



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

**PROBLEMATICA Y SOLUCION EN LA GESTION DOCUMENTAL DE LOS
PROCESOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION.**

AUTORES:

YESSICA MAGDALENA MERY VALDEZ

PATRICIA ALEJANDRA SILVA SALINAS

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

PROFESOR GUIA: FERNANDO VALDES A.

Santiago, 30 de Septiembre de 2013.

AGRADECIMIENTOS.

Este trabajo representa la culminación de una etapa importante de mi vida ya que dejo atrás mi rutina como alumna para iniciar nuevas actividades. La gente de edad, menciona que una persona debe esforzarse por obtener tres cosas importantes; una casa, un depósito a plazo, y un título profesional.

A un paso de obtener mi título profesional, pienso en todos aquellos que estuvieron a mi lado y me brindaron apoyo haciendo de una u otra manera posible el logro de esta meta.

Agradezco principalmente a Dios por escuchar mis oraciones y abrirme las puertas necesarias para llevar a cabo estudios profesionales sin tener dinero.

Agradezco a mi padre Walter Mery Miles por su esfuerzo en costarme estudios particulares, gracias por brindarme una base sólida, gracias a mi hermana Wilma Mery por el apoyo moral y orientación en mis años académicos. Agradezco a mi pololo Andrés Guzmán por su preocupación e incondicional apoyo en todo momento. Agradezco a la universidad por contratar profesionales de excelencia. Me gustaría destacar al profesor Galo López por su calidad humana y enfoque social en todos los temas tratados algo tan necesario en estos tiempos, agradezco por el profesor guía Fernando Valdez por su disposición y dedicación, fue muy grato y satisfactorio contar con su ayuda.

AGRADECIMIENTOS.

El presente trabajo se lo dedico a mi amigo, compañero y esposo Franklin, siempre te he dicho lo mucho que te amo y esta no será la excepción. Te agradezco todo tu apoyo, palabras de ánimo y de que todo se puede, te agradezco estar ahí cuando más lo he necesitado, sin ti no lo hubiese podido lograr. Eres un excelente hombre y esposo y esto te lo dedico a ti.

A Dios por la bondad que tubo de darme la oportunidad de terminar mis estudios, su apoyo incondicional y el amor que me ha dado siempre.

A mis padres, por su amor su apoyo la confianza y el empuje que siempre me han dado les agradezco por todo lo que me dieron, sus valores y su amor. Gracias a ustedes soy la mujer que soy.

A mi hermana, por la confianza que deposito en mí, las largas conversaciones de que todo se puede si es con convicción y decirte; “lo logre” o mejor dicho lo logramos, tu Matrona yo Administradora de Negocios, el orgullo de los papas.

En este último agradecimiento quiero destacar el apoyo incondicional del profesor Fernando Valdés, por aceptarnos como alumnas tesista en un momento de desesperación, por guiarnos en este trabajo arduo y a ratos muy cansador. Agradezco su apoyo en mis años de estudios, por otorgarme los conocimientos necesarios para enfrentar esta nueva etapa y su bondad al momento de ofrecerme su ayuda.

INDICE

Agradecimientos.....	2
Índice.....	4
Siglas.....	8
Índice de figuras.....	10
Introducción.....	11
Capítulo I: Antecedentes de la práctica.....	13
1.1 Descripción de la empresa Agrosuper S.A.	
1.1a Agrosuper S.A.....	13
A) Reseña histórica.....	13
B) Misión y Visión.....	14
C) Productos y Servicios.....	15
D) Mercados.....	17
E) Estructura organizacional.....	18
F) Principales políticas.....	19
1.1b TNT Express.....	20
A) Reseña histórica.....	21
- Empresa TNT Express y su estrategia de expansión.....	22
- Empresa TNT y su ingreso al mercado chileno.....	24
B) Misión y Visión.....	25
C) Productos y Servicios.....	27
D) Mercados.....	30
E) Estructura organizacional.....	31
F) Principales políticas.....	32
G) Elemento relevantes.....	33
-TNT Express y el medio ambiente.....	33

-TNT Express y el programa WFP.....	33
1.2 Descripción de las funciones realizadas	
1.2a Trabajo desarrollado en la empresa Agrosuper S.A.....	34
Revisión de solicitud de transporte internacional.....	35
Revisión de facturas.....	36
Revisión de lista de embarque resumido.....	38
Revisión Bill of Leading.....	38
Revisión de certificado de origen.....	39
Revisión de certificado veterinario.....	39
Cierre de exportaciones.....	40
Zarpe.....	42
1.2b Trabajo desarrollado en la empresa TNT Express.....	43
Funciones realizada en el área de importaciones.....	43
Coordinación Interna de la empresa TNT Express.....	48
1.2.2 Razones que impulsan el tema a desarrollar.....	49
Capítulo II: Desarrollo del tema.....	50
2.1 Objetivo General y Objetivos Específicos	
A) Objetivo General.....	50
B) Objetivos Específicos.....	50
2.2 Marco Teórico.....	51
A) Gestión documental.....	51
B) Proceso de importación.....	55
B.1.- Pasos para importar.....	56
C) Proceso de exportación.....	58

C.1.- Pasos para exportar.....	60
2.3 Desarrollo de la Investigación.	
Planteamiento del problema.....	62
Análisis de la gestión documental del proceso de importación.....	62
Descripción de documentos de importación.....	64
Análisis de la gestión documental del proceso de exportación.....	67
Descripción de documentos de exportación.....	68
2.3.1 Documentación necesaria para importar y exportar.....	70
I. Factura comercial.....	71
II. Certificado de origen.....	72
III. Certificado sanitario.....	73
IV. Certificado HALAL.....	74
V. Póliza de seguro.....	74
VI. Conocimiento de embarque.....	75
VII. Packing List.....	76
VIII. Certificado fitosanitario.....	77
IX. Declaración de Ingreso (DIN).....	78
X. Documento Único de Salida (DUS).....	79
XI. Solicitud de transporte internacional.....	80
XII. Orden de compra.....	81
XIII. Flete.....	81

2.3.2 Problemas y debilidades en la gestión documental en los procesos de	
Importaciones y exportaciones.....	82
2.3.3 Problemáticas recurrentes y soluciones en la gestión documental.....	86
- Solicitud de transporte u Orden de compra.....	86
- Factura Comercial.....	88
- Certificado de origen.....	90
 Capítulo III: Conclusión	
 Conclusión.....	91
Bibliografías.....	96
 Anexos	
- Anexo 1: Lista de embarque resumida.....	100
- Anexo 2: Bill of Leading.....	102
- Anexo 3: Certificado de circulación de mercancía EUR 1.....	104
- Anexo 4: Certificado SAG.....	105
- Anexo 5: Organigrama departamento de exportaciones Agrosuper S.A....	108

SIGLAS Y ABREVIATURAS

- 1.- IFRS: Normas Internacionales de Información Financiera.
2. - B/L: Bill of Lading.
- 3.- SAG: Servicio Agrícola Ganadero.
- 4.- Packing List: Lista de embalaje.
- 5.- EUR 1: Tipo de certificado de origen en Unión Europea.
- 6.- CAPITOL: Tipo de certificado veterinario.
- 7.- HALAL: Tipo de certificado veterinario para aves de corral.
- 8.- PROCHILE: Dirección de Promoción de Exportaciones
9. - TNT: (Thomas Nationwide Transport.)
10. - WFP: World Food Programme.
11. - WAD: Delivered to wrong address and retrieved.
12. - AN: Delivery area not accessible.
13. - WAH: Incorrect house / premise number.
14. - AP: Held awaiting payment from receiver.

15. - HM: Held customs due to missing data.
16. - WAM: Consignee moved address.
17. - WAC: Incorrect contact details.
18. - NH: Not home on delivery attempt to residential address.
19. - CRT: Refused - terms of payment.
20. - PNR: Payment Not Ready.
21. - CA: Change address.
- 22.- CUIT: Clave única de identificación tributaria.
- 23.- CUIL: Código Único de Identificación Laboral.
- 24.- DNI: Documento Nacional de Identidad.
- 25.- RO: Returned to origin.
- 26.- CD: Consignment destroyed / disponded.
- 27.- SOFOFA: Sociedad de Fomento Fabril.

INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Lista de productos.	16
Figura 2: Mercados en el Mundo.	17
Figura 3: Estructura Organizacional en la empresa Agrosuper S.A.	18
Figura 4: Departamento de exportaciones.	19
Figura 5: Cronograma historia empresa TNT Express.	25
Figura 6: Organigrama área servicio al cliente.	31
Figura 7: Factura empresa Agrosuper S.A.	37
Figura8: Cierre departamento de exportaciones.	41
Figura 9: Zarpe de las naves.	42
Figura 10: Envíos provenientes del resto del mundo.	44
Figura 11: Casos vistos de status negativos.	45
Figura 12: Gráfico de casos vistos de status negativos.	46
Figura 13: Coordinación interna de trabajo.	48
Figura 14: Flujo del proceso documental de las importaciones.	63
Figura 15: Flujo del proceso documental de las exportaciones.	67
Figura 16: Documentos necesarios para un importador y exportador.	70

Introducción

Finalizado el período académico correspondiente a la carrera de Administración de Negocios Internacionales, se obtienen muchas herramientas teóricas, por lo cual, luego de este proceso, se hace indispensable una práctica profesional en donde los alumnos se puedan relacionar de forma directa con estas teorías y desarrollar de alguna manera lo aprendido en los años de estudio.

La principal motivación fue demostrar el dominio de habilidades y destrezas profesionales y adquirir las competencias necesarias para enfrentar el mundo laboral, consolidando en el tiempo un rol profesional que otorgue la confianza para desarrollar cualquier función solicitada en el ámbito laboral.

Este informe es un trabajo realizado en conjunto por las alumnas: Patricia Silva Salinas, quien realizó su práctica profesional en empresas Agrosuper S.A. y la alumna Yessica Mery Valdez, quien realizó su práctica profesional en empresas TNT Express.

En su primer capítulo, consta de una descripción de las empresas involucradas, vale decir, Agrosuper S.A. y TNT Express, comenzando por la historia, detallando misión y visión que las orienta, países en donde están presentes, servicios que prestan y la responsabilidad social con la cual están comprometidas. Además se detallan las funciones desarrolladas por ambas alumnas en sus puestos de prácticas profesionales.

En el segundo capítulo se aborda el tema de la investigación, el cual consiste en analizar la problemática y solución ocasionada en la gestión documental de procesos de

importación y exportación, para lo cual se detalla el objetivo general y también los objetivos específicos que orientan este informe, luego se desarrolla el marco teórico el cual define conceptos técnicos en los cuales se basa la investigación, ellos son: gestión documental, proceso de importación y proceso de exportación. Posteriormente se expone un flujo de ambos procesos que explica paso a paso como interviene la documentación y se detalla cada documento con definición y características necesarias para llevar a cabo una importación y exportación.

A continuación, se presentan casos de problemas y soluciones relacionados a la gestión documental de las empresas Agrosuper y TNT Express.

Finalmente se presentan las conclusiones que abordan los resultados obtenidos mediante esta investigación.

CAPITULO I: ANTECEDENTES DE LA PRACTICA.

A continuación se presentarán las empresas en las cuales se realizaron las prácticas profesionales. En primer lugar, se desarrollará el informe de práctica de la alumna Patricia Silva en la empresa Agrosuper S.A. (Departamento de Exportaciones) y el informe de práctica de la alumna Yessica Mery en la empresa TNT Express (Servicio al cliente de Importaciones).

1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA.

1.1a Agrosuper S.A.

A) Reseña Histórica.

Agrosuper es una empresa dedicada a la producción y comercialización de productos alimenticios tanto en el mercado Nacional como Internacional. Agrosuper inicia su proceso productivo a raíz de la necesidad de obtener un producto que satisfaga las necesidades de los clientes y que esté al alcance de todos, es así como en el año 1960 en la Ciudad de Doñihue, Comuna de Lo Miranda, Sexta Región de Chile, comienza su proceso industrial con tan sólo 500 unidades de pollos.

Hoy en día Agrosuper es una empresa posicionada en diferentes continentes como lo son; Europa, Asia, África, América y además alcanza los más altos niveles de productividad a nivel Nacional en diferentes tipos de producto como son: pollo, pavo, cerdo y cecinas.

B) Misión y Visión.

Misión.

Agrosuper se destaca por su alto nivel de compromiso con sus clientes y esto se ve reflejado en los servicios que ofrece, así como se cita en su misión:

“Nuestra Misión como empresa de alimentos es otorgar a los clientes y consumidores de Chile y el mundo productos y servicios de primer nivel, garantizando siempre la frescura y seguridad de los alimentos, gracias a los altos estándares de calidad que sólo Agrosuper puede lograr. La misión de las empresas de Agrosuper es dar una solución completa a nuestros clientes y consumidores en el suministro oportuno de nuestros productos al mercado nacional e internacional.”¹

Se refleja en la misión el aporte real que da la empresa a sus clientes en cuanto a la calidad de sus productos.

Visión.

Agrosuper se preocupa por investigar el comportamiento de sus clientes para detectar sus principales necesidades es así como se cita a continuación en su visión.

“La Visión del negocio de Agrosuper, es anteponerse a las necesidades de los clientes y consumidores entregando en forma ágil y oportuna el producto de la más alta calidad en todo el mercado nacional sin descuidar ni los más apartados sectores, teniendo un

¹Empresa Agrosuper S.A. www.agrosuper.cl. Misión y Visión. [en línea]. <http://www.agrosuper.cl/cl/es/mision-vision.php>. Consultado el 07/02/2012, siendo las 15:12p.m.

especial cuidado en las relaciones humanas que se gestan con nuestros clientes y consumidores, a través de un personal que conforma un equipo especializado de producción y venta el cual constituye nuestra familia Agrosuper, que proyecta los valores humanos y cristianos que caracterizan nuestra empresa.”²

Agrosuper se destaca por su alto compromiso hacia sus clientes, ofreciendo productos de alta calidad fidelizando con esto a sus consumidores.

C) Productos.

Tras la buena gestión realizada por empresa Agrosuper, se logra expandir el negocio y posicionarse con diferentes marcas de productos como son: Súper Pollo, Súper Cerdo, Súper Salmón, Cecinas Súper, Sopraval y La Crianza. Todos estos productos actualmente son exportados a las diferentes oficinas de ventas que posee la empresa, a través del área de exportación.

Cabe mencionar que Agrosuper utiliza una estrategia de integración vertical, esto quiere decir que se preocupa de todo el proceso productivo, desde la crianza de los animales hasta la distribución de carne faenada a nuestros clientes ya sea a nivel Nacional como Extranjero.

Tal como lo muestra la Figura 1, se puede visualizar el listado de los productos más importantes que tiene a la venta la empresa Agrosuper. Para mayor información, se cita

²Empresa Agrosuper S.A. www.agrosuper.cl. Misión y Visión. [en línea]. <http://www.agrosuper.cl/cl/es/mision-vision.php>. Consultado el 07/02/2012, siendo las 15:12 p.m.

en la fuente la dirección Web que detalla todos los productos que ofrece la empresa Agrosuper S.A.

Figura 1: Lista de productos.

Pechuga deshuesada IQF bolsa 700 grs congelada Súper Pollo.
Posta negra al vacío 900 grs. refrigerado. Súper Cerdo.
Pechuga Easy Cook clásica 1 kilo. Sopraval.
Lomo vetado Angus vacío 1 kg. chilebeef.
Plateada de cerdo chilena al vacío.
Chuleta de cordero caja 1 kilo congelada Pampa Verde.
Posta rosada al vacío Súper Cerdo 900 grs.
Bife de cerdo asado la Crianza 800 grs.
Ganso de cerdo 900 grs. Súper cerdo.
Asiento de cerdo congelado al vacío 900 grs. Súper cerdo.
Abastero congelado al vacío 900 grs. Súper cerdo.
Pulpa pierna al vacío 900 grs. Súper cerdo.
Pechuga entera 3 kilos aprox. Congelada Sopraval.
Bistec de pechuga pavo IQF bolsa 700grs. Sopraval.
Trutro parrillero barbeche bandeja de 900grs.congelado .Sopraval.
Aceite de oliva extra virgen frantoio pet 2 litros.
Aceite extra virgen blend botella 500 cc.
Nugget salmón 500 grs. Súper Salmón.

Fuente: En su casa. www.ensucasa.cl. Productos. [en línea]. <http://www.ensucasa.cl/sitio/products-page/hamburguesas-nuggets-vacuno/>.

D) Mercados.

La empresa se caracteriza por distribuir sus productos a los diferentes mercados, alrededor de todo el mundo, a través, de oficinas ubicadas estratégicamente en Estados Unidos, Asia, Sudáfrica, Europa y Latinoamérica, estas hacen de nexo con los clientes y a su vez con el departamento de exportaciones que está ubicado en Chile.

De esta manera la empresa cuenta con un fuerte reconocimiento de todos sus clientes tanto en el mercado Nacional como Internacional, dado que posee el control total de su producción y de sus materias primas, las cuales se rigen por los más altos estándares de calidad garantizando el consumo del cliente. En la Figura 2, se visualiza los diferentes mercados en los que se encuentra posicionado Agrosuper.

Figura 2: Mercados en el Mundo.³



Fuente: Empresa Agrosuper S.A. www.agrosuper.cl. Mercados de Agrosuper.[en línea]. <http://www.agrosuper.com/exportaciones/contacto-y-geografia/?lang=cl>.

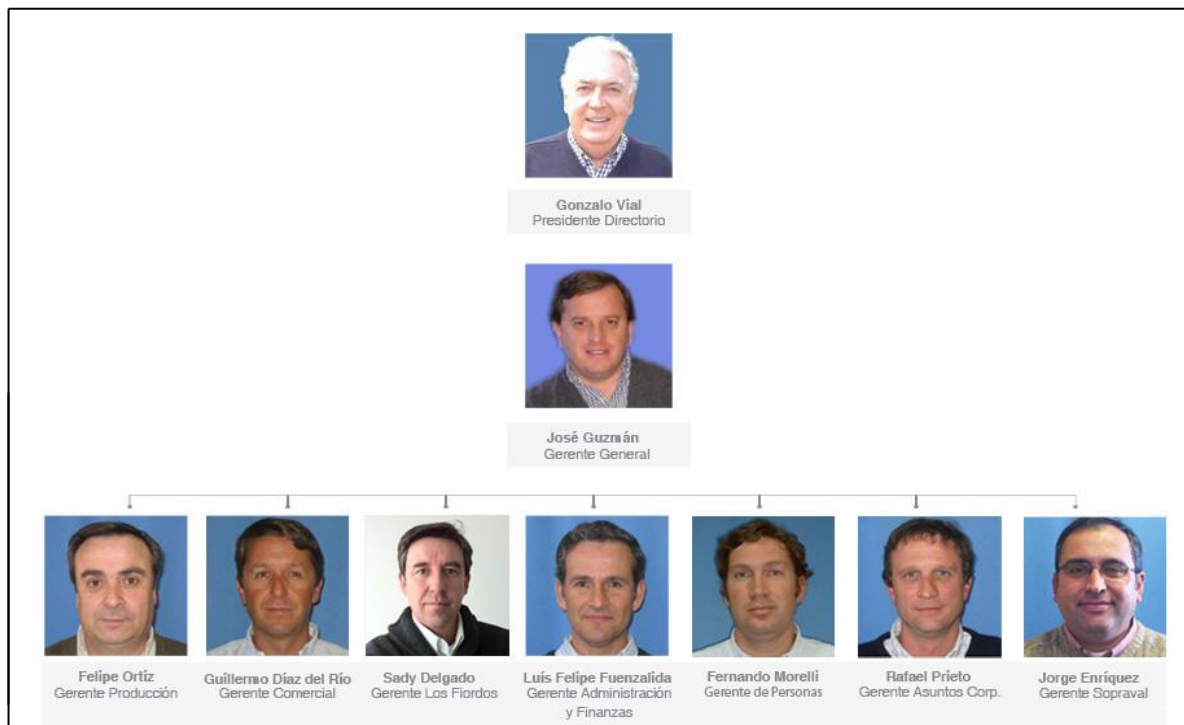
³Empresa Agrosuper S.A. www.agrosuper.cl. Mercados de Agrosuper. [en línea]. <http://www.agrosuper.com/exportaciones/contacto-y-geografia/?lang=cl>. Consultado el 25/06/2012, siendo las 23:54 p.m.

