UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

ANALISIS COMPARATIVO DE LA EFICIENCIA EN EL PROCESO LOGISTICO DE IMPORTACION EN SAAM EXTRAPORTUARIOS VALPARAISO VERSUS SAAM EXTRAPORTUARIOS SAN ANTONIO

Autor

JOSELYN BORQUEZ PINTO

NICOLE CUEVAS PIZARRO

INFORME DE PRACTICA AMPLIADO PRESENTADO 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: GALO LOPEZ ZUÑIGA

Viña del Mar, Diciembre de 2013

AGRADECIMIENTOS

Joselyn Bórquez: *"Es difícil agradecer a cada una de las personas que han creído en mí a lo largo de éste camino. Agradezco a mis padres: Juan y Berta; a mi hermana Karen; y mi sobrina Constanza, por su apoyo incondicional, valores y alegría; quienes me han inculcado que con esfuerzo y perseverancia todo se puede lograr, si uno es feliz con lo que hace. Son ellos, a los que amo y admiro por sobre todas las cosas."*

Nicole Cuevas: "*Quiero expresar mi profundo y más sinceros agradecimientos a los siete pilares fundamentales de mi vida: mis padres Jorge y Margarita; a mis hermanos: Prisila Vanessa, Arturo, Claudia, y mi sobrina Giulianna (pajarita). Gracias por entregarme valores, amor, sabiduría, y por guiarme a ser una mejor persona. Espero de corazón terminar de retribuir todo lo que me han entregado. Los amo."*

"*En general, queremos agradecer a todas las personas que nos dieron su apoyo en este desafío, comenzando por nuestro profesor guía Galo López, a los académicos y auxiliares por su buena disposición. Además, a nuestros compañeros de la Generación 2009 y a quienes nos ofrecieron su ayuda profesional: Rodrigo Espinoza, Héctor Lagos.*

Finalmente, dar gracias a Dios por permitir terminar este informe ya que, durante la recopilación de datos (camino al Almacén Extraportuarios Placilla), una de nosotras sufrió un accidente. Sin duda alguna, es mejor perder un minuto en la vida que perder la vida en un minuto."

CONTENIDO

INTRODUCCION 8

CAPITULO 1: EL PROBLEMA Y LOS OBJETIVOS 12

1. Planteamiento del Problema y Objetivos 12

1.1 Planteamiento del Problema 12

1.2 Objetivo General 14

1.3 Objetivos Específicos 15

CAPITULO 2: DISEÑO DE LA INVESTIGACION 16

2. Marco Teórico 16

2.1. Definición de Almacén Extraportuario 16

2.1.1. Almacén 17

2.1.2 Extraportuario 18

2.1.3 Almacén Extraportuario 18

2.2 Definición de Depósito Aduanero 18

2.2.2 Depósito Aduanero 19

2.2.2. Depósito aduanero y Zona Primaria 20

2.2.3. Habilitación de Recintos de Depósitos Aduaneros 20

2.3 Requisitos para operar como Almacén Extraportuario 21

2.4 Tipos de Almacenes 22

a) Según la finalidad 23

b) Según su utilización 23

c) Según su sistema de almacenaje 24

d) Según la naturaleza de la carga 26

2.5 Planificación de un Almacén Extraportuario 31

2.5.1. Dimensiones del Almacén 31

a) Superficie de terreno 31

b) Altura de almacenamiento 31

c) Ancho de Pasillos 32

2.6 Tecnología 33

a) Maquinarias 33

2.7 Recursos Humanos 34

2.8 Aspectos Legales 34

a) Rendición de Garantía ante el Servicio Nacional de Aduanas 34

2.9 Organización del Almacén 35

2.9.1 Principio de la Popularidad 36

2.9.2 Sistema de Posicionamiento y Localización 37

2.9.3 Sistema de Almacenaje 38

a) Sistema FIFO o PEPS (First in, First Out) 38

b) Sistema LIFO o UEPS (Last in, First Out) 38

c) Sistema Caótico 38

2.10 Conceptos Relacionados 39

2.11 Modelo de Investigación EPLI (Eficiencia en el Proceso Logístico de Importación) 47

CAPITULO 3: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION 48

3.1 Análisis Documental 49

3.2 Entrevista 50

3.2.1 Campo de Aplicación 51

3.3 Encuesta 53

3.3.1 Campo de Aplicación 54

3.4 Información Participante 55

3.5 Instrumentos de Medición y Comparación 55

a) Almacén Referente 55

b) Matriz de Selección de Almacén 58

CAPITULO 4: DESARROLLO DE LA INVESTIGACION 59

4.1 EFICIENCIA EN EL PROCESO LOGISTICO DE IMPORTACION DE SAAM EXTRAPORTUARIOS S.A. PLACILLA VERSUS SAAM EXTRAPORTUARIOS S.A. SAN ANTONIO 60