E) Estructura Organizacional.

Las funciones realizadas en cada departamento se rigen por un orden jerárquico interno de su estructura organizacional que a continuación se cita.

*“La estructura organizacional de Agrosuper se encuentra encabezada por un directorio que define las estrategias generales de desarrollo de la compañía, tanto en las áreas de negocios como de responsabilidad social.”*⁴tal como se muestra en la Figura 3, y en la Figura 4, estructura organizacional y el cargo desempeñado en la empresa Agrosuper.

Figura 3: Estructura Organizacional de la empresa Agrosuper S.A.



Fuente: Departamento de Exportaciones Agrosuper.

⁴Empresa Agrosuper S.A. www.agrosuper.cl. Estructura Organizacional. [en línea]. <http://www.agrosuper.com/empresa/corporativo/estructura/?lang=cl>. Consultado el 24/06/2012, siendo las 13:24 p.m.

Figura 4: Departamento de Exportaciones.



Fuente: Elaboración propia.

F) Principales Políticas.

Agrosuper S.A. se rige por normativas Internacionales para cumplir con el estándar de calidad que ofrece a sus clientes. A continuación se mencionan las siguientes normativas:

- ISO 14001- 2004: Normas de regulación del medio ambiente.
- IFRS: Normas internacionales de contabilidad.
- ISO 9001-2000: Normas que regulan la calidad del producto.
- OHSAS 18001-1999: Normas de seguridad y salud ocupacional.

Estas normas regulan todo el proceso de producción desde la crianza de los animales hasta su faenación y su conjunto, la calidad del producto, también se preocupa del cuidado del medio ambiente y regulación interna de las funciones contables como anteriormente se nombra la IFRS.

1.1b TNT Express.

La empresa TNT Express es una compañía internacional con sede en Holanda, posee más de 60 años de trayectoria en la industria del transporte y es líder en transporte express y distribución de mensajería y encomiendas a nivel nacional e internacional.

Esta compañía, con inicios muy humildes, a través de los años ha logrado posicionarse en los mercados internacionales prestando servicios de entrega express en forma eficiente lo cual ha tenido un impacto positivo en los clientes, puesto que esta satisfacción por el servicio los lleva a preferir empresas TNT consolidando de esta manera a la compañía que sorprendentemente hoy está presente en 200 países.

En el año 2009 mediante alianzas estratégicas se sitúa en Latino América utilizando a Chile como plataforma, en poco tiempo se transforma en una fuerte competencia para las compañías Courier presentes en el país tales como DHL y FEDEX.

Actualmente esta compañía da empleo a más de 75.000 personas a nivel mundial, es por ello que la noticia de despidos masivos, alrededor de 4.000 puestos de trabajo en tres años por reestructuración de la empresa⁵ generó alarma.

Empresas TNT posee varios activos tales como 26.000 vehículos que hacen posible el transporte terrestre y 47 aviones de carga pesada. A través de su red mundial poseen más de 2.300 bodegas que se distribuyen en los 200 países donde está presente⁶.

A) Reseña histórica de empresa TNT.

Esta compañía surge después de la segunda guerra mundial en el año 1946 en Australia bajo el nombre de Thomas Nationwide Transport (TNT), fue fundada por el señor Ken Thomas, quien según cuenta la historia oficial de empresas TNT partió con un solo camión. Veinte años después en la década de los años 70' comienza su expansión por Europa creando una gran red de transporte terrestre y a los pocos años una red de transporte aéreo que hoy en día es una de las más avanzadas de Europa.⁷

La compañía KPN dueña del correo Holandés compra la compañía TNT en el año 1996 y crea la compañía actual TNT post group. A través de los años empresas TNT se va posicionando con diferentes marcas tales como TNT Express Worldwide, TNT Ltd., Mailfast, InterPost, Caxton, PPIC y TNT Logistics las cuales posteriormente son

⁵Diario Español. [www.europapress.es. Economía. \[en línea\]. http://www.europapress.es/economia/noticia-economia-empresas-tnt-suprimira-4000-empleos-anos-reestructuracion-compania-20130325122047.html](http://www.europapress.es/economia/noticia-economia-empresas-tnt-suprimira-4000-empleos-anos-reestructuracion-compania-20130325122047.html). Consultado el 07/07/2013 siendo las 12:34p.m.

⁶Thomas Nationwide Transport. (TNT). [www.tnt.cl. Historia TNT. \[en línea\]. http://www.tnt.cl/express/es_ar/site/home/about_us/Historia_de_TNT.html](http://www.tnt.cl/Historia_TNT.html). Consultado el 07/07/2013, siendo las 12:42p.m.

⁷Thomas Nationwide Transport. (TNT). [www.tnt.cl. Historia TNT. \[en línea \]. http://www.tnt.com/express/es_ar/site/home/about_us/Historia_de_TNT.html](http://www.tnt.cl/Historia_TNT.html). Consultado el 07/07/2013, siendo las 13:16.m.

integradas en una sola marca con tres unidades de negocio que son transporte urgente, logística y correspondencia internacional.

A partir del año 1998 empresas TNT comienza una gran expansión, abre diferentes centros de operaciones internacionales, uno de los más importantes es el centro de operaciones aéreas de Lieja situado en Bélgica, esta inversión significó a la empresa TNT un desembolso alrededor de 58 millones de euros. Este centro de operaciones posee 6 unidades de clasificación de envíos los cuales son separados según el destino final y si corresponden a documentos o paquetes. Es un centro diseñado para manejar 2.300 toneladas de mercancía cada semana y tiene una capacidad de procesar 30.000 paquetes a la hora, con una media de 430.000 envíos semanales.⁸

A pesar que la empresa TNT se inicia con un capital muy mínimo, en el tiempo, a través de su buena gestión logra beneficios económicos que la posicionan como una compañía muy exitosa en 1998, cotiza en los mercados de valores de Ámsterdam, Nueva York, Londres y Frankfort logrando con esto obtener capital que le permite llevar a cabo sus proyectos y con esto generar más riqueza.

⁸Thomas Nationwide Transport (TNT) .www.tnt.cl. Extraído de un dossier Español .TNT líder en distribución urgente nacional e internacional dossier. [en línea]. http://www.tnt.com/content/dam/tnt_express_media/en_es/site/about_us/TNT%20-%20Dossier%20de%20Prensa%202013.pdf . Consultado el 08/07/2013, siendo las 15:28p.m.

- **Empresa TNT y su estrategia de expansión.**

Otro aspecto importante a observar, es su estrategia de expansión como parte de su desarrollo global, TNT vendió su unidad de logística en el año 2006 para centrarse principalmente en los servicios express. Las redes de TNT se concentraron en Europa y Asia, pero el grupo ha ampliado sus operaciones en todo el mundo, incluso en el Oriente Medio y América del Sur. Además, ha adquirido empresas de transporte de mercancías por carretera en China, India y Brasil, comprando en este país Expreso Mercurio y expreso Ara Cauba.

Esta gran compañía en el año 2009, como lo registra el diario el mercurio de la época, realizó una inversión de 400 millones de pesos⁹ con el propósito de expandirse en América Latina comprando las principales agencias de la región siendo estas las dos ya mencionadas de Brasil y Lit. Cargo en Chile.

La estrategia que le ha permitido a compañías TNT liderar mercados como el europeo y asiático ha sido la construcción de redes de transporte terrestre y esta misma estrategia desea implementar en Latinoamérica, dado que este transporte es más barato que el aéreo y marítimo y es más solicitado por los clientes.

⁹Diario el Mercurio. www.elmercurio.cl. Economía. [en línea]. <http://www.emol.com/noticias/economía/2010/12/21/454051/tnt-invierte-us-400-millones-en-latinoamerica-para-plan-de-expansion-operado-desde-chile.html>. Consultado el 06/06/2013, siendo las 15:30 p.m.

- **Empresa TNT y su ingreso al mercado chileno.**

Adquirir una posición en Chile resultaba muy interesante para empresas TNT ya que Chile pertenece a América Latina, continente considerado poco desarrollo en empresas de envíos expresos y Chile fue elegido plataforma de expansión para el resto de América Latina porque según se publicó en el diario el Mercurio de la época la elección se debió a la estabilidad del país y a la calidad de sus profesionales.¹⁰

TNT en febrero del año 2009 adquirió la empresa Chilena Lit Cargo por un monto de inversión de 60 millones de dólares. Lit Cargo tenía agencias a través de todo Chile y una participación de mercado del 40 % por lo cual resultaba muy atractivo para TNT.

A ello se suma que esta empresa de transporte terrestre ofrece una sólida cobertura nacional, que se complementa con las conexiones que tienen en Brasil y Argentina, permitiéndoles unir todo el Cono Sur con despachos de cualquier índole.

A continuación en la Figura 5, se muestra un cronograma con los hechos más relevantes de la empresa TNT.

¹⁰El Mercurio. www.emol.com. Economía . [en línea]. /http://www.emol.com/noticias/economía/ 2010 /12/21/454041 /.Consultado el 06/06/2013, siendo las 15:20 p.m.

Figura 5: Cronograma Historia TNT.

Año	Evento
1946	TNT comienza sus operaciones en Australia
1973	TNT comienza su expansión por Europa
1976	TNT crea su red de transporte terrestre en Europa
1987	TNT crea su red de transporte aéreo en Europa
1996	KPN, dueña del Correo Holandés, compra TNT y crea la compañía actual: TNT Post Group (TPG).
1998	TNT reúne todas sus marcas en una sola y crea tres unidades de negocio
1998	TNT abre su principal centro de operaciones-Lieja- Bélgica
1999	Abre un centro de operaciones en Holanda
2000	Abre un centro de operaciones en España
2004	TNT adquiere el Grupo Wilson Logistics
2009	TNT adquiere Lit. Cargo en Chile y se abren las operaciones en latino América.

Fuente: Análisis de la página de TNT.

B) Misión y Visión TNT Express.

Misión.

La cultura organizacional de TNT apunta al propósito general de la compañía, un compromiso en conectar negocios a través de alianzas o adquisiciones, estrechar mercados dado que es una empresa global y unir personas de diferentes países a través del flujo de envíos provenientes de diferentes lugares.

“Es un equipo global de personas comprometidas que conecta negocios, mercados y gente, de manera sustentable.”¹¹

En relación a la oración anterior, sustentable quiere decir que sea posible prestar éste servicio por mucho tiempo más y de la mejor manera posible es por eso que esta compañía está muy comprometida con la situación medio ambiental.

Visión.

Entendiendo que la Visión es una declaración de lo que pretende ser la empresa a largo plazo, como desea ser percibida por el entorno, TNT bajo esta propuesta ha logrado ser una empresa con presencia mundial y una marca posicionada en el sector industrial de las empresas Courier. La visión de TNT es corta, sin embargo sintetiza su mayor propósito.

“Ser la empresa de distribución más admirada.”¹²

Medir este objetivo resulta difícil, lo más probable es que apunte a ser una marca líder en los mercados en los cuales se encuentre presente.

¹¹Thomas Nationwide Transport. (TNT). www.tnet.cl. Visión Misión. [en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/about_us/mission_and_vision.html. Consultado el 06/06/2013, siendo las 16:15pm.

¹²Thomas Nationwide Transport. (TNT). www.tnet.cl. Visión Misión. [en línea]. http://www.tnt.com/express/escl/site/home/about_us/mission_and_vision.html. Consultado el 06/06/2013, siendo las 16:15pm.

C) Servicios.

Servicios prestados por empresa TNT.

Una gran empresa como TNT, ha logrado consolidarse en el mercado internacional porque es capaz de percibir la necesidad de sus clientes y es capaz de brindarles una solución efectiva a sus necesidades es por ello que a través de los años ha ido ampliando y diversificando la gama de servicios disponibles para sus clientes.

Empresas TNT actualmente presta servicios de transporte y distribución de envíos a escala mundial, brinda servicios de almacenamiento ya que posee más de 2.300 bodegas, servicios de clasificación de los envíos en el cual ven procedencia, destino y si corresponde a documentos o encomiendas, existe también el servicio de preparación de lotes, consolidado, empaquetado y administración del transporte, un ejecutivo en base a las direcciones de despacho organiza la carga en los camiones.

Cabe mencionar que empresas TNT cuenta con un servicio al cliente encargado de solucionar dudas acerca de cómo enviar y chequear el desplazamiento del envío, mantiene informado al cliente y destinatario de la fecha exacta de llegada del envío, también cuenta con un servicio de post venta en caso de cualquier problema con el envío.

Empresas TNT cuenta con una gama de servicios a nivel nacional e internacional, servicios opcionales y servicios especiales según lo requiera el cliente. Todos los servicios incluyen recogida, transporte, despachos de aduana y facturación al

destinatario. Además el cliente puede hacer un seguimiento del envío a través de un sistema llamado track and trace.

Los servicios a nivel nacional más importantes son¹³:

- **Servicio expreso:** envíos con plazos de entrega entre 24 y 72 hrs. No hay límites en el peso.

- **Servicio Courier:** envíos con plazos de entrega entre 24 y 48 hrs. Con límites de peso.

Servicios a nivel internacional más importantes¹⁴:

-**Economy exprés:** Servicio de entrega para envíos menos urgentes desde 10 kilos hasta 7 toneladas, a un precio más económico.

-**Carga aérea:** Servicio para cargas de más de 500 Kg.

¹³Thomas Nationwide Transport. (TNT). www.tnt.cl .Servicios nacionales. [en línea]. http://www.tnt.com/express/escl/site/home/nuestros_servicios/servicio_nacional/express_delivery_services1.html. Consultado el 08/06/2013, siendo las 12:40pm.

¹⁴Thomas Nationwide Transport. (TNT) .www.tnt.cl. Servicios Internacionales. [en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/nuestros_servicios/servicios_internacionales.html .Consultado el 07/06/2013, siendo las 16:15p.m.

Empresas TNT ofrece otras opciones de servicios como:

Priority: Servicio preferencial para los envíos desde el momento del retiro hasta su entrega.

Cobertura de Riesgo: Si el cliente necesita más seguridad, puede agregar este servicio a sus envíos.

Seguimiento en línea: El cliente puede ver el desplazamiento de su envío en una página que se encuentra en el sitio online de TNT.

También ofrece servicios especiales para envíos que lo requieran:

Congelados y refrigerados: Este servicio está orientado a industrias de alimentos y hortofrutícolas, utilizando envíos en frío y congelado. Empresas TNT es especialista en el transporte de muestras con manipulación especial, contando con todos los requerimientos necesarios para que el negocio del cliente llegue a destino final en perfectas condiciones.

Manejo especial: especialmente diseñado para la manipulación de cargas peligrosas.

Empresas TNT tiene muchos servicios más a disposición de sus clientes, en este informe mencionamos los más importantes y utilizados.

D) Mercados.

Empresas TNT partió siendo una empresa muy pequeña y es admirable como hoy en día es una compañía líder en el servicio de transporte Express con una marca posicionada mundialmente, es un logro estar presente en 200 países.

- **Mercado nivel nacional**

TNT en Chile, cuenta con la mejor cobertura y flota del país, llega a más de 400 localidades a través de 60 sucursales y agencias de Arica a Punta Arenas.¹⁵

Tiene a disposición de los clientes 20 agencias en la Región Metropolitana, con la mejor calidad de servicio, respaldo y cobertura del país, que garantizan soluciones expresas más confiables y eficientes con la mayor red de entrega del mercado

- **Mercado a nivel internacional**

Empresas TNT parte en Australia para posteriormente expandirse por Europa en donde abre sus principales centros de operaciones que están en Lieja Bélgica y Madrid España.

TNT opera redes aéreas y terrestres también en Oriente medio, África, Asia, el Pacífico y en América, destacando en América del Sur (Brasil y Chile).

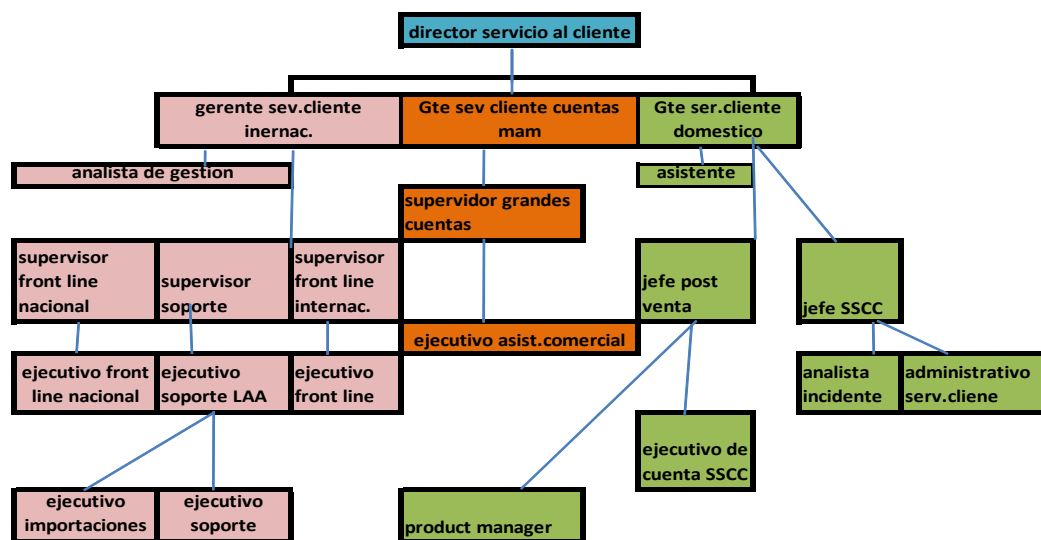
¹⁵Thomas Nationwide Transport. (TNT) www.tnt.cl. Soporte al cliente. [en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/Soporte_al_Cliente/Puntos_Habilitados01.html . Consultado el 09/07/2013 siendo, las 09:33 a.m.

E) Estructura Organizacional.

Empresas TNT en Chile posee muchos departamentos, este organigrama refleja la jerarquía presente particularmente en el departamento de servicio al cliente, departamento en cual se realizó la práctica profesional.

En este departamento, como se puede observar en el organigrama, existen 3 gerentes; uno encargado de gestionar los envíos a nivel nacional, otro que gestiona las grandes cuentas de la empresa llamadas cuentas MAM y el gerente que gestiona los envíos a nivel internacional. El tercer mando en la jerarquía está compuesto por los supervisores de cada área los cuales están a cargo de los ejecutivos, algunos de ellos denominados Front line, ejecutivos que tienen el primer contacto con el cliente, ellos reciben sus solicitudes y dan respuestas a sus inquietudes, lo antes expuesto se detalla en la Figura 6.

Figura 6: Organigrama área Servicio al Cliente.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos del manual de inducción de empresa TNT Express.

F) Políticas de TNT Express.

TNT Express gestiona todas sus actividades, sitios, personas, proveedores a través de un sistema integrado que se rige por 5 normas internacionales¹⁶.

1. ISO 9001:2000 Calidad.
2. ISO 14001:2004 Medio Ambiente.
3. OHSAS 18001:1999 Seguridad y Salud Ocupacional.
4. SA 8000:2001 Responsabilidad Ocupacional.
5. Investors in People, Iip (UK) Capital Humano.

Toda la organización a nivel mundial se rige bajo estos estándares que buscan garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, políticos, normativas o cualquier requisito necesario para operar en Chile u otro país en el cual empresas TNT esté presente.

¹⁶Thomas Nationwide Transport. (TNT). www.tnt.cl. Express global. [en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/about_us/about_tnt_express/global_partnerships.html. Consultado el 08/07/2013, siendo las 10:23 a.m.

G) Elementos relevantes de la empresa TNT Express.

Empresa TNT y su compromiso Social.

- **TNT Express y el Medio Ambiente.**

Empresas TNT preocupada por la contaminación mundial se ha comprometido a disminuir las emisiones de CO2 en todo el mundo implementando una tecnología en sus medios de transporte todo esto está en el marco de su programa planeta¹⁷.

- **TNT EXPRESS Y EL PROGRAMA WFP.**

TNT Express es una compañía que se ha comprometido desde el 2002 con el trabajo del Programa de Alimentación Mundial (World Food Programme, WFP), la mayor agencia de ayuda humanitaria a nivel mundial, con el propósito de apoyar al objetivo del Milenio: erradicar el hambre infantil en el mundo antes del 2015. La iniciativa surgió desde los mismos empleados que se organizaron y realizaron marchas para recaudar fondos y crear una conciencia del gran problema que acontece en la humanidad. Estas marchas tuvieron éxito y este es el quinto año consecutivo que TNT organiza la Marcha en Chile donde participaron más de 500 personas, empleados, sus familias y amigos.¹⁸

¹⁷Thomas Nationwide Transport (TNT). www.tnt.cl .Medioambiente .[en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/about_us/about_tnt_express/1.html. Consultado el 08/07/2013, siendo las 10:40 a.m..

¹⁸ThomasNationwideTransport. (TNT). www.tnt.cl.Express.[en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/about_us/about_tnt_express/0.html Consultado el 08/07/2013, siendo las 10:58 a.m.

1.2 DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES REALIZADAS.

1.2a TRABAJO DESARROLLADO.

El trabajo de práctica se realizó en la empresa Agrosuper S.A. en el departamento de exportaciones como Analista Documental.

Las funciones realizadas fueron las siguientes: revisión de documentos de exportación en general, tales como: Solicitud de Transporte, Facturas, Bill of Lading, Certificados de Origen, Certificados de SAG, Packing List, Cierre y Zarpe.

Se trabajó con el Continente Europeo; este departamento está destinado a vender a los siguientes países: Hamburgo, Bremerhaven, Rotterdam, Tilbury, Ámsterdam, Génova, Dublín y la Spezia, en todos estos países se posee oficinas con un respectivo Gerente Comercial, él nos hace la tarea más fácil al momento de ingresar con nuestros productos de Agrosuper a estos destinos, ellos se encargan de negociar nuestros productos en ese mercado, acuerdan el precio de venta y firman un contrato el cual hay requerimientos que se deben cumplir. El departamento de operaciones envía a los distintos analistas documentales la solicitud de transporte (contiene los datos específicos del cliente al que se le venderá, en que contenedor se trasladará el producto y que producto se está vendiendo), es aquí donde comienza el trabajo de un analista documental.

Cuando el analista documental revisa que toda la documentación esté en orden, tiene 7 días como máximo para hacer llegar al cliente tales documentos; si no son enviados en la

fecha correspondiente, Agrosuper tiene que pagar todos los costos necesarios por tal incumplimiento.

A continuación se detallará las funciones realizadas en la práctica en el departamento de exportaciones denominado, AgroEuropa:

- **Revisión de Solicitud de Transporte Internacional.**

La solicitud de transporte es un documento interno del departamento de exportaciones que es enviado por el departamento de operaciones. El Gerente comercial envía la orden de compra y posteriormente se encargan de coordinar con la Agencia de Aduana en qué tipo de contenedor se trasladará el producto. Esta solicitud de transporte es el primer documento formal que contiene los datos de la naviera, nave y cliente, datos comerciales y detalles de carga. En este documento se confirma si el cliente pide algún tipo de certificado de origen, esto está previamente acordado en el contrato que firmó el gerente comercial con el cliente.

- **Revisión de Facturas.**


Cuando se recepciona del departamento de operaciones la solicitud de transporte comienza todo el proceso de recopilación de los documentos para posteriormente ser enviados al cliente.

La factura es el segundo documento que es enviado del departamento de facturación, este se realiza una vez que el producto ya ha sido sacado de la bodega de alguna faenadora. Tal como se muestra en la Figura 7.

La factura debe estar con sus respectivas 4 copias (Original, Cliente, Tributario y Banco Central).

Los datos son revisados con la solicitud de transporte. Lo primero es el número de pedido, con este dato se asegura que la solicitud es la misma que la factura, dirección del cliente, fecha, el tipo de Incoterms, en que puerto se recibirá el contenedor, el tipo de moneda y su forma de pago, la cantidad que se exportará del producto, el detalle del producto escrito (en idioma inglés y español), su valor unitario y su valor total.

Figura 7: Factura de la empresa Agrosuper.



LOS FIORDOS
EXPORTADORA LOS FIORDOS LIMITADA.
Giro: Explotación de la Industria Pesquera y sus Derivados,
Comercialización de Aves y Cordón Fajados y sus Subproductos,
Fajados de Peces, Ciudadanos y Productos Marinos.
CASA MATRIZ: Camino La Estrella N° 401, Of. 13, Sector
Punta de Corales - Fono: (72) 201900
RANCAGUA

R.U.T.: 79.872.420 - 7
FACTURA DE EXPORTACION
COMMERCIAL INVOICE
026639
903335129

S.I.I. - RANCAGUA

Cliente/ Contenedor: TCU 169108-S (Referencia) 14 de Diciembre de 2010 N° PRET01-2004706 No. pedido cliente: 1142		Mensaje: AGRISUPER S.P.A. Dirección: Address: PIAZZA ROSSETTI 4/18 SC.SI- 9° PIANO 16129 BENVENUTA, ITALIA TEL.0039/010/574161 FAX 0039/010/57416221 Ciudad: City Country R.U.T.: BENVENUTA, ITALIA Giro: Italia		
Partida Aduanera Custom Classification Informe de Exportación Export License Carta de Crédito Letter of Credit		Cláusula de Venta: Incotérms: CFB País de Origen: CHILE Origin Country: CHILE Tipo de Moneda: EUR Forma pago/ Payment term: Liassol, puerto		
Código Code	Cantidad Quantity	Descripción de la Mercadería Goods descriptions	Valor Unitario Unit value	Total Total
2.350 KG		0101052941208627802 Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (181-200grs).Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (181-200 grs)	3,2900	7.965,00
4.700 KG		0101052941208627802 Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (201-220grs).Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (201-220 grs)	3,2900	15.532,00
4.700 KG		0101052941208627802 Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (220-240grs).Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (220-240 grs)	3,2900	15.532,00
11.750 KG		0101052941208627802 Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (240 - 260grs).Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (240 - 260 grs)	3,2900	39.832,50
Peso Neto / Net Weight: 23.500,000 KG			Total	79.865,00
Certificamos que todos los datos contenidos en esta Factura son exactos y correctos y que la mercadería es de origen de Chile. Hereby we certify that all terms and conditions stipulated in this invoice are correct and true. Produce of Chile.				ORIGINAL: CLIENTE

Fuente: Departamento de Exportaciones de la empresa Agrosuper S.A.

- **Revisión de Lista de Embarque Resumido.**

Esta lista de embarque es el tercer paso de revisión de la documentación. Esta factura es enviada de la faenadora que despacha a la oficina central de exportaciones.

En esta lista de embarque se revisa el nombre del importador, su dirección, fecha de embarque, número del contenedor, el navío que transportará el contenedor, lugar de carga y puerto de destino. Para mayor información en el Anexo 1 se visualiza el documento con toda la información necesaria.

La descripción del producto debe ir escrito en idioma inglés y español, cantidad vendida y código del producto, en la hoja posterior se revisa el sello del contenedor y del SAG¹⁹.

- **Revisión Bill of Leading.**

Este documento es elaborado por la agencia de aduana una vez que se envía la factura comercial para sacar los datos exactos por parte del área de exportaciones. El cliente dependiendo de sus requerimientos solicita por ejemplo el EUR 1²⁰, este documento expresa toda la información tanto del cliente como del vendedor, la cantidad de producto que será enviado, en qué tipo de contenedor, datos del contenedor, puerto de destino y puerto de recepción.

¹⁹Servicio Agrícola Ganadero (SAG). www.sag.cl. Definición. [en línea]. <http://www.sag.cl/quienes-somos/que-es-y-que-hace-el-sag> . Consultado el 21-06-2013, siendo las 21:50p.m.

²⁰El Certificado EUR1: Es un documento que comprueba el origen preferencial otorgado por la Unión Europea con aquellos que mantiene un Acuerdo Preferencial, es un certificado de origen pero preferencial.

Este documento tiene 2 copias, 1 original y la segunda es una copia para corrección, no todos los Bill of Lading traen la misma cantidad de copias hay algunos que tienen 6 copias. Para tener mayor información se recomienda ver anexo 2.

Dependiendo de la agencia aduanera es el tipo de Bill of Lading, el nombre de dicha agencia irá expreso en el margen superior del documento.

- **Revisión de Certificado de Origen.**

Este certificado es conocido como EUR.1, es utilizado para la circulación de la mercancía y corrobora toda la información que posee Bill of Lading, (este documento esta explícito en el anexo 3 para mayor información).

Este documento es solicitado por algunos clientes con la finalidad de asegurar el producto que se esta enviando y la seriedad del país que esta exportando. La revisión de este documento es minuciosa ya que cualquier error será rechazado por el cliente.

- **Revisión del Certificado Veterinario.**

Este documento lo exige el cliente y es obligatorio para el SAG de Chile emitirlo, ya que se trata de productos de consumo alimenticio, ellos certifican que el producto cumple con todas las normas establecidas.

El documento del SAG es emitido tanto para carnes de aves de corral como para carne porcina y productos crudos de carne porcina, la primera es timbrada por el Gobierno Chileno, pero cuando es exportado a Rusia el formato que solicitan es distinto y quien se

hace responsable por la firma es CAPITOL²¹, una agencia veterinaria de certificación Argentina, este documento es conocido con el nombre de HALAL y lo solicita el cliente. Se adjunta a la documentación del cliente el emitido por el SAG Chileno y el HALAL Argentino. En el Anexo 4 se demuestra de mejor manera el certificado antes mencionado.

- **Cierre de Exportaciones**

Este documento es emitido por el departamento de operaciones para indicar al analista documental (persona que revisa toda la documentación para posteriormente ser enviada al cliente) el precio al que se venderá el producto y si hay un contrato vigente, cuanto de este le queda para liquidar el contrato. Este cierre indica al país de destino que será enviado el contenedor con las toneladas y el precio acordado previo contrato. Tal como se muestra en la Figura 8.

²¹Capitol: Agencia veterinaria que otorga la certificación en Argentina hay países Europeos que solicitan esta certificación.

Figura 8: Cierre Departamento de Exportaciones.

SOCIETA A. E.

N. contratto acquisto					Data		Destinazione		N. contratto vendita					
1031/A/10					13/09/2010		TILBURY		1505/V/10					
n. FCL	Q.tà x FCL	Q.tà totale	Costo unitario di acquisto	Data prevista di imbarco	Descrizione merce				n. FCL	Q.tà x FCL	Q.tà totale	Costo unitario di vendita	Data prevista di consegna	Venduto a
8	tons 23,0	tons 184,0	euro 3,30	Ottobre	PAPRIKA TURKEY BREAST TOM							euro 3,50		INVICTA
12		tons 276,0		Novembre	boneless, skin on, packed in thermoforming bag code AS 315									
12		tons 276,0		Diciembre								uncleared Port of Tilbury		
					NO QUOTA									
Eur 1		Anno di competenza									Condizioni di pagamento			
Licenza														

Firme autorizzazione:

Contratto di vendita

Contratto di acquisto

G. Comparoni

Fuente: Documento interno proporcionado por el Departamento de Exportación de la empresa Agrosuper. Febrero 2011.

- **Zarpe.**

Es una planilla interna que coordinan mensualmente los pedidos, este programa es enviado por los distintos ejecutivos de planta a los Gerentes Comerciales y estos posteriormente confirman tal programa. Se detalla la naviera, hora de zarpe, destino y cláusula de venta. Esta cláusula es fijada previo contrato con el comprador. Con esta planilla los Analistas Documentales se coordinan para recopilar toda la documentación solicitada por el cliente para su posterior envío. Lo más relevante de esta planilla es la fecha que se enviará el producto y el tipo de contenedor. Tal como se muestra en la Figura 9.

Figura 9: Zarpe de las Naves.

Puerto Salida:	SAN ANTONIO					
Nombre de Naviera:	JEPPESEN MAERSK	VIAJE	1102			
Fecha Zarpe:	02/01/2011	HORA	00/01/1900			
DESPACHO	Referencia	CLIENTE	Destino	CONTENEDOR	Clausula de Venta	PRODUCTO
249712	682-35692-34991	AGROSUPER	BREMERHAVEN	PONU488669-6	CFR	
249504	40033419	EXP. LOS FIORDOS	TILBURY	MWCU664455-7	CFR	POLLO
249505	40033756	EXP. LOS FIORDOS	TILBURY	MWCU677388-9	CFR	POLLO
249509	40035142	EXP. LOS FIORDOS	TILBURY	MSWU008428-7	CFR	POLLO
249428	682-35408-34982	AGROSUPER	TILBURY	MWCU684168-5	CFR	
249429	682-35410-34983	AGROSUPER	TILBURY	PONU488020-8	CFR	
249430	682-35410-34984	AGROSUPER	TILBURY	MNBU001491-8	CFR	

Fuente: Planilla proporcionada por el Departamento de Exportaciones de la empresa Agrosuper. Febrero 2011.

1.2b TRABAJO DESARROLLADO EN EMPRESA TNT EXPRESS.

En el período de práctica profesional el desempeño fue como ejecutiva de soporte internacional del departamento de servicio al cliente específicamente en el área de importaciones. Chile al ser plataforma en América Latina, distribuye sus ejecutivos por países, por lo cual se gestionaron envíos que debían ser importados a Argentina.

El trabajo consistió específicamente en darle una solución a todos aquellos casos en los cuales el envío por algún motivo no podía llegar al destino final y tenían una fecha de entrega vencida.

En TNT el programa con el cual trabaja el área de Customer Servis se llama Mainfrend, en el cual, se ingresa un número de guía y arroja toda la información correspondiente tal como, datos del destinatario, datos de la persona que envía, detalles de la mercancía en cuanto a peso, monto en dólares, el historial que no es otra cosa que la ruta que sigue la mercancía desde el país de origen al país de destino, todo es mediante códigos, los códigos de la ruta de la mercancía son llamados status, y las guías que trabajaba eran todas aquellas con status negativo, los cuales serán especificados más adelante.

Diariamente llegaba a mi correo un reporte con cierto número de guías por trabajar, guías con envíos globales, vale decir, envíos provenientes del resto del mundo y envíos domésticos que eran entre provincias argentinas, este reporte llegaba en una planilla Excel que se visualiza en la Figura 10.

Figura 10: Envíos provenientes del resto del Mundo.

	DUTIES	STATUS
26-04-013	501863814	WAS
	642602952	WAC
	855033376	
	855033380	
	966962012	
	855032163	hm
	186186276	\$ 970,43 AP

Fuente: Elaboracion propia.

Al introducir en el programa el número de guía, este arrojaba el status negativo que como vemos en la tabla podía ser un AP lo cual indicaba que era un envío que no podía ser entregado a su destinatario final porque se negaba a pagar el gasto de importe, vale decir, estaba pendiente de pago.

Debía solucionar el status negativo y coordinar lo más rápido posible la entrega del envío puesto que estaba ocupando espacios en la bodega y generando costos. Estos problemas muchas veces se originan por la falta de datos en la guía, carece de datos de ubicación del destinatario final. Al ser la mayoría empresas, se procedía a ubicar el número telefónico o mail a través de Internet, cuando obtener esta información por esta vía era imposible se procedía a solicitar los datos a la oficina de origen que es de donde provenía el envío para que los ejecutivos contactarían al cliente que envía y obtener los datos necesario o de lo contrario si eran documentos y no había respuesta en 3 días se nos facultaba para gestionar un retorno, si eran encomiendas existía un plazo de dos

semanas de lo contrario se les rotulaba en el sistema un status de cierre en esos casos un CD que significa que era enviado a destrozado dado que no podían ser retornados por los gastos de traslado que genera.

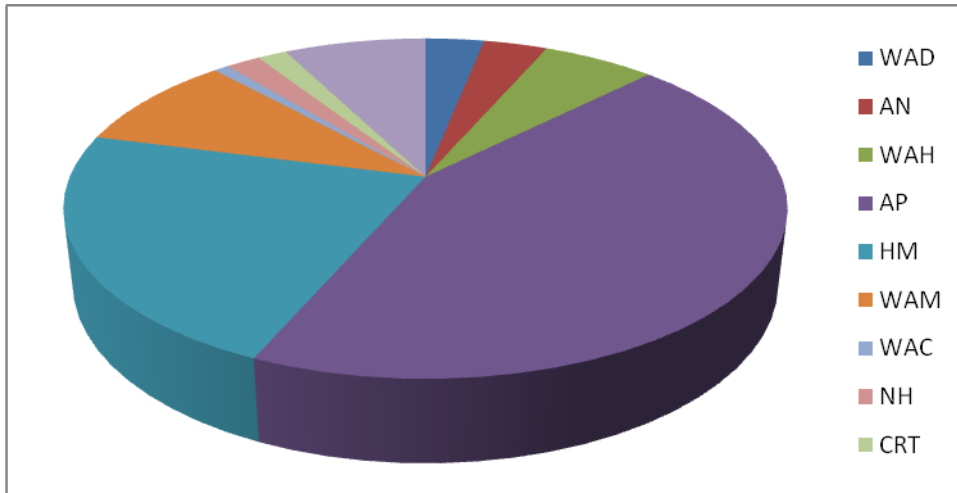
Como mencioné anteriormente los casos trabajados son aquellos con status negativos y los 382 casos vistos se observan en la Figura 11 y Figura 12.

Figura 11: Casos vistos de status negativos.

WAD	12
AN	13
WAH	23
AP	168
HM	86
WAM	35
WAC	3
NH	7
CRT	6
PNR	29
TOTAL	382

Fuente: Información proporcionada por la empresa TNT Express.

Figura 12: Gráfico de casos vistos de status negativos.



Fuente: Elaboración propia.

-WAD: señala que no existe dirección por lo cual se procedía a llamar a destinatario y solicitar dirección exacta en donde debía entregarse el envío, luego se carga un CA (Change Adress) indicando la nueva dirección señalada por el destinatario.

-AN: señala que es un área peligrosa. Al contactar al destinatario se le explicaba que la dirección no era un área cubierta por TNT, que por favor nos brindará otra dirección en capital federal o que de lo contrario se dirigiera a las bodegas situadas en Osvaldo Cruz. Si la opción del cliente es ir a bodega se enviaba un memo a otra oficina situada en Argentina llamada ARBUEWARE.IMP y se procedía a cargar un status indicando que el envío quedaba en bodega, el status era HW (destinatario retira en bodega).