4.1.1 Eficiencia en el Proceso Logístico de Importación 60

4.1.1.1 Definición de Logística 60

4.1.1.2 Importancia de la Logística 61

4.1.1.3 Proyección de la Logística 61

4.1.1.4 ¿Qué es un Proceso Logístico? 62

4.1.1.5 Papel del Almacén en el Proceso Logístico 63

4.1.1.6 ¿Por qué sólo enfocado al área de Importación? 64

4.1.2 Documentos y procedimientos relacionados en el Proceso Logístico 64

4.1.2.1 Tramitación de Importación para usuarios o clientes de AEP 67

4.2 DESARROLLO DE MODELO DE ANALISIS EPLI 73

4.2.1 Terminal AEP Valparaíso – Placilla 75

4.2.2 Terminal AEP Placilla 76

4.2.3 Terminal AEP San Antonio 77

4.2.4 Variables Internas 79

I. Almacén Extraportuario 79

II. Agenciamiento Marítimo 84

III. Depósito y Maestranza de contenedores 85

IV. Almacenaje y Transporte 85

V. Terminal Frigorífico 85

VI. Agente Embarcador 85

VII. Graneles y Cargas masivas 86

4.2.5 Variables Externas 86

4.2.5.1 Clientes: 86

4.2.5.2 Zona Geográfica 89

4.2.6 Variables Financieras y Económicas 92

a) Cantidad de Clientes 92

b) Volumen de Ventas 92

c) Ganancias / Pérdidas 92

d) Proyecciones 93

4.3 ANALISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS AEP PLACILLA- AEP SAI 94

4.3.1 Resultados Almacén Referente: Matriz de Selección de Almacén 94

4.3.1.1 Análisis Variables Internas: Infraestructura 95

4.3.1.2 Análisis Variables Internas: Servicios 101

4.3.1.3 Análisis Variables Externas: Demanda 103

4.3.1.4 Análisis: Variables Externas: Otros Aspectos 104

4.3.2 Resultados Encuesta a clientes/usuarios: Agencias de Aduana 106

4.3.2.1 Preferencias de Almacenes de la Zona 108

4.3.2.2 Preferencias de AEP-SAAM Extraportuarios……..109

4.3.2.3 Principal demanda de Servicios 109

4.3.2.4 Satisfacción en “Atributos Generales”.....109

4.3.2.5 Satisfacción en “Atención al Cliente”.....110

4.3.2.6 Satisfacción en la “Tecnología”.....110

4.3.2.7 Satisfacción en la “Imagen empresa”.....110

4.3.2.8 Demanda de ambos terminales: AEP Placilla - AEP San Antonio. ¿Cuál destaca más? 111

4.3.2.9 Nivel de aceptación y satisfacción de la Oferta ……..111

CAPITULO 5: DESCRIPCION DE LA EMPRESA 113

5.1 Descripción de la empresa.....113

5.1.1 Reseña Histórica.....113

5.1.2 Misión 114

5.1.3 Visión.....114

5.1.4 Mercado o Área de Negocio 115

5.1.5 Organigramas.....116

5.1.6 Principales Políticas 118

5.2 Descripción de las funciones realizadas.....122

a) Nicole Cuevas 122

b) Joselyn Bórquez 123

c) Razones que impulsan el tema a desarrollar 125

CAPITULO 6: CONCLUSIONES 127

BIBLIOGRAFIA 132

ANEXOS 137

INTRODUCCION

La Región de Valparaíso, se destaca por ser una de las zonas que moviliza la mayor cantidad de toneladas de contenedores anualmente en Chile, específicamente se habla de 1,06 millones de TEUs en San Antonio y poco más de 860 mil en Valparaíso según el ranking de los "80 principales puertos de contenedores de la Región"[1], elaborado por la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL). Esto desencadena un atractivo comercial significativo para aquellas localidades donde se encuentran los principales puertos del país, no dándose así la misma situación internacionalmente, ya que a nivel de ventajas competitivas y de eficiencia por ejemplo, el puerto del Callao está muy por encima de los puertos de Valparaíso y San Antonio en cuanto TEUs movilizados se refiere.

Pese a lo dicho anteriormente, cabe señalar, que los puertos en general, cumplen un papel fundamental dentro de la cadena de suministro en un proceso logístico, por lo que deben ser unos medios intermediarios eficientes al momento de llevar a cabo estas transacciones internacionales, y poder así, hacer llegar las cargas sin novedades a los clientes finales o bien, dar paso satisfactorio a otro eslabón importante dentro de esta cadena , como lo son los "Almacenes Extraportuarios", los cuales serán el eje central del informe.

[1] CEPAL, *Ranking Movimiento portuario contenerizado de América Latina y el Caribe - Año 2012* http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/Transporte/noticias/noticias/7/49997/P49997.xml&xsl=/Transporte/tpl/p1f.xsl&base=/perfil/tpl/top-bottom.xsl, 19.11.2013, 1.09 AM.

Siendo una Región puerto, existen variadas empresas pertenecientes al rubro marítimo y de almacenaje que es lo que nos compete. Sin embargo, se desarrollará un análisis comparativo respecto de 2 almacenes extraportuarios de la empresa SAAM S.A, estos son: terminales San Antonio y Valparaíso (Placilla). Lo anterior, con el fin de dar a conocer las distintas realidades que puede tener una empresa, cuyos servicios que entregan son similares en todas sus sucursales, no obstante, existen distintas variables que pueden llegar a influir de manera tal, que afecte al funcionamiento y eficiencia de las funciones diarias de éstos.

Principalmente, este tema está dirigido para todas aquellas personas que se interesen en el mundo marítimo y especialmente en la logística. En lo que respecta a los almacenes extraportuarios, éstos son de suma importancia en el área del comercio exterior, ya que es allí, donde se almacenan y cumplen con los derechos y reglamentos legales aquellas mercancías internadas en un país. Todos ellos, han pasado a formar parte trascendental dentro del sistema. La tendencia de las grandes empresas en la actualidad, es poner en manos de terceros sus mercancías, y poder así llevar un mejor control de sus stocks.

Para poder llevar a cabo este informe, primero se recurrió a conocimientos laborales y teóricos aprendidos y aplicados. Luego, se realizó un estudio hacia los almacenes, su función dentro de la cadena logística y, la trascendencia que tiene en el tema de intercambio comercial. Esto, sin dejar atrás las limitaciones que existen respecto del acceso de información específica, y necesaria para comparar, sobre todo de parte de las empresas privadas.

En consecuencia de lo anterior, el enfoque se concentra en la comparación de los almacenes extraportuarios mencionados al principio de acuerdo a tres variable (internas, externas y otras) las cuales se desarrollarán en base a metodologías de investigación de tipo bibliográficas como libros, legislaciones, páginas web relacionadas al área de logística, así como también, se llevarán a cabo entrevistas a Jefes de Operaciones de ambos terminales; y encuestas a personal de agencias de aduanas.

A continuación, para lograr los objetivos señalados, este informe está diseñado metodológicamente y consta de 6 capítulos:

- Capítulo 1: El Problema y los Objetivos, el cual aborda el planteamiento del problema, objetivo general y específicos.

- Capítulo 2: Diseño de la Investigación, donde se elabora el Marco Teórico que sustenta conceptualmente la investigación.

- Capítulo 3: Metodología de la Investigación, en el que se plantean los cuatro métodos (entrevistas, encuestas, análisis documental e información participante) y los dos Instrumentos de Medición y Comparación (Almacén Referente y Matriz de Selección de Almacén), para alcanzar los objetivos.

- Capítulo 4: Desarrollo de la Investigación, es el cuerpo del informe, ya que en él se aborda la problemática planteada, mediante el modelo de análisis denominado EPLI (Eficiencia en el Proceso Logístico de Importación) y se realizan las comparaciones numéricas pertinentes entre ambos almacenes.

- Capítulo 5: Descripción de la Empresa, la que da a conocer una breve reseña histórica de SAAM Extraportuarios S.A., su mercado objetivo, jerarquía, principales políticas y cuáles fueron las funciones realizadas al interior de la organización por parte de los autores.

- Capítulo 6: Conclusiones. Se dan a conocer los resultados, descubrimientos y aportes del Informe Ampliado de Práctica Profesional.

En resumen, el objetivo es comparar la eficacia, la productividad, y la eficiencia comparativa de estos almacenes extraportuarios, dirigido al área de importación; para lo cual se elaboró una herramienta de análisis que permite dicha comparación y, a la vez, nos provee de un estándar (Almacén Referente) con el cual se aprecian las diferencias.

CAPITULO 1: EL PROBLEMA Y LOS OBJETIVOS

1. Planteamiento del Problema y Objetivos

El objetivo de este capítulo, se basa principalmente en dar a conocer las diferencias que mantienen los almacenes extraportuarios pertenecientes a la empresa SAAM S.A. (Sudamericana Agencias Aéreas y Marítimas S.A.), ubicados en los puertos más importantes de Chile, como lo son Valparaíso y San Antonio. Estos siendo parte de una misma Región, han generado una importante competitividad en cuanto a la eficiencia y productividad en post del desarrollo nacional en el ámbito del comercio internacional.

Cabe señalar, que dicha empresa además de estar vinculada al área de la Distribución Física y la Logística Internacional, forma parte de un eslabón primordial dentro de la cadena de suministro relacionada tanto con el proceso de exportación como importación, sin embargo, el enfoque de este análisis comparativo está dirigido a ésta última, ya que es allí donde se detectaron las diferencias entre ambos terminales

1.1 Planteamiento del Problema

SAAM S.A., con una larga trayectoria de más de 50 años en temas logísticos, y de almacenaje, dio sus primeros pasos en Valparaíso (1962), y luego desprendió sus sucursales en Talcahuano, Antofagasta, Santiago, Arica, Iquique, Punta Arenas, Puerto Montt, Puerto Chacabuco y San Antonio.

Este último, junto a Valparaíso, son los pilares fundamentales de la empresa, ya que en ambos puertos es donde se llevan a cabo las mayores transacciones de intercambio de bienes a nivel nacional.

Sin embargo, en contraste a lo anterior la realidad internacional es distinta. Si bien ambos han ido evolucionando de manera lenta, pero progresiva durante estos últimos años, el nivel de inversiones realizadas y las bajas políticas portuarias en Chile, no han permitido un desarrollo significativo, lo que se traduce en una baja competitividad en comparación con Perú; considerando que en el año 2012, el puerto peruano transportó alrededor 1,81 millones de TEUs ocupando el 6° lugar dentro del ranking realizado por la CEPAL mientras que Valparaíso y San Antonio ocuparon los lugares 12° y 15°[2].

Hace 10 años aproximadamente, el puerto de Valparaíso no daba abasto con la cantidad de carga movilizada, el espacio físico e infraestructura no era la suficiente para responder frente a la alta demanda y el acceso terrestre hacia el puerto, provocando grandes congestiones vehiculares en las calles, lo que afectaba directamente a los habitantes porteños.

Ante esta problemática, se creó ZEAL (Zona de Extensión de Apoyo Logístico) y AEP (Almacén Extraportuarios) propiedad de SAAM S.A. en Valparaíso (Barón). Ésta última favorece dicho problema de congestión y baja capacidad, ya que, al igual que ZEAL, ésta también funciona como zona primaria, es decir, es allí donde se trasladan las cargas para su debida revisión física y documental por parte del Servicio Nacional de Aduanas (SNA).

[2] CEPAL, *Ranking Movimiento portuario contenerizado de América Latina y el Caribe-Año 2012*, http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/Transporte/noticias/noticias/7/49997/P49997.xml&xsl=/Transporte/tpl/p1f.xsl&base=/perfil/tpl/top-bottom.xsl, 19.11.2013, 1.50 AM.

Por su parte, San Antonio comenzó a desarrollar nuevas tecnologías y potenciar la integración logística de la zona. En esta ciudad hace poco tiempo se inauguró MAERSK, una de las principales fábricas de contenedores, este acontecimiento genera un mayor atractivo desde el punto de vista del comercio, y una oportunidad de negocio para muchas empresas.

En resumen, ambos terminales ofrecen exactamente los mismos servicios, sin embargo están en contextos geográficos (por ejemplo), muy distintos. La oficina central de AEP está ubicada en Placilla, a kilómetros de distancia del puerto, a diferencia de AEP San Antonio que está a sólo un par de cuadras. La capacidad y flujo de carga que transita diariamente por estos depósitos aduaneros, además de los accesos terrestres de ambos, se han visto afectadas de distintas maneras, por lo tanto surge la disyuntiva de saber cuál de las sucursales otorga mayores beneficios, a SAAM S.A. y cuál de las dos les ofrece mayor satisfacción a los clientes, tanto particulares como a la variadas agencias de aduanas que existen en la Quinta Región.

1.2 Objetivo General

Comparar la eficiencia en el proceso logístico de importación tanto en los terminales de SAAM Extraportuarios S.A. Placilla como en SAAM Extraportuarios S.A. San Antonio.

1.3 Objetivos Específicos

1. Comparar los distintos servicios prestados en ambos terminales e indicar en qué servicio se destaca y/o potencia una de la otra.
2. Contrastar las infraestructuras de ambas sucursales en cuanto a la capacidad de almacenaje en sus bodegas y depósitos aduaneros.
3. Establecer las ventajas comparativas detectadas por los clientes que posee cada sucursal en sus respectivas localidades.
4. Identificar el espacio territorial del puerto que posee cada sucursal en cuanto a la ubicación geográfica y sus accesos.
5. Comparar financieramente los ingresos que genera cada sucursal para luego determinar cuál le reporta mayor beneficio a la empresa.