-WAH: hace alusión a detalles en la dirección por ejemplo que falta el número o no existe y en el fondo se solicita confirmar la dirección.

-AP: son todos aquellos casos que están pendientes de pago, se le informa al cliente el monto adeudado el cual puede cancelar mediante cheque o tarjeta de crédito o transferencia, si el cliente se niega a cancelar se contacta a la persona que envía la encomienda y se le solicita a él que cancele los gastos de importe, de lo contrario el envío se va a destrucción.

-HM: casos en los cuales debía solicitar el CUID, CUIT o DNI, que en Chile sería el RUT, posteriormente enviaba esta información vía mail a la oficina de ARBUEBILLING en Argentina, luego me comunicaba nuevamente con el cliente y le informaba acerca del monto de importe que debía cancelar cuando correspondía.

-WAM: señala que el cliente se mudó por lo cual se solicita la nueva dirección, se carga en el sistema un status CA (Change Address) y luego se señala la coordinación de la entrega.

-WAC: señala que falta un nombre de contacto para que el envío sea entregado, son rechazados porque no vienen a nombre de un contacto y no saben el departamento de destino por lo cual lo rechazan. En estos casos se solicita información a origen en donde pedimos nombre de contacto.

-NH: señala que al momento de ir a dejar el envío no responden, no hay nadie por lo cual se solicita que esperen el envío según fecha coordinada o de lo contrario que se dirijan a las bodegas.

-CRT: rechazan el envío por no aceptar los términos de pago, llamo al cliente, él me confirma que no aceptará los gastos de importe, yo envío un mail a origen solicitando que chequen con la persona que envía si él desea pagar o de lo contrario me envíen instrucciones para RO o CD. (RO, retornar, CD, destrozo).

-PNR: señala que el envío en su momento no se pudo entregar porque el destinatario no tenía el monto del importe a cancelar, al llamar a destinatario acordamos un día en donde tenga el dinero preparado.

Una vez solucionado el status negativo, conectado el cliente y coordinado el envío se procedía diariamente a registrar estas coordinaciones en una tabla para que salieran a reparto al día siguiente, acá se puede observar en la Figura 13 que se contemplan todos los datos como: teléfono, dirección y puesto que en la guía original carecen.

Figura 13: Coordinación Interna de trabajo.

coordinaciones

fecha	n° factura	tipo de envio	status negativo	monto a cancelar	telefono	direccion
22-03-2013						
	962442484	15d	wam		1147258 800	ESTANISLAO ZEBALLO2739 CP 1643
	283509911	15d	wam		54911 65288183	Dariza 4305 cp 1253
	576762567	15n	AP	203,82	54-11-4220-4600	coronel aguilar 3003,1 remedios de escaladas, cp,1826
	335367840		AP		: (011) 4010-6746.	montevideo 373 4to piso cp 1019
	165829409		AP	508,64	5411471 18783	AV DEL LIBERTADOR 2442 4 PISA CP 1636
	251602549		AP		+54 11 4320 2800	bouchard 680..piso16 cp1106 capital federal
	535820614	15d	wam		: 4136-3500	olasaval1515 piso12 of 1207 cp 1428
	517774025		WAM		(011) 4642-1827	madrid 6719 planta baja 2 cp 1408
	642446957		AP	178,96	5411485 16443	AV DEL LIBERTADOR 2442 PISO 9 OLIVOS 01

Fuente: Pantalla Extraída de la intranet de TNT Express.

1.2.2 RAZONES QUE IMPULSAN EL TEMA A DESARROLLAR.

Analizando cada empresa por separado, surgieron varias inquietudes respecto de la gestión interna de ellas, cada experiencia nos hizo indagar más acerca de los problemas que en ambas empresas se evidenciaban y llegar al fin al tema que a continuación en el capítulo 2 desarrollaremos en profundidad.

Al tener tan solo un mes y medio de práctica no se puede observar las falencias de las empresas en general pero si los problemas suscitados del manejo interno de los grupos de trabajo, las evaluaciones internas, la entrega de información a todos los departamento siendo que solo un departamento debe recepcionarlas son algunos de los problemas que nos hizo llegar al tema a desarrollar.

Nos dimos cuenta que al momento de elegir nuestro tema, era una alternativa para darle solución a un problema de gestión interna de ambas empresas ya que si se aplicara, se solucionarían estos problemas y estas grandes empresas a nivel Nacional e Internacional optarían a poseer mayor número de clientes los cuales confiarían más en los servicios y productos que ofrecen.

A continuación se detallará nuestro desarrollo del tema elegido, problemática en la gestión documental en las importaciones y exportaciones.

CAPITULO II: DESARROLLO DEL TEMA.

2.1 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS.

A) OBJETIVO GENERAL.

Analizar la gestión documental de los procesos de exportación e importación, especificando su función e importancia, proponiendo mejoras a los procesos documentales existentes.

B) OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Dar a conocer la gestión documental existente en los procesos de exportación e importación, tomando como ejemplo las empresas Agrosuper S.A. y TNT Express.
- Identificar los principales problemas y reconocer las debilidades que presenta la gestión documental en los procesos de importación y exportación.
- Proponer soluciones a los problemas identificados en la gestión documental de los procesos en importación y exportación.

2.2 MARCO TEORICO.

El marco teórico presentado a continuación está constituido por los conceptos claves y relevantes de la gestión documental en los procesos de importación y exportación que forman parte de este informe. Dado que este trabajo se centra en la investigación de la problemática y solución en la gestión documental presente en los procesos de importación y exportación, los conceptos son abordados desde lo más general de las operaciones, a lo más específico que tiene relación por ejemplo con la documentación y la manera adecuada de tramitarlos, ya que necesitan información fidedigna y precisa para que las operaciones involucradas sean llevadas a cabo con éxito.

A) Gestión Documental.

Resulta muy importante dar a conocer de manera general que se entiende por gestión documental, la cual es definida como el proceso que *“abarca el ciclo de vida completo de los documentos, desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria de la Organización.”*²² Este concepto abarca todos los procesos en los cuales existe documentación de por medio, dado que una gestión documental está presente en diferentes ámbitos , pero para efectos de este informe, se enfocará a una gestión documental relacionada a las operaciones de intercambio internacional, tales como, importaciones y exportaciones.

²²Lafuente, Fernando. (2010). Aspectos del Comercio Exterior. Edición electrónica gratuita. Pág.71. [en línea]. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/866/indice.htm>. ISBN-13: 978-84-694-0106-4. Consultado el 25/07/2013, siendo las 14:20 p.m.

Cada operación administrativa va generando documentos que testifiquen la acción, éstos documentos requieren ser organizados por lo cual surgen los sistemas de gestión documental, en donde su función es” *realizar la captura y organización de todos los documentos para facilitar la tarea de encontrar la información en la empresa.*”²³ En este sistema de gestión documental pueden ser procesados documentos que llegan en papel o electrónicos, los que llegan en papel son escaneados.

A diferencia de una carpeta en un sistema de archivos los sistemas de gestión documental archivan los documentos en carpetas electrónicas en donde pueden tener acceso diferentes departamentos de la empresa que requieran información que allí se encuentre anexada.

Según la opinión de grupo Telecon²⁴ existen ciertos beneficios que se pueden conseguir con la implementación de un sistema de gestión documental, para este informe mencionaremos los siguientes:

- Se evita la pérdida de documentos, ya que están todos en un servidor documental central.

²³Telecon Business Solutions. (Tbs). www.tbs-telecom.es. Soluciones de Gestión Documental. [en línea]. <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental.el>. Consultado el 04/07/2013, siendo las 14:20 p.m.

²⁴Telecon Business Solutions. (Tbs). www.tbs-telecom.es. Soluciones de Gestión Documental. [en línea]. <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental.el>. Consultado el 04/07/2013, siendo las 14:29 p.m.

- La persona tiene acceso inmediato a la información y no pierde tiempo trasladándose a otros departamentos en busca de esta información.
- La seguridad, existen controles de acceso para modificar la documentación.

En el mercado actualmente existen muchos tipos de sistemas de gestión documental, una buena selección es la que presenta el señor Ricardo García en su artículo “herramientas para la gestión de los documentos”²⁵ los cuales los podemos encuadrar en los siguientes:

Documentum Enterprise Document Management System 98: Este es un potente sistema que automatiza y controla el ciclo vital de grandes cantidades de documentos dentro de las organizaciones, a través de diferentes plataformas, además, gestiona y procesa el contenido de portales corporativos en ambientes Web.

FileNET Panagon IDM Document Services: Aporta una serie de programas y herramientas para la gestión de documento en las organizaciones de manera distribuida a través de procesos de trabajos en equipos diferentes.

Docs open Edms : Captura, almacena y gestiona la información de múltiples formatos de documentos. Su extensión DOCS Binder provee una herramienta para la creación, gestión y distribución de conjuntos de documentos en formato XML.

²⁵Col-legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. (Cobdc). www.cobdc.org. Herramientas para gestión de documentos electrónicos.[en línea]. <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/27.pdf>. Consultado el 25/07/2013, siendo las 14:20 p.m.

Lotus Domino DOC.: Es para la gestión distribuida de documentos aportando potentes funciones de mensajería y trabajo en grupo. Asegura la integridad de la documentación desde su creación, hasta su archivado final en diferentes dispositivos.

Para la gestión de documentos de comercio exterior uno de los sistemas que nos parece más adecuado, correspondería a Docs open Edms ya que posee una alta seguridad y se puede implementar en muchas configuraciones de hardware y software. Entre sus principales características podemos mencionar las siguientes en base a lectura de promoción del programa.²⁶

Los documentos se pueden cargar de diferentes fuentes:

- Son cargados según el tipo y la anexación.
- Los documentos pueden ser recuperados desde un índice o por la introducción de un texto.
- La integración del sistema de archivos.
- Soporte de documentos de múltiples páginas.
- Interfaz de usuario multilingüe (inglés, español, portugués y ruso).

²⁶Quinta Group. www.quintagrup.com. Mayan Edms. [en línea]. <http://www.quintagroup.com/cms/python/mayan-edms>. Consultado el 25/07/2013 siendo las 14:20 p.m.

B) Proceso de Importación.

Es importante aclarar el concepto de importación dado que la investigación se centra en las problemáticas que se suscitan cuando la documentación exigida en este tipo de procedimientos posee algún error, además de los alcances que puede tener un pequeño detalle, por ejemplo, en los tiempos de tránsito, que se traducen en el posterior fracaso de un negocio.

Existen variadas definiciones de importación, para este informe se destacará la siguiente:

*“importación, entiéndase la compra de bienes y servicios extranjeros para el uso y el consumo nacional o para su elaboración ulterior, lo que engendra operaciones económicas de ingreso en la frontera interior y conlleva obligaciones.”*²⁷

En base a este concepto, queda claro que una importación representa el ingreso de mercancía al país. Estas según la instancia de compra se pueden dividir en dos tipos:

1.-Importación directa: *“Se trata de la compra directa a un productor / proveedor en el país exportador”*²⁸ también se puede recurrir a la intervención de un agente comercial.

2.-Importación indirecta: *“Se lleva a cabo al realizar la compra a un productor extranjero por intermediario de una empresa de comercio exterior nacional.”*²⁹

²⁷World Trade Organization. (WTO). ww.wto.org. Definición de importación.[en línea]. http://www.wto.org/spanish/tratops/safeg_s/safeg_info_s.htm. Consultado el 25/07/2013/ siendo las 09:55 a.m.

²⁸ Lafuente, Fernando. (2010). Aspectos del Comercio Exterior. Edición electrónica gratuita. Pág.71. [en línea]. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/866/indice.htm>. ISBN-13: 978-84-694-0106-4.Consultado el 25/07/2013 siendo las 14:44 p.m.

Existe un portal Chileno en Internet ³⁰ dedicado a difundir información relacionada a las importaciones y exportaciones el cual señala ciertos pasos necesarios para importar.

Para efecto de este informe se sintetizaron de la siguiente manera:

B. 1.- Pasos para importar.

- 1).- Si existe un distribuidor o representante del rubro se debe iniciar con el contacto.
- 2).- Si no existe representante en el país se debe contactar con el exportador y cotizar la mercancía.
- 3).- Se debe solicitar una Factura Pro forma para tener una idea general del precio de mercancía, transporte y seguro.
- 4).- La mercancía ingresada debe cumplir con la normativa dado que será fiscalizada.

El proceso completo será analizado en el desarrollo de la investigación.

Retomando el concepto de gestión documental, a continuación, se verá lo que podría considerarse una buena gestión en los procesos de importación.

²⁹Lafuente, Fernando. (2010). Aspectos del Comercio Exterior. Edición electrónica gratuita. Pág.71. [en línea]. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/866/indice.htm>. ISBN-13: 978-84-694-0106-4. Consultado el 25/07/2013, siendo las 14:58 p.m.

³⁰Portal de Comercio. www.portaldecomercio.cl. Como Exportar. [en línea]. http://www.portalcomercioexterior.cl/como_exportar. Consultado el 25/07/2013, siendo las 09:51a.m.

- **¿Cuál debería ser la correcta gestión documental de la importación?**

Una correcta gestión implica lograr la importación sin inconvenientes en lo posible, por lo cual este proceso se inicia con las conversaciones entre importador y exportador o Agente de Aduana los cuales se pondrán de acuerdo en relación a ciertos puntos como: identificación y descripción del producto, valor de los envases y embalajes, y si es posible su devolución, multas en caso de no cumplimiento del contrato, cantidades mínimas y máximas de pedido, Incoterms aplicable, precio por unidad de producto y precio total, descuentos, forma y medio de pago entre otros. Todos estos datos son enviados al importador mediante una factura Pro-forma.

Logrado el acuerdo se prepara la documentación que debe acompañar a la mercancía. La información contenida en los documentos debe ir correctamente o retrasará todo el proceso. Entre los documentos que se deben gestionar están:

- Factura Pro –forma.
- Factura.
- Documentos de transporte.
- Certificado se seguro.
- Certificado de origen o fitosanitario (si corresponde).

La correcta gestión documental se lleva a cabo, entre otras cosas creando y manteniendo los siguientes registros:

- Entrada y salida de correspondencia.

- Registros de facturas emitidas y recibidas.
- Registros de efectos a cobrar y a pagar.

En Base a esta información relacionada con la gestión documental en los procesos de importación podemos concluir que es muy importante que todos los acuerdos en relación a precio, cantidad y otros queden registrados.

C) Proceso de exportación.

Cuando se habla de exportación puede hacer mención al traslado internacional de una mercancía o a exportación de archivos lo cual está ligado al mundo de la informática. Evidentemente para este informe el significado de exportación que abordaremos tiene relación con intercambio comercial de mercancías, por lo cual se compartirá la siguiente definición *“Exportar es vender, vender mas allá de nuestras fronteras, lo cual debe llevarse a cabo con la ayuda de las técnicas que permitan una eficaz comunicación con el consumidor y con el conocimiento de los mecanismo que relacionan el tráfico entre los distintos países.”*³¹

³¹Mercado, Salvador. (2000). Comercio internacional. Edición electrónica gratuita. Pág.37. [en línea]. http://www.book.google.cl/.si/hbooks?id=YHMWlYnWS0cC&pg=PA37&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=falseendo.ISBN-9681866444,9789681866440. Consultado el 25/07/2013, siendo las 14:44 p.m.

Entendiendo la exportación como una venta que traspasa fronteras y que debe cumplir con cierta normativa, cabe mencionar que existen dos tipos de exportación:

1.- Exportaciones Tradicionales: Son aquellas que se exportan frecuentemente.

2.- Exportaciones no Tradicionales: Basándonos en un comentario de la SOFOFA,³² se entiende por exportación no tradicional a todos los envíos de productos tales como; Loros, maniqués y cenizas de huesos entre otros y se consideran exportaciones no tradicionales porque los montos exportados son relativamente pequeños.

Actualmente existe una gran difusión y promoción para exportar, ProChile junto a otros portales de Internet como por mencionar el Servicio Nacional de Aduanas, se encargan de difundir todo lo que sea necesario para realizar una buena exportación según los pasos que menciona en la pagina Web Adiescom.³³

³²Sociedad de Fomento Fabril. (SOFOFA). www.sofofa.cl. Exportaciones no tradicionales. [en línea]. <http://www.sofofa.cl/Noticias/las-exportaciones-mas-extranas-del-2012>. Consultado el 04/07/2013, siendo las 11.14 p.m.

³³Gestión Aduana. www.adescom.com. Procedimiento para exportar. <http://www.adescom.com/LinkClick.aspx?fileticket=UU/iPJbBvEk=&tabid=85>. Consultado el 28/07/2013, siendo las 15:03p.m.

C. 1.- Pasos para exportar.

1.- Contactar al país que se desea exportar ofreciendo el producto y sus referencias para que el cliente conozca de mejor manera el producto y se interese por él.

2.-Si el cliente acepta se puede enviar una muestra del producto con sus instrucciones y análisis.

3.-Para que nuestro producto ingrese al país deseado tiene que cumplir con los más altos estándares de calidad y lograr su reconocimiento por el cliente frente a un posible producto competidor.

4.- Cuando se acepta el ingreso del producto al país se debe cumplir con todos los requerimientos, ya sean por ejemplo certificado de sanidad que en Chile lo emite el SAG, y dependerá exclusivamente del producto y de la solicitud del cliente.

- **¿Cuál debería ser la correcta gestión documental de la exportación?**

Como se mencionó anteriormente el proceso de exportación se inicia cuando el importador y el exportador llegan a un acuerdo de compraventa.

La gestión documental en este proceso comienza al solicitar en la oficina de Aduanas el expediente de formulario del DUS (“*Documento Único de Salida.*”³⁴), el cual es solicitado por el exportador para posteriormente tramitar los siguientes documentos:

- La factura comercial. Ésta debe ir con el valor FOB³⁵ independiente que al momento de efectuar la forma de pago se utilice otro Incoterms.
- Conocimiento de embarque.
- Póliza de seguro.
- Packing List.
- Certificados que correspondan pudiendo ser, certificado de origen, fitosanitario, HALAL, certificado sanitario y zoosanitario.

³⁴Portal Comercio Exterior. www.portalcomercioexterior.cl. DUS. [en línea]. http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos#letra_D. Consultado el 02/08/2013 siendo las 18:14 p.m.

³⁵Valor FOB: Se entiende como el precio sin añadir el costo del seguro y flete que debe ir presente en todas las facturas comerciales.