CAPITULO 2: DISEÑO DE LA INVESTIGACION

2. Marco Teórico

A continuación, se dará a conocer la base del informe ampliado, desde el punto de vista conceptual. Esto con el objetivo de definir un almacén que actúe como referente al momento de comparar los almacenes extraportuarios de SAAM S.A.

Dicho almacén guía, estará conformado por información obtenida, de acuerdo a las normativas legales, globales y conceptuales (citando a expertos en logística), referidas especialmente, a qué tipo de almacenes existen, cuál es su planificación (dimensiones, tecnología utilizada, y aspectos legales que deben cumplir) y por último, cuál es su organización adecuada para poder otorgar un servicio de calidad.

Además, se hará una distinción entre las definiciones de almacén y depósito aduanero, que a pesar de ofrecer el mismo servicio, poseen diferencias en cuanto a potestades involucradas.

2.1. Definición de Almacén Extraportuario

Para entender mejor este concepto, se desglosará esta palabra definiéndose “Almacén” citando a los autores de Logística y Comercio Exterior, Irene Machuca y Rodolfo Valenzuela; “Extraportuario”; y ambos conceptos en conjunto desde el punto de vista legal.

2.1.1. Almacén

Es considerado como una plataforma estratégica para acercar los productos al cliente final o como centro de distribución para la comercialización de bienes. También se define como "*espacio físico donde se ubican las mercancías y productos, bien sean materias primas, semielaborados o terminados.*

Se realizan procesos como:

- *Recepción, control, adecuación y colocación de los productos que van entrando, es decir, juega un papel importante en la logística de entrada o procesos de entrada.*

- *Conservar, identificar, seleccionar y controlar de la manera más efectiva los productos o materiales que en ella están, es decir, maneja el proceso de almacenar.*

- *Seleccionar y preparar los productos que deben ser despachados a los clientes, en otras palabras también es importante en la logística de salida.*

- *Tiene funciones de equilibrar intereses de inventario entre abastecimiento y producción, entre producción y demanda de clientes y además, se puede utilizar como centro de acercamiento cuando el mercado está lejos del centro productivo"*[3].

[3] Machuca Lorca Irene, Valenzuela Sepúlveda Rodolfo *"Logística de Almacenamiento, Gestión y Control",* 1° Edición, Santiago, Chile, Editorial Lexis Nexis, 2005, página 19.

2.1.2 Extraportuario

Se define como recinto extraportuario a "*aquellos lugares que se encuentran fuera del puerto propiamente tal, que se consideran una extensión de éste y en los que se desarrollan labores de carga o descarga de mercaderías u otras propias de la actividad portuaria"*[4]

2.1.3 Almacén Extraportuario

De acuerdo al Artículo 2 del Decreto de Almacenes[5]: Para los efectos de ese reglamento se entenderá por:

"El recinto de depósito aduanero autorizado mediante habilitación directa, destinado a prestar servicios a terceros, donde puede almacenarse cualquiera mercancía hasta el momento de su retiro, para importación, exportación u otra destinación aduanera. Los términos "recinto de depósito aduanero" y "almacén", comprenderán tanto a los habilitados directamente por el Director Nacional de Aduanas, como aquellos que hayan obtenido el derecho de explotación mediante licitación pública."

2.2 Definición de Depósito Aduanero

Para lograr una mejor comprensión sobre este concepto, se definirá en base a la terminología que otorga el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), ya que éste último,

---

[4] Gobierno de Chile, Inspección de Trabajo en Línea, Ley N° 19.542, Art. 53, *Trabajadores embarcados o gente de mar. Concepto*, http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/simple-article-62756.html).

5 Ministerio de Hacienda, Legislación Chilena, Decreto 1114, *Establece reglamento para la Habilitación y Concesión de los recintos de Depósito Aduanero y el Almacenamiento de las mercancías"*, 1998, Título I, Art. 2, a).

distingue lo que es un almacén extraportuario particular y un depósito aduanero como espacios totalmente diferentes pero dos términos muy relacionados. Se hace hincapié a ambos, ya que AEP posee los dos servicios.

2.2.2 Depósito Aduanero

Según el SNA, un depósito aduanero corresponde al *"lugar habilitado por la Ley o por el servicio donde se almacenan mercancías bajo su potestad hasta el momento del retiro para su importación, exportación u otra destinación aduanera, con exclusión de los almacenes particulares"*.[6]

Además, este depósito actuará como extensión de Zona Primaria, por lo cual corresponderá a un servicio público, ya que será regulado por la Dirección de Aduanas de la zona en que se encuentre.

Se hace distinción entre los términos Almacén Extraportuario y Depósito Aduanero, ya que a pesar de que los dos cumplen la misma función de ser un lugar de almacenamiento de mercaderías, poseen una importante diferencia: El primero, corresponde a un servicio privado, el cual es fiscalizado por el Servicio Nacional de Aduanas, en tanto que el segundo, es un servicio público, el que pertenece directamente al SNA, debido a que tiene la potestad de Zona Primaria.

[6] Gobierno de Chile, Portal de Comercio Exterior, *Glosario de Términos de Comercio Exterior*, http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos#letra_D, 03.11.2013, 1.01 AM.

2.2.2. Depósito aduanero y Zona Primaria

Un depósito aduanero tiene potestad de Zona Primaria, de acuerdo al concepto entregado por el SNA: *Zona Primaria corresponde al espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales marítimas y terrestres de la movilización de las mercancías, el que, para los efectos de su jurisdicción, es recinto aduanero y en el cual han de cargarse, descargarse, recibirse o revisarse las mercancías para su introducción o salida del territorio nacional. Corresponderá al Director Nacional de Aduanas fijar y modificar los límites de la zona primaria.*[7]

2.2.3. Habilitación de Recintos de Depósitos Aduaneros

Bajo un contexto de normativa general, el SNA tendrá la potestad de autorizar la habilitación y operación de un recinto de depósito o almacenamiento ubicado en zona primaria aduanera o en un recinto extraportuario, como es el caso de AEP.

Es por ello, que mediante el Decreto 1114 se clasifican e identifican 3 tipos de recintos aduaneros, según el lugar geográfico en que se ubiquen:

a) ***"Recintos menores:*** *Corresponderán a aquellos recintos situados en la zona de jurisdicción de las aduanas de Tocopilla, Chañaral, Coquimbo, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Puerto Aysén.*

[7] Ministerio de Hacienda, Legislación Chilena, Decreto con Fuerza de Ley 30, *Ordenanza de Aduanas*, 1997, Art. 2º, 24.05.2013.

b) Recintos medianos: *Se encuentran los recintos situados en la zona de jurisdicción de las aduanas de Arica, Iquique, Antofagasta, Talcahuano y Punta Arenas.*

c) Recintos mayores: *Corresponderán a los recintos situados en la zona de jurisdicción de las aduanas de Valparaíso, San Antonio, Los Andes y Metropolitana."*[8]

2.3 Requisitos para operar como Almacén Extraportuario

De acuerdo al decreto mencionado anteriormente, se requieren los siguientes requisitos para habilitar un depósito aduanero[9]:

1. El recinto aduanero debe contar con un sistema de alumbrado de altura que comprenda la totalidad del lugar.

2. Debe tener vías de acceso al recinto que posibiliten un expedito ingreso, circulación y salida de las mercancías que en él se depositen.

3. Dependencias para el Servicio de Aduanas y otros Servicios u Organismos, cuyos funcionarios deban desarrollar labores de fiscalización, reuniendo condiciones adecuadas para su uso. Tal es el caso del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) y/o el Servicio Nacional de Salud (SNS).

[8] Ministerio de Hacienda, Legislación Chilena, Decreto 1114, Ley citada, Título I, Art. 3, 24.05.2013.

[9] Ministerio de Hacienda, Legislación Chilena, Decreto 1114, Ley citada, Título II, Art. 12, 24.05.2013.

4. Debe poseer sistemas de control de ingreso y salida de las mercancías y de revisión de camiones, es decir, un control de puerta.

5. Las suficientes bodegas o áreas para el almacenamiento de las mercancías según capacidad de movimiento de carga.

6. Áreas de revisión de carga de importación y exportación, con romana de pesaje de mercancías.

7. Una zona para consolidar y desconsolidar mercancías de sus respectivos contenedores.

8. Sistemas de seguridad y vigilancia durante las 24 horas del día.

9. Espacio destinado al almacenaje de mercancías decomisadas, retenidas y expresa o presuntivamente abandonadas (rezago), como también las mercancías que han sido declaradas mermas.

2.4 Tipos de Almacenes

Una vez definido este concepto, se darán a conocer los diversos tipos de almacenes existentes los cuales van a depender tanto de su finalidad, manipulación, tipo de carga. Así como también las medidas recomendadas tanto de los pasillos, anchura y altura del recinto. A continuación, a partir en el ítem 2.4 desde el título “a) Según su finalidad” hasta “c) Según su sistema de almacenaje”, se citará a Rodolfo Valenzuela e Irene Machuca autores del libro “Logística de Almacenamiento, Gestión y Control de Stock”.

a) Según la finalidad

i) Almacén de Distribución o Reguladores:

Es utilizado por empresas que no fabrican productos que son almacenados, ni tampoco intervienen es su transformación. En ella se almacenan productos de diversos fabricantes y su función consiste en almacenarlos de forma lógica lo más económica posible, y distribuir los productos para uno o varios destinatarios, la mayoría de las veces esta preparación de productos mezcla dos o más productos diferentes y además unidades de despacho o entrega diferente.

ii) Almacén Básico o de Fabricación:

Los productos son almacenados, forman parte inseparable del proceso productivo, a la vez estos se clasifican en:

- *Almacén de Materias Primas*
- *Almacén de Insumos*
- *Almacén de Productos Intermedios o Semielaborados*
- *Almacén de Productos Terminados*

b) Según su utilización

i) Almacenes de Picking:

La entrega de los productos almacenados se efectúa manualmente y pieza a pieza, aunque dicha preparación de pedidos puede tener soporte por medios mecánicos o tecnológicos.

ii) Almacenes Paletizados:

La salida de los productos se efectúa con unidades de carga específicas, en este caso, los pallets. Esta preparación de pedidos o movimiento de mercancías se realiza siempre con medios mecánicos.

c) Según su sistema de almacenaje

Los diversos sistemas utilizados para el almacenaje de productos son susceptibles de ser acondicionados al tipo de empresa, al producto a almacenar, a la logística interna, al sistema de transporte, etc. Para ello, se debe considerar el costo inicial de la instalación, accesibilidad al producto, capacidad de rotación del mismo, sistemas de manutención y transporte, agilidad, etc.

Estos a su vez se clasifican en:

i. Almacén Paletizado:

Utilizados para la carga de pallets o paletas con el sistema "posición pallet" o hueco vacío. Esto permite tener cada pallet accesible directamente, pudiendo almacenar tantas referencias como paletas. La paleta se introduce en las posiciones o huecos, manipulándola por el lado de 80cm o el de menor longitud.

La ventaja que posee este sistema de almacenaje se encuentra en la accesibilidad, ya que su agilidad supone acceder a todas y cada una de las paletas independientemente del resto. Pero a su vez, existe una pérdida de

espacio por la necesidad de contar con un pasillo por cada bloque de estanterías o Racks.

ii. Almacén Paletizado Sistema Compacto:

También es conocido como "Drive In". Consiste en una estructura aporticada, que permite el almacenaje de pallet por acumulación. Se utiliza para almacenes con gran cantidad de paletas por referencias. Además, se aprovecha al máximo el volumen disponible al suprimirse gran parte de los pasillos.

El pallet es introducido por una grúa horquilla y se apoya sobre unos carriles centradores, los cuales están sujetos a la estructura.

Es fundamental en el sistema de construcción de este tipo de estructuras un adecuado dimensionamiento del puntal (14cm de espesor), para conseguir una resistencia suficiente en el sentido lateral del mismo, así como el dotar a los pies del rack de tornillos de anclaje y especialmente un perfecto arriostrado de todo el conjunto, tanto horizontal superior como trasero o central, de otra forma que transmitamos al pavimento los esfuerzos y acciones pertinentes.