2.3 DESARROLLO DE LA INVESTIGACION.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

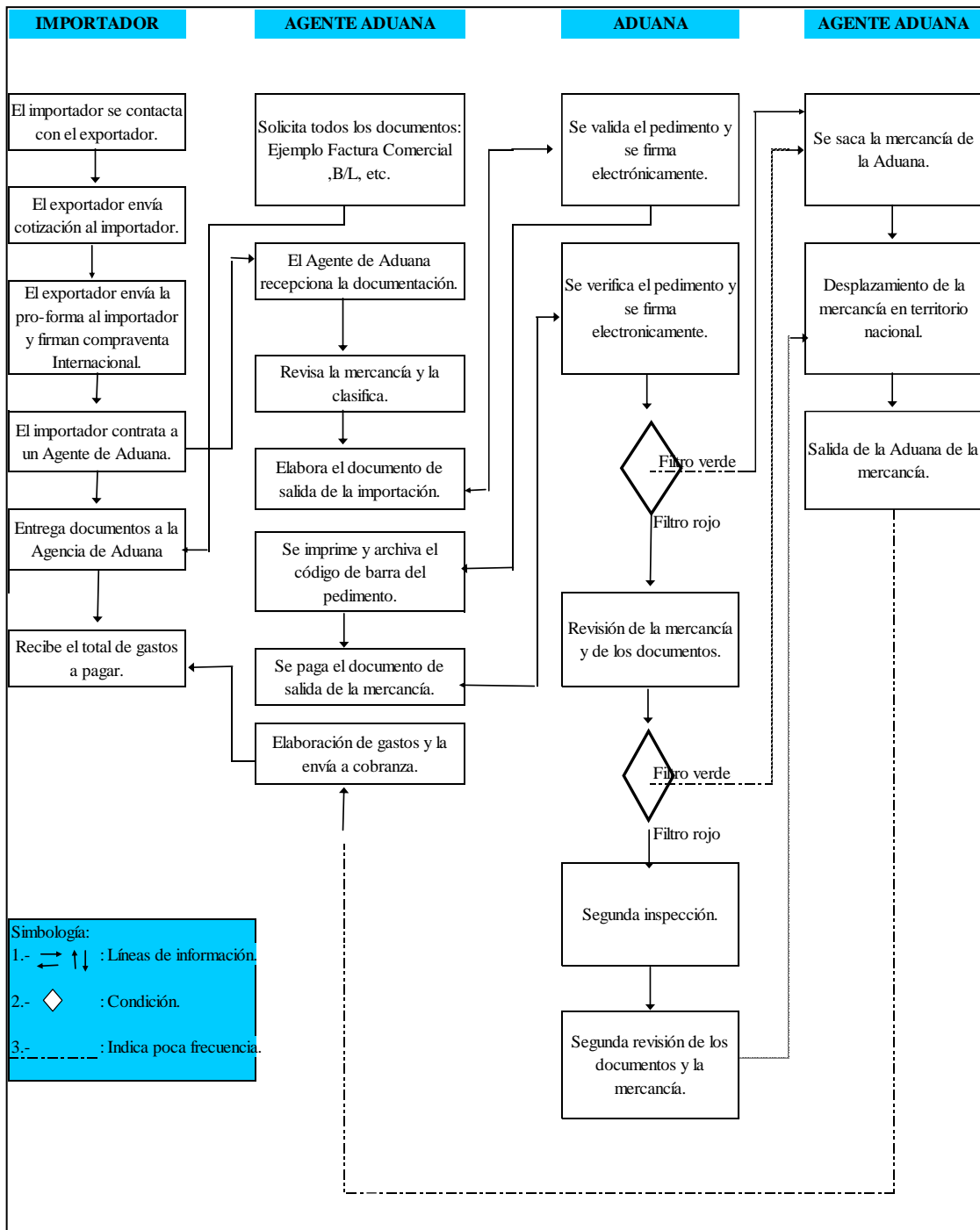
Hoy en día son cada vez más las empresas que se internacionalizan, esto tiene ventajas innumerables como la posibilidad de llegar a mas consumidores aumentando con esto las ventas y facturación de la empresa , además le permite diversificar el riesgo ya que reduce la dependencia que tiene la empresa al mercado interno teniendo así diversificado su riesgo. Las empresas deben desarrollar estrategias que le permitan ser competitivos en los mercados que están presentes y como algo tan esencial como la eficiencia en la gestión documental que agiliza el proceso logístico transformando esta rapidez en una ventaja competitiva.

En este informe analizaremos los casos de: **Agrosuper S.A. y TNT Express** como una deficiente gestión documental genera retrasos en los envíos y una posterior insatisfacción en los clientes.

Análisis de la gestión documental del proceso de Importación.

A continuación en la Figura 14 se desarrollará el proceso de la importación a través de este flujo como una medida de clarificar detalladamente los pasos.

Figura 14: Flujo del proceso documental de las importaciones.



Fuente: Elaboración propia y extractos

Descripción de documentos de Importación.

Se detalla el proceso y el momento en que intervienen los documentos según el análisis que esta basado en el modelo del Autor Salvador Mercado, titulado Comercio Internacional.³⁶

- 1.- El importador contacta al exportador para negociar el producto deseado.
- 2.- El exportador envía al importador la cotización indicando precio, cantidad y detalle del producto.
- 3.- El exportador envía la Pro-forma solicitada por el importador y realiza la posterior firma del contrato de Compraventa Internacional.
- 4.- El importador contacta a un Agente de Aduana.
- 5.- El Agente de Aduana recopila toda la documentación necesaria para esta transacción.
- 6.- A continuación se detalla los documentos necesarios para realizar una importación según el producto que se exporte.

- Factura Comercial.
- Lista de Empaque.
- Conocimiento de Embarque.
- Certificado de Seguro.
- Certificado de Origen.

³⁶Diario COMEX. www.diariocomex.cl. Pasos para Importar. [en línea]. <http://www.diariocomex.cl/14566/primeros-pasos-para-iniciar-proceso-de-importacion>. Consultado el 27/07/2013, siendo las 15:15p.m.

- Certificado Fitosanitario.
- Certificado Zoosanitario
- Certificado HALAL.
- DIN.
- Otros: Flete, Orden de Compra, Solicitud de Transporte.

Se hará una mención detallada de cada documento finalizando los correspondientes flujos.

7.- El Agente de Aduana realiza el reconocimiento previo y clasifica la mercancía, elabora el documento de salida de la mercancía e imprime un código de barra del documento de salida de la importación.

8.- Se paga el documento de salida de la mercancía y el importador recibe el total de gastos a pagar.

9.-El Servicio Nacional de Aduana se valida el pedimento y se firma electrónicamente, el pedimento se ingresa a la base de datos de la Aduana.

10.-Una vez que la mercancía esta en el puerto lista para ser exportada se revisan todos los documentos por el Servicio Nacional de Aduanas y se clasificará la carga según los filtros: Verde (No se necesita llenar un formulario manual, todo se ingresa a la base de datos interna), Naranja (Se debe llenar un formulario manual y se revisa toda la documentación para detectar posibles errores antes de autorizar el embarque de la

carga) y Rojo (Se revisa toda la documentación y la carga antes de autorizar el embarque).

11.- Al momento de registrar el filtro verde se puede desaduanar la mercancía, es decir, que se puede retirar de Aduana previo pago de los Derechos Arancelarios.

12.- Luego se revisa la documentación completa conjunto a los documentos y posteriormente se hace un reconocimiento de la Aduana y una segunda revisión de toda la mercancía.

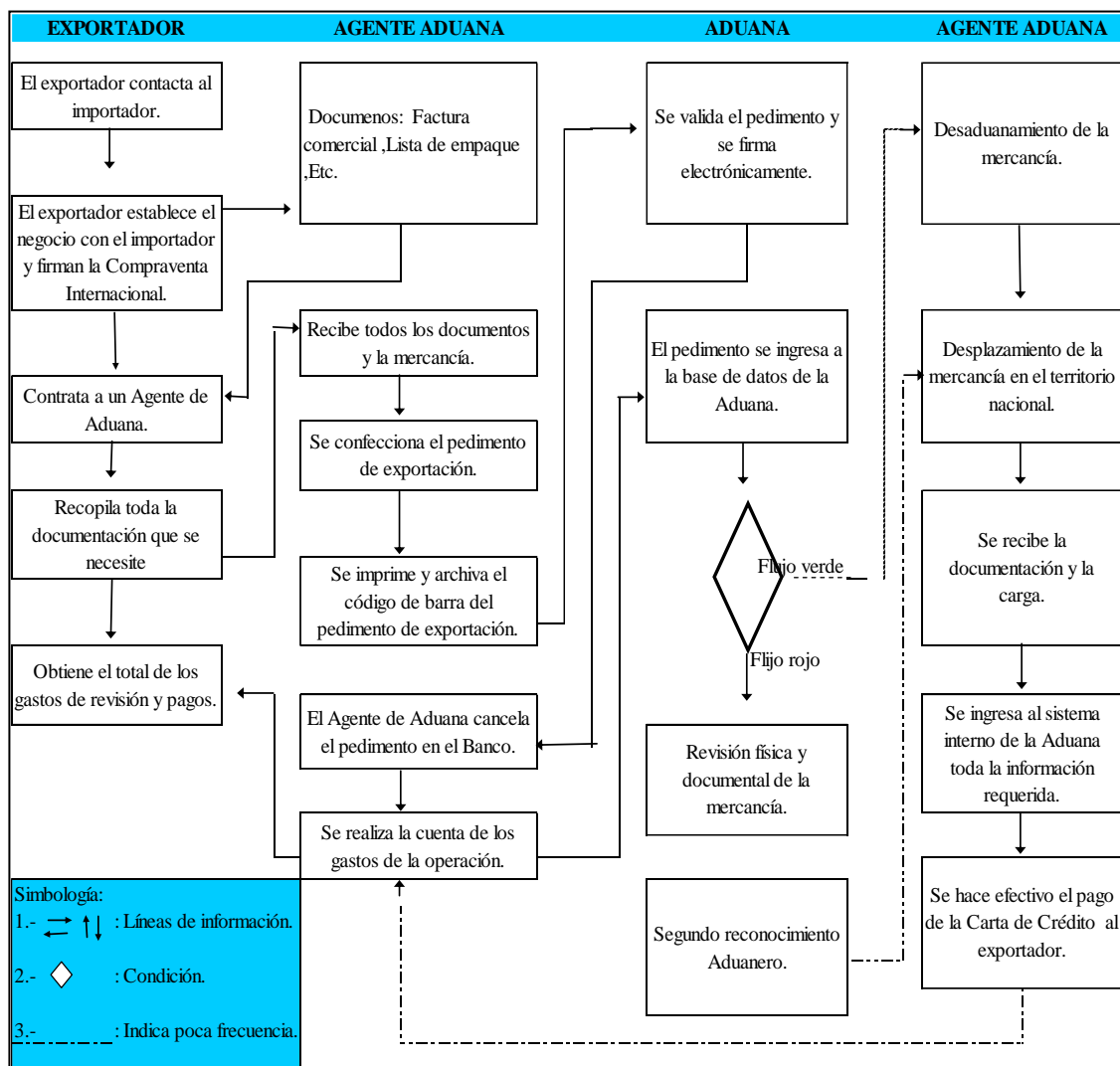
13.- Si toda esta en regla después de la segunda revisión la mercancía se desplaza en territorio nacional.

14.- El Agente saca la mercancía de la Aduana.

Análisis de la gestión documental del proceso de Exportaciones.

El siguiente flujo detalla paso a paso las instancias necesarias para llevar a cabo la exportación de la mercancía.

Figura 15: Flujo del proceso documental de las exportaciones.



Fuente: Elaboración propia.

Descripción de documentos de Exportación.

1.-El exportador contacta al importador.

2.-El exportador necesita estar informado y asesorado antes de vender su producto, esto para saber si cuenta con los requisitos que establece el país elegido (capacidad de producción, calidad del producto y su certificación correspondiente).

3.-Una vez logrado el acuerdo, ambas partes firman un contrato de Compraventa Internacional.

4.-Se contrata a un Agente de Aduana por que se excede la cantidad permitida de USD 5.000.

5.-El exportador prepara los documentos de la exportación y estos son enviados a la Agencia de Aduanas. A continuación se detallará la documentación que es necesaria para exportar dependiendo del producto.

- Factura Comercial.
- Lista de empaque.
- Conocimiento de embarque.
- Certificado de origen.
- Certificado Fitosanitario.
- Certificado Zoosanitario.
- Certificado de Calidad.

- Certificado de Seguro.
- Otros: Solicitud de transporte.
- DUS.

Se detallará y explicará cada documento al finalizar estos flujos.

6.- Se confecciona el pedimento de importación y se imprime un código de barra del documento de salida de la importación. Se paga el pedimento en el Banco y recibe los documentos, los verifica que estén correctos y efectúa el traspaso de dinero al exportador y se imprime el código de barra.

7.- La Agencia de Aduana realiza la cuenta de los gastos de la operación.

8.-El Servicio Nacional de Aduanas revisa toda la documentación y asigna los filtros correspondientes (verde, naranja y rojo), según corresponda.

9.- La Agencia de Aduana autoriza el embarque de la carga según el número de aceptación, previa revisión física de la mercancía y de los documentos y se efectúa la segunda inspección (reconocimiento Aduanero).

10.- Se retira la mercancía de la Aduana, se selecciona la forma en que se trasladará la mercancía en el territorio nacional y se recibe la documentación y la carga.

11.-Se ingresa al sistema interno de la Aduana toda la información solicitada para efectuar el posterior retiro de la mercancía.

12.- La Agencia de Aduana entrega toda la documentación al importador referente al embarque y este la envía a su banco para posteriormente hacer efectivo el pago de la Carta de Crédito al exportador.

2.3.1 Documentación necesaria para Importar y Exportar.

Se muestra a continuación en la Figura 16, los documentos que intervienen en una exportación e importación y cual de estos es relevante para la transacción.

Figura 16: Documentos necesarios para un importador y exportador.

Documento	Importador	Exportador
Factura comercial	X	X
Certificado de origen	X	
Certificado sanitario	X	X
Certificado HALAL	X	
Póliza de seguro	X	X
Conocimiento de embarque		X
Packing List	X	X
Certificado fitosanitario	X	
DIN	X	
DUS		X
Solicitud de transporte internacional	X	
Orden de compra	X	

Fuente: Elaboración propia.

A continuación se detallará cada documento que interviene en la importación y exportación según se expone en la página Web de la SOFOFA.³⁷

I.- Factura comercial:

Documento que especifica el precio y descripción de la mercancía. Este documento debe ser confeccionado por el exportador en la forma y número de ejemplares que el importador lo desee puesto que estas copias son solicitadas al importador por el banco interviniente (banco involucrado en la gestión), el agente de aduanas y el Servicio Nacional de Aduanas.

No debe suprimir ninguna palabra, debe ir en la misma moneda que se especifica en la Carta de Crédito, la factura debe coincidir con los demás documentos de embarque en todos los datos que posee.

Los principales datos que debe contener una factura son:

- Datos del vendedor; nombre, teléfono y dirección.
- Lugar de expedición y fecha en que se confecciona por el exportador.
- Número de la factura.
- Datos del importador nombre teléfono dirección.
- El tipo de embarque si será marítimo aéreo o terrestre.
- Lugar de embarque y desembarque de las mercancías.

³⁷Sociedad de Fomento Fabril. (SOFOFA). [www.Sofofa.cl](http://www.sofofa.cl). Factura Comercial. [en línea]. http://www.sofofa.cl/comex/Union_Europea/Certificacion_de_Origen/FACTURA_COMERCIAL.pdf. Consultado el 28/07/13, siendo las 18.09p.m.

- Número de pedido del comprador y vendedor.
- Fecha de embarque de la mercancía.
- Condiciones de pago.
- Tipos de envases y embalajes.
- Peso neto y legal de las mercancías.
- Detalle de las mercancías en cuanto a clase, color, calidad, cantidad.

La importancia de este documento radica en la procedencia de la mercancía que se importará o exportará, según lo expone la página Web de el Servicio Nacional de Aduanas.³⁸

II.- Certificado de origen: Es emitido por el importador o exportador. La importancia de este documento es acreditar el origen del producto que se exportará o importará, también se puede acceder a preferencias arancelarias según lo establecen los tratados vigentes. Actualmente quien emite este certificado en Chile es: SOFOFA, SERNAPESCA, y La Cámara de Comercio.

Este certificado debe incluir:

- 1.-Nombre del buque u otro medio de transporte.
- 2.-Fecha de salida.
- 3.-Nacionalidad.

³⁸Servicio Nacional de Aduanas. www.aduana.cl. Certificado. [en línea]. http://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/227/8/innova.front/glosario.html?letter_number=2&next_letter_number=3. Consultado el 28/07/2013, siendo las 18:13p.m.

4.-Nombre y dirección.

5.-Descripción completa del producto que se desea enviar.

6.-Declaración de que el documento es legítimo.

III.- Certificado Sanitario: Documento emitido por los organismos correspondientes del país de origen, por ejemplo, en Chile lo emite el SAG. Se realiza un análisis a la mercancía para constatar que no contenga ningún tipo de bacterias. Este certificado es de carácter obligatorio para la elaboración de productos alimenticios que sean de especie animal, utilizando en ellos procedimientos químicos, con la finalidad de obtener un óptimo alimento de consumo humano. Este certificado lo emite un veterinario y un ministro de fe del SAG (Chile) que comprueban que no existe ningún elemento patógeno en los animales que pueda afectar a las personas al momento de consumirlas.

Este certificado lo emiten países Árabes para asegurar el debido sacrificio de los animales, los cuales según su religión no pueden morir de una forma violenta, esto lo explica de forma más detallada el Autor José Luis Jerez Riesco en su libro de Comercio Internacional.³⁹

³⁹Jerez Riesco José Luis. (2011). Comercio Internacional. Cuarta edición. Editorial ESIC. Pág.228. [en línea]. www.bookgoogle.cl. Madrid ISBN-978-84-7356-513-4.Consultado el 28/07/2013, siendo las 18:45p.m.

IV.- Certificado HALAL: Este certificado es de carácter religioso. Lo requieren países Islámicos y lo que certifica es que el animal haya sido sacrificado según lo establece el Corán. Debe ser legalizado en un centro reconocido en los Estados Unidos y debe acompañar los envíos de ave de corral. Este certificado también lo emite el SAG. Cuando solicitan este certificado, varias empresas del rubro alimenticio solicitan este documento en Argentina ya que es ahí donde se encuentra una de las oficinas.

V.- Póliza de Seguro: Elabora esta póliza la compañía aseguradora del exportador, no es obligatorio contratarlo pero la ventaja es proteger la mercancía de un posible riesgo (robo, hurto, deterioro del producto y otros eventuales problemas) al exportarla. Este documento al menos tendrá un original y debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.-El monto real del seguro de los bienes asegurados.
- 2.-Detalle del producto.
- 3.-Nombre y descripción del buque en el cual se transportará la carga.
- 4.-Puerto de descarga.
- 5.-Nombre y domicilio del beneficiario.
- 6.-Declaración anexa de la póliza de seguro, en este documento irá el nombre del agente.

La importancia de este documento es saber de quién es la mercancía que se desea exportar y la descripción detallada de ésta. Para mayor información de este certificado véase la siguiente página www.PrimerExportación.cl.⁴⁰

VI.- Conocimiento de Embarque:

Este documento según el medio de transporte puede llamarse también carta de porte o guía aérea y se entiende como un contrato de transporte para trasladar la mercancía desde el puerto de origen del producto hasta el puerto de destino, la importancia de este documento es acreditar la propiedad de la mercancía. Puede ser emitido limpio “clean”, vale decir, sin observaciones, no contiene cláusulas que indiquen que parte de la mercancía, envase o embalaje va dañada. Si contiene una cláusula de este tipo, la lista de empaque será emitido sucio “*dirty*” para evitar responsabilidad de la empresa contratista.

Cabe mencionar también que los conocimientos de embarque, pueden ser emitidos:

- **A la orden:** Indica que la propiedad de la mercadería es del tenedor, pudiéndose transferir por simple endoso.
- **Nominativos:** están emitidos a favor de algún titular, el endoso sólo se autoriza ante la dirección general de aduanas.

⁴⁰Primera Exportación. www.primerexportacion.cl. Documentos técnicos. [en línea]. <http://www.primerexportacion.com.ar/documentos-tecnicos/240-documentacion-internacional-.html>. Consultado el 28/07/13 siendo las 18.30pm.

VII.- Packing List (Lista de empaque):

Este documento es informativo y muy importante en las agencias de aduana de los países de origen y destino. Lo utilizan para la verificación del producto, el importador si necesita saber que contienen los bultos de mercadería, este documento lo informará detalladamente.