En él se destaca el aprovechamiento de espacio y rentabilidad tanto del terreno ocupado como de los desplazamientos internos de la mercancía. Sin embargo, posee una limitada accesibilidad de las paletas, al estar ubicados por acumulación, ya que para extraer uno de ellos, deben haberse extraído los anteriores.

iii. Almacén mixtos Picking-paletizados, conocidos también como "Cash and Carry":

Es ilimitado el conjunto de sistemas para el almacenaje de piezas pequeñas o medianas, y de utilización generalmente manual o a lo sumo con equipo recoge-pedidos.

Debe considerarse el tipo y tamaño del producto, su rotación, espacio, accesibilidad, el personal, posibilidad de pasarelas, montacargas, accesos, zonas de preparación de pedidos, y todo aquello que pueda rentabilizar al máximo el sistema.

d) Según la naturaleza de la carga

I. Cargas Generales:

En primeros términos, carga general se denomina como "*aquella que puede presentarse en estado sólido, líquido o gaseoso, y que estando embalada o sin embalar, puede ser tratada como unidad. Los productos que se clasifican como carga general deben cumplir con ciertos requisitos: no representar un riesgo para la salud, no atentar contra la seguridad de quienes los manejan y del medio ambiente, así como no contar con un tiempo definido de vida*".[10]

[10] Cargainfo.com, *Tipos de carga,* http://cargainfo.com/front_content.php?idcat=1231&idart=2740

Este tipo de carga puede transportarse en embalajes cuya forma, peso y dimensiones, se ajustan a las características propias de ésta. Algunas mercancías de este tipo son: computadoras, zapatos, artículos de piel, ropa, telas, manufacturas en general, etc. De igual forma, la carga general se puede sub-clasificar en:

*"• **Carga General Fraccionada o Suelta:** Es la carga que se maneja en sacos, cajas, bultos, piezas, maquinaria, etc. y que además, forma pequeños lotes para distintos destinatarios.*

*• **Carga General Unitarizada:** Es la agrupación de un determinado número de artículos para formar una unidad de embarque para facilitar su manejo. Por ejemplo pallets (tarimas), contenedores y vehículos."*[11]

II. Cargas Peligrosas:

De acuerdo a la definición establecida por las Naciones Unidas (en inglés: Dangerous Goods, o Haz Mat), se infiere que éstas cargas son (tanto artículos o sustancias) las cuales, por su naturaleza y peligrosidad, requieren un manipuleo adecuado ya que son capaces de poner en riesgo tanto la vida humana como también la de la instalación o lugar donde se trabaja. Esta misma entidad, a través de un

[11] Cargainfo.com, *Tipos de carga*, http://cargainfo.com/front_content.php?idcat=1231&idart=2740

comité de expertos, se encargó de establecer el "Número UN"[12] (de cuatro dígitos) para catalogar las mercancías. A ello se le añaden los 9 tipos de mercancías clasificadas en:

- *Clase 1: Materias y Objetos Explosivos*
- *Clase 2: Gases*
- *Clase 3: Líquidos Inflamables*
- *Clase 4: Materias Sólidas Inflamables*
- *Clase 5: Materias Comburentes y Peróxidos Orgánicos*
- *Clase 6: Materias Tóxicas e Infecciosas*
- *Clase 7: Materias Radioactivas*
- *Clase 8: Materias Corrosivas*
- *Clase 9: Materias y Objetos Peligrosos Diversos"*[13]

Este tipo de material, es conocido como: IMO (International Maritime Organization), ya que ésta organización es la que regula las condiciones para el transporte marítimo, mediante su reglamento "IMDG" (International Maritime Code for Dangerous Foods).

[12] ICECOMEX, Consultorio de Comercio Exterior, Universidad ICESI, *Carga, Empaque, Envase y Embalaje*, http://www.icesi.edu.co/icecomex/images/stories/pdfs/carga%20envase%20empaque%20embalaje%2030.08.2011.pdf

[13]Zulogística, Outsourcing Integral de Comercio Exterior, *Clasificación de Cargas Peligrosas*, Chile http://www.zulogistica.cl/imagenes/cargapeligrosa.pdf

A lo anteriormente dicho, no se puede olvidar el etiquetado que recibe este delicado tipo de carga. Es por esto que la NFPA[14], una asociación norteamericana encargada de generar las políticas necesarias para la manipulación, prevención, control de fuegos e incendios, mediante la Norma 704 establece el "Diamante de Fuego" (Ver Imagen N°1), compuesto por 4 colores, para lograr una mejor comprensión e identificación de este tipo de sustancias:

- Blanco: Riesgo específico
- Amarillo (N°0): Reactividad
- Azul (N°2): Salud en riesgo
- Rojo (N° 3): Inflamabilidad

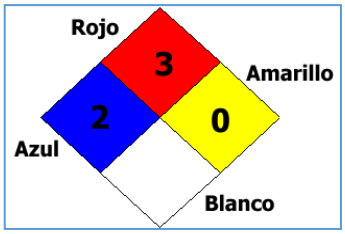


Imagen N°1

***Fuente**: ARLSURA*

Por consiguiente, el capitán a cargo de la nave que transporte mercancía peligrosa, debe presentar un documento denominado "Declaración de Mercancías Peligrosas", tanto en tránsito como para el puerto, y se debe llenar la siguiente información:

"*Tipo de mercancía peligrosa con indicación de su clase, nombre científico y de fantasía del producto, número de bultos y peso, consignatario, en caso de mercancía en tránsito, esta debe además indicarse en el formulario la ubicación en donde se encuentra estibada en la nave, además contempla un cuadro de segregación de mercancía peligrosa el cual ilustra que clases de mercancías*

[14] National Fire Protection Association.

peligrosas pueden ser estibadas juntas y cuales segregadas por razones de seguridad.[15]

III. Cargas Graneles:

Corresponden a aquellas mercancías que son trasladadas de un lugar a otro en grandes cantidades, donde específicamente su recipiente es el vehículo que lo transporta o el mismo contenedor en el cual es transportado, por lo tanto no está unitarizada o embalada.