La Lista de Empaque debe indicar:

- El bulto.
- Cantidad de unidades contenidas.
- Su marcación.
- Numeración.
- Peso neto y peso bruto.
- Volumen.
- Tipo de envase: de lata, de vidrio.
- Embalaje: cajas de cartón corrugado o cajas de cartón corrugado en esqueletos de madera, o bolsas, cajones, etc.
- Sí las cajas se unitarían en un contenedor, etc.

Este certificado comprueba que la mercancía que es de origen animal o vegetal deben cumplir ciertos requisitos para ser emitido según se expone en la página del SAG.⁴¹

⁴¹Servicio Agrícola Ganadero. (SAG). www.sag.cl. Certificado Fitosanitario. [en línea]. http://www.sagcurico.tie.cl/archivos/Manual/R_CERTIFICADO_FITOSANITARIOS.pdf. Consultado el 28-07-13 siendo las 19.10 p.m.

VIII.- Certificado Fitosanitario:

El Certificado Fitosanitario debe declarar la condición fitosanitaria de un producto, es emitido por el Servicio Agrícola y Ganadero y dirigido a la Organización Nacional de Protección Fitosanitaria (ONPF) del país importador.

Aplica para todas las mercancías de origen animal o vegetal para consumo humano y vegetal. Debe entregarse el original a la autoridad sanitaria en el puerto de entrada

Este certificado debe llenarse y emitirse en base a los lineamientos entregados por la Convención Internacional de Protección Fitosanitaria. El idioma de este documento puede ser inglés o español, en Chile estos certificados son en español.

Este certificado será oficializado después de verificar lo siguiente:

- 1.- Si la información contenida es legible, verídica y consistente y cumple con todos los requisitos del país importador en materia fitosanitaria y de orden documental.
- 2.- Todos los ítems o casilleros deben ser llenados si van en blanco deben contener tres X.
- 3.- Que el certificado no fuese escrito con letra manuscrita.
- 4.- Se debe utilizar solo un tipo de letra de llenado.
- 5.- No debe poseer correcciones.

Una vez verificados estos datos se sella el documento con el timbre oficial del Servicio.

Se debe tener presente que el exportador o su representante deberá solicitar la emisión del Certificado, a más tardar el día de emisión del B/L (Bill of Lading), cuando el mercado de destino sea Corea.

La emisión del certificado solo se puede ejecutar en los puertos de salida de la mercadería, y será emitido un original con 4 copias quedando una de ellas en manos del Servicio.

IX.- DIN: Declaración de Ingreso (DIN): *“Documento mediante el cual se formaliza una destinación aduanera, el que deberá indicar la clase o modalidad de la destinación de que se trate”*.⁴² Este documento es un formulario que verifica la mercancía que se ingresa a nuestro país. Este formulario esta disponible en la página Web del Servicio Nacional de Aduanas.

Los principales campos que se deben llenar son los siguientes:

- 1.-Nombre de quién solicita la declaración.
- 2.-Descripción de la mercancía.
- 3.-Número de identificación.
- 4.-Tipo de operación.
- 5.-Código Arancel.
- 6.- Valor CIF.
- 7.-Precio FOB unitario.
- 8.-Acuerdo Comercial.

⁴²Portal Comercio Exterior. www.portalcomercioexterior.cl. Glosario. [en línea]. http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos#letra_D. Consultado el 02/08/2013, siendo las 17:24 p.m.

X.- DUS: Documento Único de Salida (DUS): *“Es el documento mediante el cual se presentan las mercancías, ante el Servicio Nacional de Aduanas, para su posterior embarque al exterior.”*⁴³ Cuando la mercancía llega al recinto Aduanero se llena este formulario que se adjunta al expediente con todos los documentos, es emitido por el Servicio nacional de Aduanas y corrobora los siguientes datos:

1.- Aduana.

2.-Tipo de operación.

3.-Identificación del Exportador (RUT, dirección, comuna y el nombre de la empresa que exportará).

4.-Destino y transporte.

5.-Descripción de la mercancía.

6.-Antecedentes financieros (Moneda del país que se exporta, cláusula de venta, etc.).

7.- Descripción del bulto (Tipo de bulto, cantidad, número de pallet, etc.).

8.-Autorización de la Salida.

9.-Totales.

⁴³Portal Comercio Exterior. www.portalcomercioexterior.cl. Glosario. [en línea]. http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario terminos#letra_D. Consultado el 02/08/2013, siendo las 18:14 p.m.

XI.- Solicitud de Transporte Internacional: Es un documento que lo emiten después de firmado el contrato de compraventa Internacional, contiene toda la descripción del producto que se exportará y la forma de pago, es muy parecida a una orden de compra. Los siguientes datos que debe tener una solicitud de transporte son:

1.-Número del transporte.

2.-Número del pedido.

3.-Nombre de la naviera (ejemplo Maersk).

4.-Booking.

5.-Nave (ejemplo OLUF MAERSK 1102).

6.-Fecha que sale el buque del puerto.

7.-Fecha de estivada de arribo de la mercancía al país que corresponda.

8.-Tipo de contenedor.

9.-Dirección cliente.

10.-Centro de carga.

11.-Datos comerciales e indicaciones finales.

XII.- Orden de Compra: Es un documento interno de las empresas que sirve para identificar los productos que se transarán en la operación de negocio. Es un acuerdo de dos parte comprador y vendedor donde se establecen cantidades y valores del producto. Solo se utiliza para las importaciones. En está orden de compra se identifican:

- 1.- RUT proveedor.
- 2.- Fecha entrega de producto.
- 3.- Descripción del producto.
- 4.- Número de la orden.
- 5.-Cantidades del producto.
- 6.-Precio del producto.

XIII.- Flete: Es el medio de transporte que sirve para traslado de la mercancía de un puerto a otro. Se considera en este los costos y tarifas asociadas a los términos de embarque que se establecen previo acuerdo.

Cuando el formulario DUS esta ingresado en el sistema interno del Servicio Nacional de Aduanas la carga es clasificada según los siguientes filtros para su posterior revisión del expediente, esto se realiza para descartar cualquier error en el envío. A continuación se explicará su funcionamiento según lo expone la página Web- Adiescom⁴⁴

⁴⁴Aidescom. www.aidescom.com. Filtros. [en línea]. <http://www.aidescom.com/LinkClick.aspx?fileticket=UU/iPjBvEk=&tabid=85>. Consultado el 28/07/2013, siendo las 14:34p.m.

Filtro Verde es cuando un exportador no necesita llenar el formulario manualmente si no que se ingresa directo a la base de datos de la Aduana y se autoriza el embarque de la mercancía.

Filtro Naranja esto quiere decir que se revisa toda la documentación para detectar a tiempo cualquier error y solucionarlo de forma inmediata antes de autorizar el embarque de la carga, el DUS se debe presentar en el recinto Aduanero.

Filtro Rojo el Servicio Nacional de Aduana revisa toda la documentación y la carga para evitar cualquier error antes de aceptar la embarcación de la mercancía.

2.3.2 Problemas y debilidades en la gestión de exportaciones e importaciones.

En este informe se mencionaran los problemas más comunes que se generan en la documentación específicamente, y como debilidad, nos abocaremos en la gestión de los documentos ejemplificando con casos de Agrosuper S.A. y TNT Express.

Los problemas que se generan habitualmente corresponden a la falta del cumplimiento de normativa internacional del llenado o formato de los documentos. Cada documento debe cumplir con la información que se solicita, como por ejemplo, datos del importador, datos del exportador, nombre, dirección, país, entre otros datos de ubicación, deben especificar tipo de mercadería, peso, precio. Al faltar uno de estos datos se genera un problema puesto que en el Servicio de Aduana, lugar en donde se fiscaliza la documentación, exigen el cumplimiento estricto de la normativa de llenado,

de lo contrario se considera un documento erróneo que necesita ser mejorado, lo cual tiene como consecuencia un retraso en la cadena logística del envío.

Otro problema usual en la documentación de este tipo de operaciones ocurre cuando la información no es la misma en los documentos que acompañan cierto envío, por ejemplo la factura comercial puede estar en pesos y la carta de crédito en dólares, ante esta eventualidad se exigirá una nueva factura, lo cual tiene implicancias en el tiempo de traslado.

Cualquier pérdida de documentos o como ya se menciona error en el formato de los documentos o carencia de algún sello en los certificados genera un rechazo por parte del fiscalizador lo cual significa que los envíos no pueden salir del puerto de destino. Estos problemas incurren gravedad por las consecuencias en los tiempos que pueden significar un retraso en la entrega generando insatisfacción en el cliente o importador, los retrasos en el tiempo pueden significar un deterioro o encarecimiento en la mantención de la mercancía en el caso de ser alimentos.

Por estas razones resulta fundamental inspeccionar cada detalle, que pueden ser considerados mínimos pero que finalmente causan perjuicios de gran envergadura.

Existen ciertas debilidades en los procesos de gestión documental, que según los casos prácticos observados de empresas Agrosuper S.A. y empresas TNT Express expuestos más adelante, en los cuales se observan ciertas coincidencias.

Esta mala gestión documental consiste en el tratamiento que se le da a los mismos, en el momento inicial en el cual se recolecta la información del cliente, muchas veces es deficiente y va generando ciertas demoras en la recolección total de los datos. Este mal control interno en los departamentos de comercio exterior genera perjuicios económicos para la empresa por lo cual se hace necesario desarrollar ciertos procedimientos tendientes a eliminar la mala gestión o en su defecto a disminuirla.

¿Pero de qué manera se pueden evitar estos problemas?

Cuanto más crece el volumen de documentos en papeles es más difícil saber donde están ubicados, sobre todo en comercio exterior que son juegos de documentos archivados en carpetas, hace un tiempo en Chile se ha implementado la posibilidad de tramitar la documentación vía electrónica, el diario COMEX publicó que el manifiesto de embarque solo será vía electrónica y así progresivamente se irán sumando los otros documentos *“Uno de los mejores indicadores de modernización es cuando lo procedimientos comienzan a des- burocratizarse y Aduanas se encuentra simplificando sus trámites a formatos electrónicos que disminuyen el tiempo, pero ordenan de mejor manera el proceso de información.”*⁴⁵

Existen diferentes software de gestión documental que implementados a la gestión de operaciones internacionales pueden resultar muy beneficiosos. Un sistema que alerte cuando un documento carece de información pertinente puede resultar en una inspección

⁴⁵Diario Comex. www.doariocomex.cl. Carga marítima. [en línea]. <http://www.diariocomex.cl/17203/ahora-manifiesto-carga-via-maritima-presentacion-electronica#ixzz2amLN3bkY>. Consultado el 01/08/2013, siendo las 23:20 p.m.

o supervisión eficiente por lo demás si los documentos inherentes a estas operaciones serán electrónicos simplificará los tiempos de tramitación y o corrección. El proceso de clasificación y archivado se verá simplificado y se podrá tener al alcance cuando se desee.

Los beneficios de implementar un software de sistema de gestión documental en una empresa son variados, podemos mencionar por ejemplo:

- Reducción en los tiempos de búsqueda de documentos, al pasar de papel a documento electrónico se disminuyen los tiempos.
- Acceso recurrente a un documento.
- Mejora y agiliza el servicio.
- Genera mayor satisfacción en los funcionarios que lo utilizan dado que simplifica el trabajo.

Existen beneficios económicos para la empresa al implementar un sistema de gestión se reducen los tiempos lo cual implica poder realizar un mayor trabajo, ser más eficientes lo cual se ve reflejado en las utilidades de la empresa.

Existe además un beneficio para los funcionarios, al realizar las mismas tareas de antes existe menos posibilidades de error, lo hacen en menos tiempo, y se ven con menos recarga de trabajo.

2.3.3 Problemáticas recurrentes y soluciones en la Gestión Documental.

Hay ciertos documentos más propensos a presentar errores, detalles que retrasan la tramitación.

A continuación, se presentarán problemas frecuentes en 3 tipos de documentación apreciados como frecuentes dentro de los procesos de importación y exportación.

Solicitud de pedido u Orden de compra.

El cliente llama y solicita su pedido o recolección del envío. Se le solicitan sus datos tales como nombre, dirección, número de teléfono entre otra información de ubicación

En algunos casos, al momento de solicitar la prestación de servicios, el cliente debe llenar una guía con los datos del destinatario o importador.

Al ingresar los datos del cliente para generar el pedido muchos de estos datos están incompletos o erróneos esto ocasiona falta de información entregada por el cliente al momento de generar la solicitud de productos.

Un error en este documento, que pueden ser errores en la cantidad demandada puede generar en el proceso de exportación un retorno o devolución por parte del importador, ya que la mercancía demandada no corresponde a lo solicitado por él.

Si esta solicitud de pedido corresponde a la prestación de un servicio es necesario conocer a cabalidad los datos del destinatario de tal envío, de lo contrario los costos de despacho de aduana deben ser solventados por la empresa Courier, lo que ya representa

un problema en la importación del envío. Para ejemplificar esto expondremos una situación recurrente en la empresa Courier TNT Express.

- Caso práctico empresa TNT Express:

TNT como empresa de envíos urgente, Courier, pone a disposición de los clientes formatos de solicitud y documentación que el cliente debe llenar. En ocasiones la factura carece de un dato en particular, que es el Vat number (RUT en Chile), del destinatario.

Esto genera problemas económicos porque empresas TNT despacha los envíos de Aduana haciéndose cargo del gasto de importe y solo puede saber el monto que generó otorgando el Vat number del destinatario a Agencia de Aduana.

La solución propuesta para este tipo de problema es solicitar al cliente el envío de un formulario tipo propuesto por la empresa, con toda la información necesaria para la generación óptima del pedido en el sistema informático, además, se debe contar con la supervisión de personal de exportaciones que asegure el correcto ingreso de esta información. La relevancia en este punto radica en que es el primer paso de compra, por ende no puede haber errores en la información entregada

- **Factura comercial.**

Este es uno de los documentos más importantes en los procesos de intercambio internacional. Los errores que se observan tienen relación con el llenado, ya se mencionó en este informe que los datos deben coincidir en todo el juego de documentos que acompañan una importación o exportación.

Un problema no poco frecuente en las importaciones que tiene relación con este documento tiene relación con que puede suceder que el valor declarado por el exportador en la factura comercial respecto al envío no corresponda a los valores estimativos que poseen en el Servicio de Aduana. La factura viene declarada por un monto inferior. Este es un gran problema porque el envío queda retenido a la espera de una rectificación de la factura, esto genera gastos de almacenaje que son muy costosos y puede generar multas.

Los problemas que genera una factura con datos diferentes a los otros documentos al momento de exportar es que la mercancía no podrá salir del puerto de origen, puesto que el Servicio Nacional de Aduana previa salida revisa toda la documentación y de poseer algún error detiene la mercancía.

Para graficar esto se expondrá un caso recurrente en empresa Agrosuper.

- Caso práctico empresa Agrosuper S.A.:

El departamento de Facturación una vez recepcionada la solicitud de transporte elabora la factura electrónica de exportación, en varias ocasiones la información que contenía

este documento, no coincidía con la información descrita en la solicitud de transporte respectiva, siendo que hacía alusión a la misma orden de transporte.

Otra problemática constante en la impresión de las facturas, es la exclusión de información relevante como lo son descripción del producto, precio, cantidad, embarcación, etc., en el proceso de exportación. Esto implica que los productos queden detenidos en el puerto y no puedan ser embarcados lo que puede ocasionar hasta la pérdida del producto.

El departamento de facturación para dar una solución debe realizar una verificación visual de la información que contiene tanto el documento impreso (factura) como la información que contiene el sistema informático, teniendo en cuenta el número de orden de transporte.

De acuerdo a los procesos estándares de exportación, toda factura que se realice debe llevar todos los datos, especificando el producto que será exportado con la traducción al inglés y al español, la cantidad, precio total, Incoterms utilizado, fecha del envío, Puerto de destino, Puerto de zarpe, nombre del consignador y consignatario número de pedido según corresponda.

- **Certificado de origen.**

Este documento es importante para el importador ya que asegura la procedencia de la mercancía que esta adquiriendo y certifica que el producto que esta siendo exportado este regulado bajo la norma vigente que establece el país.

El importador se beneficia directamente con el certificado de origen para reducir el derecho arancelario internacional. Posibilita al exportador acceder a diferentes países para promocionar sus productos y establece de mejor manera en distintos mercados asegurando la calidad de los productos.

En Chile quien emite este certificado es la SOFOFA, SERNAPESCA y la Cámara de Comercio y debe ir incluido los siguientes requisitos que se presentan en la descripción anteriormente expuesta.

Este certificado debe ser emitido una vez que se presenta la factura comercial y tiene validez dentro de 180 días.

Para graficar esto se expondrá un caso recurrente en la empresa Agrosuper que comprueba lo antes mencionado dando solución al problema que se suscita.

- Caso práctico empresa Agrosuper S.A.:

En ocasiones se cumplía con enviar la documentación al cliente, sin embargo, al momento de éste revisarla, objetaba la descarga del producto en su país, dado que faltaban documentos tales como: Certificado HALAL y Certificado de Origen que

fueran necesariamente emitido por la SOFOFA. El certificado de origen era presentado dentro de 65 días y esto incurría en una falta grave del cumplimiento de las normas vigentes en Chile.

Tras estos antecedentes se recomienda que el supervisor del área de exportaciones realice las inspecciones correspondientes de toda la documentación que se envía al cliente antes de ser destinada por el analista documental, esto con la finalidad de cumplir con los requerimientos implícitos por contrato.

Según la normativa vigente un certificado HALAL debe ser emitido cuando se envían productos alimenticios derivado de animales, ya que este certifica que el animal no fue sacrificado de una forma violenta respetando las leyes del Corán. Esta certificación sólo lo pueden emitir empresas Musulmanas ya que son los únicos capacitados para realizar éste tipo de certificación.

La importancia del Certificado de Origen es la procedencia del producto que va a ser importado o exportado, según lo establece la Ley. El certificado de origen según la normativa vigente se debe presentar dentro de los 60 días después de que se entrega la factura comercial. Este certificado lo emite en Chile la SOFOFA siempre y cuando el producto que se envíe corresponda a la especificación de productos industriales.

CAPITULO III: CONCLUSION

Al ingresar a una empresa con el propósito de realizar una práctica profesional, se observan formas de trabajo, costumbres laborales, creencias, valores, formas de interacción que solo pertenecen a una empresa en particular, es lo que comúnmente se conoce como cultura organizacional. La práctica profesional nos permitió conocer las primeras culturas organizacionales pertenecientes a las empresas ya mencionadas en todo este informe, que son, Agrosuper S.A. y TNT Express. Conocer este mundo laboral nuevo, desempeñar un rol profesional, es una experiencia que tiene como consecuencias un aprendizaje.

Este aprendizaje tuvo varias aristas, se adquirieron destrezas para desarrollar la función encomendada, se aprendió a trabajar en equipo, a trabajar bajo presión, cumplir con horarios y ser responsable en la entrega de informes, a lidiar con las costumbres en relación a la forma de hacer el trabajo y a incorporarse a los hábitos cotidianos que tienen entre ellos, como por ejemplo, el saludo masivo.

Como practicantes inevitablemente se generan ciertos cuestionamientos a procedimientos que resultan ser poco eficientes en la gestión laboral u ocasionan pérdida de tiempo que significa a la larga un desempeño mediocre, de ahí la importancia de realizar una práctica, sentir que los conocimientos adquiridos en el programa de educación pueden generar una visión que resulte en un cambio para finalmente transformarse en un aporte a la empresa donde se desarrolló dicha práctica profesional.

Cabe mencionar también lo importante que es adquirir la confianza ante la aprobación de un trabajo bien hecho, eso va consolidando un rol profesional que únicamente se obtiene con la experiencia.