Por lo general, la carga a granel se divide en dos grandes grupos como lo son:

"*Granel sólido:* *En este tipo de granel se pueden clasificar el carbón, minerales, algas molidas, madera, cereales, entre otros.*

Granel Líquido: *Se encuentra en estado líquido o gaseoso. Algunos de ellos son el petróleo, gas natural licuado, gasolina, químicos y aceites de comida o vegetal."*[16]

IV. Cargas Frágiles:

Se encuentran aquellas mercancías o productos que a pesar de ser unitarizados requieren de un manejo especial al interior del almacén. Debido a sus características, la operación para trasladarlas debe ser de sumo cuidado, donde por supuesto, se incluye el embalaje, manipuleo, consolidado, desconsolidado de la carga y el almacenamiento en las bodegas.

[15] *Embalaje y Marcas de Embalaje*, http://serviciosemabalejeusb.blogspot.com/

[16] Cargainfo.com, *Tipos de carga*, http://cargainfo.com/front_content.php?idcat=1231&idart=2740

A modo de ejemplo de algunos productos frágiles se encuentran: Vinos, licores de alto precio, bobinas de papel, productos electrodomésticos o de línea blanca, etc.

2.5 Planificación de un Almacén Extraportuario

2.5.1. Dimensiones del Almacén

a) Superficie de terreno

En el contexto de los requisitos para que un recinto aduanero pueda operar como tal, se exigen ciertas superficies mínimas totales de acuerdo a la zona de jurisdicción a la que pertenezcan. Para esto, el Decreto de Hacienda 1114/98 presenta la siguiente clasificación:

Tipo de recinto aduanero	Superficie Mínima Total
Recintos menores	2.000 m2
Recintos medianos	15.000 m2
Recintos mayores	50.000 m2

Tabla N°1. Fuente: *Decreto de Hacienda 1114/98*

Cabe señalar, que la superficie del recinto deberá ser unitaria y completamente cercada con cierres que ofrezcan garantías de seguridad.

b) Altura de almacenamiento

Según Rodolfo Valenzuela e Irene Machuca, "*la altura puede verse supeditada por la normativa urbana o de otro tipo por razones puramente económicas y técnicas.*

Para hacer óptima la altura del almacén, debe conjugarse algunos elementos, tales como:

- *El costo del terreno por unidad almacenada. Se disminuye al aumentar la altura.*
- *El costo del edificio. Aumenta con la altura por sobre los 12 metros.*
- *El costo de los equipos de transporte. Aumenta directamente con la altura.*
- *Los costos de explotación dependen directamente de los elementos de manipulación elegidos e indirectamente, entonces, de la altura."*

c) Ancho de Pasillos

"Dependerá de la naturaleza de las actividades que tengan lugar a ellos. Estas pueden ser de cuatro tipos:

1. *Reposición o recogida de elementos utilizando el mismo pasillo y recorridos en un solo sentido.*
2. *Reposición y recogida de elementos utilizando el mismo pasillo y recorridos en ambos sentidos.*
3. *Reposición y recogida de elementos utilizando pasillos diferentes y recorridos en un solo sentido.*
4. *Reposición y recogida de elementos utilizando pasillos diferentes y recorridos en ambos sentidos.*

En resumen, el ancho de pasillo dependerá entonces de:

- *La altura de levante de las grúas o montacargas.*
- *Requerimientos de operación de los montacargas.*

- *Grúas o montacargas con mástil retráctil.*

Dependiendo del tipo de transporte se pueden tener pasillos de 1 a 1,4 metros de ancho (equipos automáticos); 1,5 a 1,9m (equipos de gran altura); 2,5 a 3m (para equipos con mástil retráctil); 3,5m (para equipos convencionales). [17]

2.6 Tecnología

a) Maquinarias

Existen diversos elementos móviles utilizados específicamente en almacenes para trasladar carga de distintos tamaños, entre ellos se encuentran[18]:

- Transpaletas manuales
- Transpaletas eléctricas
- Apiladores con brazos de carga
- Grúas con horquillas frontales
- Grúas con mástil retráctil
- Grúas con horquillas tridireccionales
- Grúas de preparación de pedidos
- Grúas mixtas
- Máquinas clasificadoras
- Máquinas paletizadoras

[17] Machuca Lorca Irene, Valenzuela Sepúlveda Rodolfo *"Logística de Almacenamiento, Gestión y Control",* 1° Edición, Santiago, Chile, Editorial Lexis Nexis, 2005, página 59-61

[18] Machuca Lorca Irene, Valenzuela Sepúlveda Rodolfo libro citado: *"Logística de Almacenamiento, Gestión y Control",* 1° Edición, Santiago, Chile, Editorial Lexis Nexis, 2005, página 93-102

2.7 Recursos Humanos

Respecto del personal contratado dentro del almacén, es preciso que aquellos que manipulan la carga física, ya sea directa (quienes trabajan en el patio del almacén) o indirectamente (trabajadores de oficina), deben tener al menos conocimiento técnico sobre el tema logístico, de distribución física y/o comercio exterior. Además, aquellos que trabajen en agencias, deben tener el permiso necesario para trabajar en almacén extraportuarios por el hecho de ser considerado como zona primaria (autorizado por el SNA), o en el caso de manipular las maquinarias, tener la licencia profesional correspondiente (clase D).

2.8 Aspectos Legales

a) Rendición de Garantía ante el Servicio Nacional de Aduanas

El dueño o almacenista debe regirse bajo el plazo que le fije el Director Nacional de Aduanas en la Resolución que concede la habilitación[19].

Para ello, se clasifican nuevamente según el tipo de recinto aduanero de que se trate:

Tipo de Recinto Aduanero	Garantía Solicitada
Recintos menores	3.000 UF
Recintos medianos	6.000 UF
Recintos mayores	18.000 UF

Tabla N°2. Fuente: *Decreto de Hacienda 1114/98*

[19] Ministerio de Hacienda, Legislación Chilena, Decreto 1114, Ley citada, Título I, Art. 12, 24.05.2013.

Dicha garantía debe permanecer vigente hasta 90 días después de haber expirado el derecho a operar el recinto de depósito aduanero.

2.9 Organización del Almacén

Para una eficiente organización del almacén debe considerarse como primera instancia qué tipo de productos se han de almacenar dentro del recinto, por ello, es preciso que se realice una clasificación hacia los productos previo a su entrega.