De la observación de ciertos procedimientos en la gestión documental en los departamentos de comercio exterior de las respectivas empresas tratadas en este informe, surge el tema de esta investigación.

El problema detectado tenía relación con una deficiente o mala gestión en el tratamiento de los documentos necesarios para hacer posible el desplazamiento de los envíos.

Bajo la investigación de este informe se observa que los problemas parten desde el inicio, ante una mala recolección de los datos tan necesarios para completar cada documento requerido para llevar a cabo una importación o exportación. Una escasa o nula supervisión genera futuros retrasos en todo el flujo de los procesos vistos en este informe, que como es sabido, puede presentar la diferencia a la hora de satisfacer al cliente final, las empresas vistas en este trabajo saben que el cumplimiento en los plazos comprometidos es lo que las puede diferenciar de la competencia y otorgarles una ventaja competitiva.

Esta investigación arroja que una buena gestión documental agiliza los procesos de importación y exportación dado que la documentación que acompaña estos envíos es muy importante, dado que son requisito para que la carga pueda entrar o salir de un país, de existir algún problema en la tramitación de dichos documentos la principal consecuencia es un retraso en la cadena logística lo cual puede tener consecuencias

nefastas tales como retención de la carga en los Servicios de Aduana correspondientes lo cual tiene como consecuencia altos costos de almacenaje, dependiendo de la mercancía que se transporta, si son frutos o alimentos que requieren cadena de frío también se encarecen los costos siendo finalmente un negocio con pérdidas.

A raíz de esta investigación se pudo observar que cada documento debe cumplir con ciertas normativas en cuanto a su llenado las cuales son muy estrictas y deben cumplirse de lo contrario se imposibilita continuar con los procesos ya sean de exportación o importación.

Esta investigación arrojó, como resultado, que la principal causa de los problemas de gestión documental analizados en los casos Agrosuper S.A. y TNT Express, se debe a una escasa fiscalización o no existe una supervisión acabada, que implica tener un departamento encargado específicamente del control de calidad de los documentos, en el cual hagan una revisión de cada dato que por normativa debe ir detallado en determinados documentos.

Otro problema muy común se genera cuando los datos en los documentos no coinciden

Una adecuada supervisión evitaría costosos procesos involucrados cuando una mercancía no puede continuar su tránsito.

Una de las soluciones propuestas en este informe dada la investigación corresponde a un sistema de gestión documental internacional, es decir, un software que permite anexar documentos provenientes de diferentes fuentes y a los cuales tienen acceso en diferentes

departamentos y países, estos sistemas ayudan a solicitar la información que cada documento requiere, los archivan y almacenan de manera ordenada simplificando la tarea de los funcionarios.

Implementar este tipo de solución requiere tiempos de adaptación por parte de los ejecutivos que harán uso del sistema, pero a largo plazo genera beneficios, dado que evita problemas en la tramitación de documentos.

La siguiente solución propuesta según nuestros conocimientos consiste en una fiscalización externa (Auditores de gestión) que se aboquen a una revisión detallada del trabajo realizado por los funcionarios para que esto permita detectar minuciosamente dónde se genera el problema, proponemos que empresas con vastos recursos económicos como son: Agrosuper S.A. y TNT Express inviertan en una capacitación acabada al personal explicándoles claramente que se espera de sus cargos e inviertan en lo antes mencionado.

Finalmente, este informe lo que manifiesta es que a la problemática suscitada en la gestión documental se le puede dar una solución efectiva la cual esta hermanada con el uso de la tecnología.

BIBLIOGRAFIAS.

- Empresa Agrosuper S.A. www.agrosuper.cl. Misión.[en línea]. <http://www.agrosuper.cl/cl/es/mision-vision.php>. Consultado el 07/02/2012, siendo las 15:12p.m.
- Lista de productos de Agrosuper. [en línea]. <http://www.ensucasa.cl/sitio/products-page/hamburguesas-nuggets-vacuno/>. Consultado el 12/08/2013, siendo las 17:15 p.m.
- Empresa Agrosuper S.A. www.agrosuper.cl. Mercados de Agrosuper. [en línea]. <http://www.agrosuper.com/exportaciones/contacto-y-geografia/?lang=cl>. Consultado el 25/06/2012, siendo las 23:54 p.m.
- Empresa Agrosuper S.A. www.agrosuper.cl. Estructura Organizacional. [en línea]. <http://www.agrosuper.com/empresa/corporativo/estructura/?lang=cl>. Consultado el 24/06/2012, siendo las 13:24 p.m.
- Servicio Agrícola Ganadero (SAG). www.sag.cl. Definición.[en línea]. <http://www.sag.cl/quienes-somos/que-es-y-que-hace-el-sag> .Consultado el 21-06-2013, siendo las 21:50p.m.
- Diario Español. www.europapress.es. Economía. [en línea]. <http://www.europapress.es/economia/noticia-economia-empresas-tnt-suprimira-4000-empleos-anos-reestructuracion-compania-20130325122047.html>. Consultado el 07/07/2013 siendo las 12:34p.m.
- Thomas Nationwide Transport. (TNT). www.tnt.cl. Historia TNT. [en línea]. http://www.tnt.com/express/es_ar/site/home/about_us/Historia_de_TNT.html. Consultado el 07/07/2013, siendo las 12:42p.m.
- Empresa TNT (Thomas Nationwide Transport) www.tnt.cl. Historia TNT. [en línea].http://www.tnt.com/express/es_ar/site/home/about_us/Historia_de_TNT.html. Consultado el 07/07/2013, siendo las 13:16.m.
- Thomas Nationwide Transport (TNT) [.www.tnt.cl](http://www.tnt.cl). Extraído de un dossier Español. [en línea]. TNT líder en distribución urgente nacional e internacional dossier http://www.tnt.com/content/dam/tnt_express_media/en_es/site/about_us/TNT%20-%20Dossier%20de%20Prensa%202013.pdf .Consultado el 08/07/2013, siendo las 15:28p.m.

- Diario el Mercurio. www.elmercurio.cl. Economía. [en línea]. <http://www.emol.com/noticias/economía/2010/12/21/454051/tnt-invierte-us-400-millones-en-latinoamerica-para-plan-de-expansion-operado-desde-chile.html>. Consultado el 06/06/2013.,siendo las 15:30 p.m.
- El Mercurio. www.emol.com. Economía. [en línea]. <http://www.emol.com/noticias/economía/2010/12/21/454041/>. Consultado el 06/06/2013 siendo las 15.20 p.m.
- Thomas Nationwide Transport. (TNT). www.tnet.cl. Visión Misión. [en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/about_us/mission_and_vision.html. Consultado el 06/06/2013, siendo las 16:15pm.
- Thomas Nationwide Transport. (TNT). www.tnt.cl .Servicios nacionales. [en línea]. http://www.tnt.com/express/escl/site/home/nuestros_servicios/servicio_nacional/express_delivery_services1.html. Consultado el 08/06/2013, siendo las 12:40pm.
- Thomas Nationwide Transport. (TNT) .www.tnt.cl. Servicios.[en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/nuestros_servicios/servicios_internacionales.html .Consultado el 07/06/2013, siendo las 16:15p.m.
- Thomas Nationwide Transport. (TNT) www.tnt.cl. Soporte al cliente.[en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/Soporte_al_Cliente/Puntos_Habilitados01.html . Consultado el 09/07/2013, siendo las 09:33 a.m.
- Thomas Nationwide Transport. (TNT). www.tnt.cl. Express global.[en línea]. http://www.tnt.com/express/es_cl/site/home/about_us/about_tnt_express/global_partnerships.html. Consultado el 08/07/2013, siendo las 10:23 a.m.
- Lafuente, Fernando. (2010). Aspectos del Comercio Exterior. Edición electrónica gratuita. Pág.71. [en línea]. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/866/indice.htm> .Consultado el 25/07/2013, siendo las 14:20 p.m.
- Tbs. www.tbs-telecom.es. Servicios informáticos y documentales. [en línea]. <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental.el>. Consultado el 04/07/2013 siendo las 14:20 p.m.
- Cobdc. www.cobdc.org. Herramientas para gestión de documentos electrónicos.[en línea]. <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/27.pdf>. Consultado el 25/07/2013 siendo las 14:20 p.m.

- Quinta Group. www.quintagrup.com. Mayan Edms. [en línea]. <http://www.quintagrup.com/cms/python/mayan-edms>. Consultado el 25/07/2013 siendo las 14:20 p.m.
- WTO. [ww.wto.org](http://www.wto.org). Definición de importación. [en línea]. http://www.wto.org/spanish/tratop_s/safeg_s/safeg_info_s.htm. Consultado el 25/07/2013/ siendo las 09:55 a.m.
- Lafuente, Fernando. (2010). Aspectos del Comercio Exterior. Edición electrónica gratuita. Pág.71.[en línea]. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/866/indice.htm>. Consultado el 25/07/2013 siendo las 14:44 p.m.
- Portal de Comercio. www.portaldecomercio.cl. Como Exportar. [en línea]. http://www.portalcomercioexterior.cl/como_exportar. Consultado el 25/07/2013 siendo las 09:51a.m.
- Mercado, Salvador. (2000). Comercio internacional. Edición electrónica gratuita. Pág.37.[en línea]. http://www.book.google.cl/si/books?id=YHMWIynwS0cC&pg=PA37&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=falseiendo. Consultado el 25/07/2013, siendo las 14:44 p.m.
- SOFOFA. www.sofofa.cl. Exportaciones no tradicionales. [en línea]. <http://www.sofofa.cl/Noticias/las-exportaciones-mas-extranas-del-2012>. Consultado el 04/07/2013, siendo las 11.14 p.m.
- Gestión Aduana. www.aidescom.com. Procedimiento para exportar. [en línea]. <http://www.aidescom.com/LinkClick.aspx?fileticket=UU/iPJbBvEk=&tabid=85>. Consultado el 28/07/2013 siendo las 15:03p.m.
- Portal Comercio Exterior. www.portalcomercioexterior.cl. DUS. [en línea]. http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos#letra_D. Consultado el 02/08/2013 siendo las 18:14 p.m.
- Diario COMEX. www.diariocomex.cl. Pasos para Importar. [en línea]. <http://www.diariocomex.cl/14566/primeros-pasos-para-iniciar-proceso-de-importacion>. Consultado el 27/07/2013, siendo las 15:15p.m.
- Servicio Nacional de Aduanas. www.aduana.cl. Certificado. [en línea]. http://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/227/8/innova.front/glosario.html?letter_number=2&next_letter_number=3. Consultado el 28/07/2013, siendo las 18:13p.m.

- Jerez Riesco José Luis. (2011). Comercio Internacional. Cuarta edición. Editorial ESIC. Pág.228. [en línea]. www.bookgoogle.cl. Consultado el 28/07/2013, siendo las 18:45p.m.
- Primera Exportación. www.primeraexportacion.cl. Documentos técnicos. [en línea].<http://www.primeraexportacion.com.ar/documentos-tecnicos/240-documentacion-internacional-.html>. Consultado el 28/07/13 siendo las 18.30pm.
- Servicio Agrícola Ganadero. (SAG). www.sag.cl. Certificado Fitosanitario. [en línea].http://www.sagcurico.tie.cl/archivos/Manual/R_CERTIFICADO_FITOSANARIOS.pdf. Consultado el 28-07-13 siendo las 19.10 p.m.
- Aidescom. www.aidescom.com. Filtros. [en línea]. <http://www.aidescom.com/LinkClick.aspx?fileticket=UU/iPJbBvEk=&tabid=85>. Consultado el 28/07/2013, siendo las 14:34p.m.
- Diccionario. Comercio Exterior. [en línea]. <http://www.comercio-exterior.es/es/action-diccionario.diccionario+idioma-223+l-B+p-717+pag-/Diccionario+de+comercio+exterior/bill+of+lading.htm>. Consultado el 21/06/2013, siendo las 21:58p.m.
- ProChile. [en línea]. <http://www.prochile.gob.cl/herramientas/material-de-apoyo/exportar-paso-a-paso/>
- Miguel Cabello Pérez. 2ª Edición. Las Aduanas y el Comercio Internacional. Pagina 24.
- Compilado: Colman Zambrano Ramírez Administración del Comercio Internacional. Pág. 208.[en línea]. <http://books.google.cl/books?id=I75mOATtAhAC&pg=PA207&dq=desventajas+de+las+exportaciones&hl=es&sa=X&ei=0IDyUduqAsakyAHf74HoCA&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=desventajas%20de%20las%20exportaciones&f=false>. Consultado el 26/07/2013, siendo las 10:13 a.m.
- Michael A. Hitt,R. Duane Ireland,Robert E. Hoskisson.Administración Estratégica: Competitividad Y Globalización. Conceptos Y Casos. Pág.246.
- OECD. [en línea]. Mejores políticas para el desarrollo Perspectivas OCDE sobre Chile .Pág.34

ANEXOS

Anexo 1: Lista de embarque resumida.

Export:	0811985814-0040034756
Fecha / Date:	14.12.2010

Lista de Empaque Resumido
Packing List

EXPORTADORA LOS FIORDOS LTDA.
EXPLOT. DE LA INDUS. PESQ. Y SUS DERIV., COMERC. DE AVES Y CERDOS FAEN.
CAMINO LA ESTRELLA 401 OFICINA 13, SECTOR PUNTA DE CORTES, RANCAGUA
Fono: 56-65-321390 Fax:

IMPORTADOR: (Importer)	:AGROEUROPA S.P.A.
DIRECCION IMPORTADOR: (Importer Address)	:PIAZZA ROSSETTI 4119 SC.37- 9° PIANO 16128 GENOVA, ITALIA TEL.0039010574161 FAX 003901952416251
FLETE (Freight)	: L.C. NR. :
FECHA EMBARQUE (Shipment Date)	:14.12.2010
FACTURA EXPORTACION (Commercial Invoice #)	: LUGAR DE CARGA : : Puerto San Vicente-San Vicente /
CONTENEDOR N° (Container)	: TOLU 109138-5
NAVIO (Shipment)	: KATHARINA 5091045N
COMPAÑIA NAVIERA (Shipping Company)	: COSAV
PUERTO DE DESTINO (Port of Discharge)	:Linasol, puerto Zypem
DESTINO FINAL (Place of Delivery)	: ETO : :ETA : :PUERTO EMBARQUE (Port of Loading):
:14.12.2010	:San Antonio
:15.01.2011	

Codigo Producto / Product Code	Descripción / Description	Centro / Plant
010102941308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Pel, Congelada (181-200 grs).Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (181-200 grs)	P002

Totalizador de Productos / Total of Product

Codigo Producto / Product Code	Cantidad	Peso Neto (Kg)	Peso Bruto (Kg)	Libras Neto / Net Weight	Libras Bruto / Gross Weight
010102941308627802	235	2.350,000	2.400,496	5.180,510	5.424,270

Codigo Producto / Product Code	Descripción / Description	Centro / Plant
010102951308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Pel, Congelada (201-220 grs).Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (201-220 grs)	P002

Totalizador de Productos / Total of Product

Codigo Producto / Product Code	Cantidad	Peso Neto (Kg)	Peso Bruto (Kg)	Libras Neto / Net Weight	Libras Bruto / Gross Weight
010102951308627802	470	4.700,000	4.820,990	10.361,620	10.846,540

Codigo Producto / Product Code	Descripción / Description	Centro / Plant
010102961308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Pel, Congelada (220-240 grs).Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (220-240 grs)	P002

Totalizador de Productos / Total of Product

Codigo Producto / Product Code	Cantidad	Peso Neto (Kg)	Peso Bruto (Kg)	Libras Neto / Net Weight	Libras Bruto / Gross Weight
010102961308627802	470	4.700,000	4.820,990	10.361,620	10.846,540

Codigo Producto / Product Code	Descripción / Description	Centro / Plant
010102971308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Pel, Congelada (240 - Up Grs).Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (240 - UP grs)	P002

Export:	0811980514-0040034756
Fecha / Date:	14.12.2010

Lista de Empaque Resumido
Packing List

EXPORTADORA LOS FIORDOS LTDA.
EXPLOT. DE LA INDUS. PESQ. Y SUS DERIV., COMERC. DE AVES Y CERDOS FAEN.
CAMINO LA ESTRELLA 401 OFICINA 13, SECTOR PUNTA DE CORTES, RANCAGUA
Fono: 56-65-321360 Fax:

Totalizador de Productos / Total of Product

Codigo Producto / Product Code	Cantidad	Peso Neto (Kg)	Peso Bruto (Kg)	Libras Neto / Net Weight	Libras Bruto / Gross Weight
010102981308627802	1.175	11.750,000	12.302,250	25.904,050	27.121,250

Continuación lista de empaque:

Lista de Empaque Resumido Packing List

Export: 0611965834-040234738
 Fecha / Date: 14.12.2010

EXPORTADORA LOS RÍORDOS LTDA.
EXPL. DE LA INDUS. PESQ. Y SUS DERIV. COMERC. DE AVES Y CERDOS FAEN.
CAMINO LA ESTRELLA 401 OFICINA 15, SECTOR PLANTA DE CORTES, RANCAGUA
Fono: 56-65-321500 Fax:

RESUMEN FINAL PLANTA / FINAL REPORT PLANT N°

Planta / Plant	Código Producto / Product Code	Descripción / Description	N°Cajas / Cases	Peso Neto / Net Weight	Peso Bruto / Gross Weight	Libras Netas / Net Pounds	Libras Brutas / Gross Pounds
06-06	0101092941308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (181-200 grs.)Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (181-200 grs)	235	2.350,000	2.490,450	5.190,810	5.424,270
06-08	0101092931309027802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (201-220 grs.)Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (201-220 grs)	470	4.700,000	4.920,900	10.381,620	10.848,540
06-08	0101092951308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (220-240 grs.)Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (220-240 grs)	470	4.700,000	4.920,900	10.381,620	10.848,540
06-08	0101095821308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (240 - 249 Grs.)Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (240 - 249 grs)	1.175	11.750,000	12.302,280	25.804,020	27.121,350
TOTALES / TOTAL:			2.350	23.500,000	24.634,530	51.896,100	54.242,700
TOTAL DE PALLET / TOTAL PALLET:			20	460,000	440,000	970,018	970,018
PESO BRUTO TOTAL / TOTAL GROSS WEIGHT:				23.544,000	25.044,530	52.212,718	

RESUMEN FINAL / FINAL REPORT

Código Producto / Product Code	Descripción / Description	N°Cajas / Cases	Peso Neto / Net Weight	Peso Bruto / Gross Weight	Libras Netas / Net Pounds	Libras Brutas / Gross Pounds	
0101092941308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (181-200 grs.)Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (181-200 grs)	235	2.350,000	2.490,450	5.190,810	5.424,270	
0101092931309027802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (201-220 grs.)Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (201-220 grs)	470	4.700,000	4.920,900	10.381,620	10.848,540	
0101092951308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (220-240 grs.)Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (220-240 grs)	470	4.700,000	4.920,900	10.381,620	10.848,540	
0101095821308627802	Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (240 - 249 Grs.)Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (240 - 249 grs)	1.175	11.750,000	12.302,280	25.804,020	27.121,350	
TOTALES / TOTAL:			2.350	23.500,000	24.634,530	51.896,100	54.242,700
TOTAL DE PALLET / TOTAL PALLET:			20	460,000	440,000	970,018	970,018
PESO BRUTO TOTAL / TOTAL GROSS WEIGHT:				23.544,000	25.044,530	52.212,718	

PLAZO DE GUÍAS / Delivery Bill	: 0013561575	FECHA DE DESPACHO PLANTA / Plant loading date	: 07.12.2010 04:50:00
BELLOS PLANTA / Seal Numbers	: 196904	N° PEDIDO CLIENTE / Purchase Order	: 1142
BELLOS SAG / SAG Seal Numbers	: 0748869	PALLENTE / ID Track	: DW8303 / J24469
BELLOS NAVIGRA / Heavy Seal Numbers	: P1337474	CONDUCTOR / Driver	: JOSÉ ROMO - EXP.
BELLOS GENERICOS / Generics Seal Numbers			
OBSERVACIONES / Observations	Altura de pallet 2.1 metros, 114 cajas x pallet		

Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Exportación de la empresa Agrosuper, Febrero 2011.

Anexo 2: Bill of Lading.

SHIPPER (NAME AND FULL ADDRESS)		BOOKING NO.	SERVICE	BL NUMBER
EXPORTADORA Los Zederos Ltda. CARRETERA LA ESTRELLA N° 401, OF. 13, SECTOR PUERTO DE CORTES, MANCAGUA, CHILE FONOS: (72) 201030		FEZAGMX00	LS04	FEZAGMX00
CONSIGNEE (NAME AND FULL ADDRESS)		EXPORT REFERENCES		
AGRICOLA SPA PLAZA ROSETTI 4/18 SO. 0X 9° PIAZO 16129 GENOVA, ITALIA TEL. 0039/010/574161 FAX 0039/010/57416331 CONTACTO GIUSEPPE MASSIETI		NOT NEGOTIABLE UNLESS TO ORDER OF		
SHIPPER (NAME AND FULL ADDRESS)		FORWARDING AGENT - REFERENCES (NAME AND FULL ADDRESS (F.M.C.))		
AGRICOLA SPA PLAZA ROSETTI 4/18 SO. 0X 9° PIAZO 16129 GENOVA, ITALIA TEL. 0039/010/574161 FAX 0039/010/57416331 CONTACTO GIUSEPPE MASSIETI		FORWARDING AGENT - REFERENCES (NAME AND FULL ADDRESS (F.M.C.)) FORWARDING AGENT - REFERENCES (NAME AND FULL ADDRESS (F.M.C.))		
SHIPPER (NAME AND FULL ADDRESS)		POINT AND COUNTRY OF ORIGIN OF GOODS		
AGRICOLA SPA PLAZA ROSETTI 4/18 SO. 0X 9° PIAZO 16129 GENOVA, ITALIA TEL. 0039/010/574161 FAX 0039/010/57416331 CONTACTO GIUSEPPE MASSIETI		POINT AND COUNTRY OF ORIGIN OF GOODS POINT AND COUNTRY OF ORIGIN OF GOODS		
SHIPPER (NAME AND FULL ADDRESS)		DOMESTIC ROUTING / EXPORT INSTRUCTIONS / ONWARD ISLAND ROUTING		
AGRICOLA SPA PLAZA ROSETTI 4/18 SO. 0X 9° PIAZO 16129 GENOVA, ITALIA TEL. 0039/010/574161 FAX 0039/010/57416331 CONTACTO GIUSEPPE MASSIETI		DOMESTIC ROUTING / EXPORT INSTRUCTIONS / ONWARD ISLAND ROUTING CLAT-BLBN BLQ-KYTHARINA 6/01045/N BLBN-KYTHARINA 6/01045/N GSPSD-CYMS Feeder		
PORT OF LOADING		OCEAN VESSEL (Name/Type/Flag)		
San Antonio, Chile		KATHARINA 6/01045/N		
PORT OF DISCHARGE		PLACE OF FINAL DELIVERY BY SHIPPER (*)		
Limasol, Cyprus		PLACE OF FINAL DELIVERY BY SHIPPER (*)		
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER - CARRIER NOT RESPONSIBLE				
MARKS AND NUMBERS	N° OF PACKAGES	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS	GROSS WEIGHT	MEASUREMENT
AGROSUPER TCM1091385 SN: 0127174 0748649 19034 QTY: 2250 CY / CY NCL/FCL TN: 3,000,000KGS GN: 25,044,500KGS	1	HIGH BEEFER 40' CONTAINER SAID TO CONTAIN 20 PALLETS WITH 2350 CARTONS WITH 2,350 TN Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (181-200 grs); Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (191-200 grs); Chicken 4,700 TN Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (220-240 grs); Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (220-240 grs); Chicken 11,750 TN Media Pechuga de Pollo, Deshuesada, Sin Piel, Congelada (240 - 250 grs); Chicken Breast Halves, Boneless, Skinless, Frozen (240 - 250 grs);	25,044,500 KGS	
SERVICE COVERAGE CONTAINER YARD in SAN ANTONIO, CHILE CONTAINER YARD in LIMASOL, CYPRUS CONTINUED ON APPENDIX TO BL N° FEZAGMX00				
UNINSURED/DECLARED VALUE \$ IF NOT DECLARED, LIABILITY LIMIT APPLIES AS PER CLAUSE 16.1 TOTAL NO. OF CONTAINERS OR PACKAGES RECEIVED BY THE CARRIER: 1				
FREIGHT CHARGES: AS PER AGREEMENT PREPAID COLLECT PAYABLE AT				
COMPANIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A. 44 Corner SUDAMERICANA AERENAS AEREALES Y MARITIMAS S.A.				
From: Santiago, Chile Date: 14/12/2010 (*) Applicable only when used as a multimodal Bill of Lading (see clause 16 on the reverse hereof)				

Continuación Bill Of Leading:

CSAV COMPAÑIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A.
BILL OF LADING FOR PORT TO PORT AND INTERMODAL SHIPMENT

Applicable to Bill of Lading Number: PESN0NXC00 Issued at Santiago, Chile Date 14/12/2010

PO 1142
REF.: 40034756

CONTINUACION CONSIGNEE / NOTIFY:
39-010-574161

FREIGHT PREPAID
SHIPPED ON BOARD 14.12.2010
"CONTAINER RECEIVED WITH RETURN TEMPERATURE OF -20 DEGREES
CELSIUS. CARRIER'S OBLIGATION IS LIMITED ONLY TO MAINTAIN
THE SETTING AIR TEMPERATURE OF -20 DEGREES CELSIUS AS PER
SHIPPER'S / RECEIVER'S WRITTEN INSTRUCTION, CONDITION AND
QUALITY OF CARGO DIMENSIONS"

***** END OF BILL OF LADING *****

Copy Not Negotiable
"CLAUSES AND SPECIFIC CONDITIONS IN ORIGINAL BILL OF LADING"

copy copy copy copy

COMPANIA SUD AMERICANA DE VAPORES S.A.
25 Centre
SUDAMERICANA AGENCIAS AEREAS Y MARITIMAS S.A.

SHEET 1 2 of 2

as Agents only for the Carrier

VERSION 022001

FOLIO NRO: FL 13736473


Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Exportaciones de la empresa Agrosuper. Febrero 2011

Anexo 3: Certificado de circulación de mercancías EUR.1.





CERTIFICADO DE CIRCULACION DE MERCANCIAS			
1. Exportador (nombre, dirección completa y país) EXPORTADORA LOS FIORDOS LIMITADA CAMINO LA ESTRELLA No. 461, OF. 13 SECTOR PUNTA DE CORTES- RANCAGUA- CHILE FONO: (72) 201000		EUR. 1 N° 3A00004703 Véanse las notas del reverso antes de rellenar el impreso	
3. Destinatario (nombre, dirección completa y país) (mención facultativa) AGROEUROPA S.P.A. PIAZZA ROSSETTI 4/16 SC. 5X - 3° PIANO 16129 GENOVA, ITALIA		2. Certificado utilizado en los intercambios preferenciales entre CHILE y EUROPEAN COMMUNITY (Mención del país, grupo de países o territorios correspondientes)	
6. Información relativa al transporte (mención facultativa) BY SEA KATHARINA S/O1045N SAN ANTONIO / CHILE LIMASSOL / CYPRUS		4. País, grupo de países o territorio de que se considera que los productos son originarios CHILE 5. País, grupo de países o territorio de destino CYPRUS 7. Observaciones "EMITIDO A POSTERIORI"	
8. Número de orden, marcas y numeración; número y naturaleza de los bultos(1); Designación de las mercancías (2) 1.-H.S. 0207 CHICKEN BREAST 2.350 CARTONS WITH 4.700 KG CHICKEN BREAST HALVES, BONELESS, SKINLESS, FROZEN (181-209 GRS.) 4.700 KG CHICKEN BREAST HALVES, BONELESS, SKINLESS, FROZEN (201-230 GRS.) 11.750 KG CHICKEN BREAST HALVES, BONELESS, SKINLESS, FROZEN (240-UP GRS) 40034750 POE1142 CONTAINER: TCLU 109138-6 E-247650 MGC		9. Masa bruta (kg u otra medida (3) (mgs, etc.)) 25.044.500 Gross Kilo.	10. Facturas (mención facultativa) 026639 12/14/2010
11. VISADO DE LA ADUANA O DE LA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL COMPETENTE Declaración certificada Documento de exportación(4): Formulario _____ N° _____ Aduana y oficina gubernamental competente: DIRECCION SANTIAGO País o territorio de exportación: CHILE Lugar y fecha: Santiago 20 DIC 2010 (Firma)		12. DECLARACION DEL EXPORTADOR El que suscribe declara que las mercancías arriba designadas cumplen las condiciones exigidas para la expedición del presente certificado Lugar: SANTIAGO Fecha: 12/17/2010 (Firma)	

Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Exportaciones de la empresa Agrosuper. Febrero 2011.

Continuación certificado SAG:

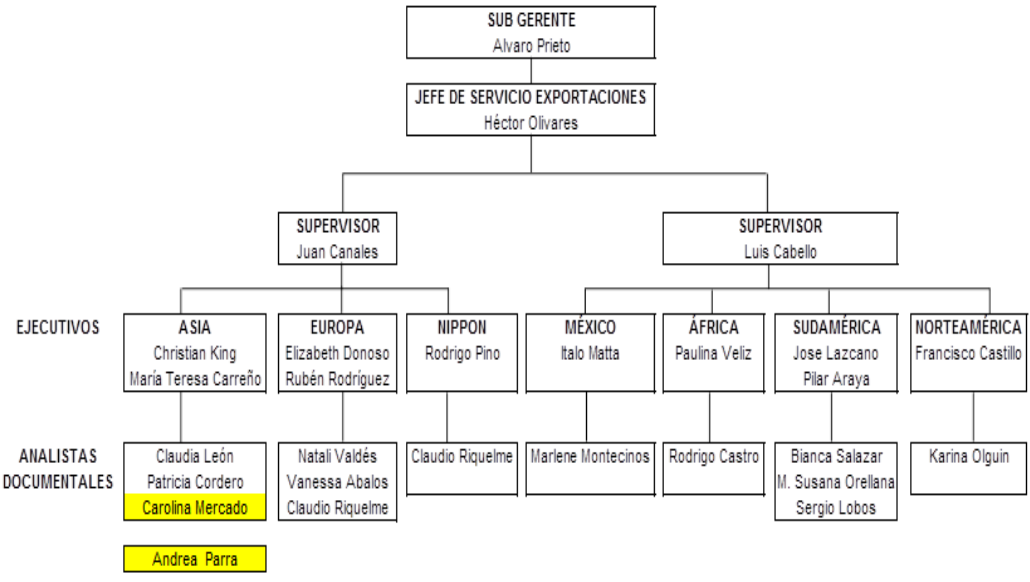


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE AGRICULTURA
S.A.G.

<p>PAIS / COUNTRY: CHILE</p>	<p style="text-align: right;">P/CU (carne de aves de corral) / POU (meat of poultry)</p> <p>II. Información Sanitaria / Health information</p> <p>II.3 Declaración sobre el bienestar de los animales / Animal welfare attestation</p> <p>El veterinario oficial abajo firmante certifica por la presente haber leído y comprendido la Directiva 609/1986 y que la carne que figura en este certificado proviene de aves de corral tratadas en el matadero de acuerdo con las disposiciones pertinentes de la citada Directiva, tanto aves de sacrificio o la matanza como en el momento de la evisceración.</p> <p>I, the undersigned official veterinarian, hereby certify that I have read and understood Directive 609/1986 and that the meat described in this certificate comes from poultry that has been treated in accordance with the relevant provisions of Directive 609/1986 in the slaughterhouse before and at the time of slaughter or killing.</p> <p>Notas Notes</p> <p>Parte I Part I</p> <p>• Casilla 1.8: Indicar el código de la zona o el compartimento de origen, si es necesario, según el código de la columna 2 de la parte 1 del Anexo I del Reglamento (CE) nº 799/2008. Box 1.8: Provide the code for the zone or the compartment of origin, if necessary, as defined under the code in column 2 of Part 1 of Annex I to Regulation (EC) No 799/2008.</p> <p>• Casilla 1.11: Indicar el nombre, la dirección y el número de autorización del establecimiento de exportación. Box 1.11: Name, address and approval number of the establishment of dispatch.</p> <p>• Casilla 1.13: Indicar la matrícula de los vagones y camiones, el nombre de los buques y, si es conocido, el número de vuelo de los aviones. En caso de transporte en recipientes o cajas, se indicará en la casilla 1.13 los números de registro de los recipientes y/o cajas, de ser posible. Box 1.13: Indicate the registration number(s) of railway wagons and trucks, the names of ships and, if known, the flight numbers of aircraft. In the case of transport in containers or boxes, the total number of those and their registration and where there is a main number of the box it has to be indicated in box 1.13.</p> <p>• Casilla 1.16: Indicar el código apropiado del Sistema Armonizado (SA) de la Organización Mundial de Aduanas (OC 07 o 02 08 90). • Box 1.16: Use the appropriate Harmonized System (HS) code of the World Customs Organization, 02.07 or 02.08.90.</p> <p>Parte II Part II</p> <p>(1) Se excluyen por "carne de aves de corral" las partes comestibles de las aves de granja, incluidas las que no se conservaron en condiciones permitidas para exportar como animales domésticos, con excepción de las vísceras, que no hayan recibido ningún tratamiento que no sea el figurado en fines de conservación; la carne envasada al vacío o en atmósfera controlada también deberá ir acompañada de un certificado que se quite al presentarse. (1) "Poultry meat" means the edible parts of farmed birds, including birds that are not considered as domestic but which are farmed as domestic animals, with the exception of giblets, which have not undergone any treatment other than cold treatment to ensure preservation; vacuum-sealed meat or meat wrapped in a controlled atmosphere must also be accompanied by a certificate in accordance with this model.</p> <p>(2) Escudriñar el parísido no va a importarse en Ecuador si es Fielavida. (2) Inspect if the compartment is not enclosed for import to Ecuador.</p> <p>(3) Código del territorio según figura en la columna 2 de la parte 1 del Anexo I del Reglamento (CE) nº 799/2008. (3) Code of the territory as it appears in column 2 of Part 1 of Annex I to Regulation (EC) No 799/2008.</p> <p>(4) Fecha en que no corresponde. (4) Date inapplicable.</p> <p>(5) Indicar el nombre de las instalaciones. (5) Insert the name of compartment(s).</p> <p>(6) Si un país o un territorio figura con la letra "X" en la columna 5 de la parte 1 del Anexo I del Reglamento (CE) nº 799/2008, significará, únicamente en el caso de la carne de aves de corral (P/CU), que si se produce en áreas de enfermedad de Newcastle según las normas de dicho Reglamento según el Anexo I del punto 6 del territorio, para cualquier estado cualquier área que esté sometida por el país o territorio en cuestión a restricciones sanitarias nacionales con fines preventivos de la enfermedad de Newcastle. (6) For countries or territories with the entry "X" in column 5 of Part 1 of Annex I to Regulation (EC) No 799/2008, for meat of poultry (P/CU) only. This means that in the case of an outbreak of Newcastle disease in the area of origin (EC) No 799/2008 from the country code or territory code shall continue to be used but will exclude any area under official restriction, by the third country concerned in relation to Newcastle disease, at the date of issue of this certificate.</p> <p>(7) Indicar la fecha o fechas de sacrificio. No se autorizará la importación de esta carne cuando se haya obtenido en áreas de control sanitarias en el territorio o los compartimentos mencionados en el punto 6.2.1 durante un período en el que la Unión Europea haya adoptado medidas restrictivas contra las enfermedades de esta carne procedentes de este territorio o esos compartimentos. (7) Indicate date or dates of slaughter. Imports of this meat shall not be allowed when obtained from poultry slaughtering in the territory or the compartment(s) mentioned under 6.2.1 during a period where restrictive measures have been adopted by the European Union against imports of this meat from the territory or that compartment(s).</p> <p>(8) Aplicable únicamente a las carnes con un "X" en la columna 5 de la parte 1 del Anexo I del Reglamento (CE) nº 799/2008. (8) Applicable only to the countries with the entry "X" in column 5 of Part 1 of Annex I to Regulation (EC) No 799/2008.</p> <p>(9) Si la carne proviene de aves de corral sacrificadas al sacrificio en un país o estos territorios países autorizados con la parte 1 del Anexo I del Reglamento (CE) nº 799/2008 para las importaciones de esa mercancía en la Unión Europea, deberá indicarse los detalles de esos países o de sus territorios, así como el hecho de que se sacrificaron las aves de corral. (9) If the meat comes from slaughtered poultry slaughtering from (a) other third country(ies) listed in Part 1 of Annex I to Regulation (EC) No 799/2008 for imports of that commodity into the European Union, then the code(s) of that country(ies) or of territory(ies) of those third country(ies) and of the third country slaughtering the poultry shall be indicated.</p>				
<p>Ministerio de Agricultura S.A.G.</p>	<p>II.4 Número de referencia del certificado / Certificate reference number</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">06 / 117 / 5213</p>				
<p>Veterinario oficial / Official veterinarian</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <p>Nombre y apellidos (en mayúsculas) Name (in capital letters)</p> <p style="text-align: center;">IGNOR PEREZ PINAR</p> </td> <td style="width: 50%;"> <p>Cualificación y cargo: Qualification and title:</p> <p style="text-align: center;">MEDICO VETERINARIO OFICIAL OFFICIAL VETERINARY DOCTOR</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Fecha: Date:</p> <p style="text-align: center;">CHILE, el 07 de Diciembre, 2019 CHILE, on 07 December, 2019</p> </td> <td> <p>Firma: Signature:</p> <p style="text-align: center;"></p> </td> </tr> </table>		<p>Nombre y apellidos (en mayúsculas) Name (in capital letters)</p> <p style="text-align: center;">IGNOR PEREZ PINAR</p>	<p>Cualificación y cargo: Qualification and title:</p> <p style="text-align: center;">MEDICO VETERINARIO OFICIAL OFFICIAL VETERINARY DOCTOR</p>	<p>Fecha: Date:</p> <p style="text-align: center;">CHILE, el 07 de Diciembre, 2019 CHILE, on 07 December, 2019</p>	<p>Firma: Signature:</p> <p style="text-align: center;"></p>
<p>Nombre y apellidos (en mayúsculas) Name (in capital letters)</p> <p style="text-align: center;">IGNOR PEREZ PINAR</p>	<p>Cualificación y cargo: Qualification and title:</p> <p style="text-align: center;">MEDICO VETERINARIO OFICIAL OFFICIAL VETERINARY DOCTOR</p>				
<p>Fecha: Date:</p> <p style="text-align: center;">CHILE, el 07 de Diciembre, 2019 CHILE, on 07 December, 2019</p>	<p>Firma: Signature:</p> <p style="text-align: center;"></p>				
					
<p>FOLIO: 0018388</p>					

Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Expiración de Agrosuper. Febrero 2011.

Anexo 5: Organigrama del departamento de Exportaciones de Agrosuper.



Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Exportación de Agrosuper. Junio 2013.