Así también, debe señalarse que el almacén debe responder ante todo a las exigencias de mantenimiento, conservación, manipulación y almacenamiento de un grupo de productos, como también es importante considerar el comportamiento de la demanda. Estos dos factores resultan vitales para decidir las técnicas, el diseño (Lay Out) y la organización del almacén.

El objetivo de una "*organización eficiente del almacén se basa fundamentalmente en 2 criterios*:

- *Maximizar el volumen disponible en términos de metros cúbicos*
- *Minimizar las operaciones de manipulación y transporte interno.*

Ambos criterios, implican un costo adicional al producto sin ningún valor añadido, y por tanto, es necesario tener en claro que existen dos elementos relevantes que

considerar: el Principio de Popularidad y el Sistema de Posicionamiento, y Localización de los Productos".[20]

2.9.1 Principio de la Popularidad

"Se basa en que una pequeña porción de los productos representa la mayor parte de la manipulación (en volumen) dentro de un almacén, sin importar su valor o importancia para la gestión comercial de la empresa.

Este grupo de productos sugiere un sistema de localización eficaz el que, a su vez, logre minimizar los espacios que deben recorrerse al preparar los pedidos (Picking de productos).

Para identificar los productos que conforman esta situación, se puede utilizar el conocido sistema de análisis ABC, en el cual se calcula el volumen de actividad en forma ponderada, multiplicando la demanda anual en unidades por la frecuencia de picking (cantidad de veces que al año se solicita el producto).

En definitiva, se puede llegar a definir e identificar los productos que dan un índice de actividad alto, otros con actividad media, y por último, productos con un índice de actividad bajo.

A su vez, se puede dividir el almacén en dos áreas:

- *Almacén general, en donde se encuentran albergados todos los productos.*

[20] Machuca Lorca Irene, Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *"Logística de Almacenamiento, Gestión y Control",* libro citado, páginas 53-54.

- *Almacén de picking, que contiene una cantidad fija de productos para atender a las necesidades de servicio de un período corto (una semana, por ejemplo).”*[21]

En resumen, los productos de mayor rotación deben estar situados lo más cerca posible de las zonas desde donde se realizan las entregas o despachos, y así se logra una economía y rapidez en el transporte interno del almacén. Además, hay que señalar que el picking se puede realizar de una manera directa sin necesidad de utilizar equipos o máquinas para su localización en las estanterías.

2.9.2 Sistema de Posicionamiento y Localización

La mercancía puede ubicarse en el almacén mediante dos formas*:*

- Sistema de posición fija
- Sistema de posición aleatoria

“En el primero, cada producto ocupa una posición fija dentro del almacén, por lo tanto, hay una relación absoluta entre un producto paletizado y su posición pallet dentro de un rack, por tanto cuando no hay stock de ese producto es posible ver el espacio vacío en el rack.

En cambio, en el sistema de posición aleatoria, los productos se colocan en cualquier espacio vacío disponible pero dentro del área designada del almacén, esto hace que

[21] Machuca Lorca Irene, Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *“Logística de Almacenamiento, Gestión y Control”,* libro citado, páginas 54-55.

cambie de posición con bastante periodicidad, sin embargo, todo ello en función de criterios de productividad." [22]

2.9.3 Sistema de Almacenaje

a) Sistema FIFO o PEPS (First in, First Out)

Bajo este sistema de almacenaje de mercancías, se entiende que la primera mercadería que entra al almacén, es la primera que sale. Por lo tanto, el costo de venta será el más antiguo que los actuales precios de adquisición.

b) Sistema LIFO o UEPS (Last in, First Out)

En este sistema de almacenaje, se considera que la última mercadería que entra al almacén es la primera que sale. De este modo, el costo de venta de la última transacción, será equivalente al precio de adquisición de la última mercancía adquirida. En consecuencia, quedarán como existencia finales las mercancías entradas más antiguas.

c) Sistema Caótico

Este concepto es similar al posicionamiento aleatorio, ya que básicamente, consiste en ubicar la mercadería en el lugar físico vacío que presente disponibilidad inmediata, por lo tanto, no existe un orden específico dentro del almacén.[23]

---

[22] Machuca Lorca Irene, Valenzuela Sepúlveda Rodolfo, *"Logística de Almacenamiento, Gestión y Control"*, libro citado, página 56.

[23] Según entrevista a encargado de Departamento de Operaciones AEP Placilla: Héctor Lagos, 13.06.2013

2.10 Conceptos Relacionados

AEP o SAAM Extraportuarios: Almacén Extraportuario donde se ofrece la prestación de servicios de en zona primaria, y se brindan servicios de logística para todo tipo de carga.

Aforo: Operación única que consiste en practicar en una misma actuación el examen físico y la revisión documental, de tal manera que se compruebe la clasificación de las mercancías, su avaluación, la determinación de su origen cuando proceda, y los demás datos necesarios para fines de tributación y fiscalización aduanera.[24]

Agencia de Aduana o AGA: Profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías[25].

Almacén Extraportuario: Es un recinto de depósito aduanero destinado a prestar servicios a terceros, donde puede almacenarse cualquiera mercancía hasta el momento de su retiro, para importación, exportación u otra destinación aduanera.[26]

[24]SNA – Normas Generales Cap.1, *Definiciones,* http://www.aduana.cl/capitulo-i-normas-generales/aduana/2007-02-15/151856.html

[25]SNA – Normas Generales Cap.1, Definiciones, http://www.aduana.cl/capitulo-i-normas-generales/aduana/2007-02-15/151856.html

[26]SNA – *Decreto N°1114,*

http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20120427/asocfile/20120427102819/decreto_1114_almacenes_extraportuarios.pdf

Almacén Particular: Locales o recintos particulares habilitados por el Servicio Nacional de Aduanas por un período determinado, para el depósito de mercancías, sin previo pago de los derechos e impuestos que causen en su importación.[27]

Carga: Conjunto de mercancías que se transportan de un lugar a otro. Hay de distintos tipos: granel, perecedera, peligrosa, etc.

Carga Suelta: Consiste en bultos sueltos o individuales, manipulados y embarcados como unidades separadas, paquetes, sacos, cajas, tambores, piezas.[28]

Contenedor: Embalaje metálico grande y recuperable, de tipos y dimensiones normalizados internacionalmente y con dispositivos para facilitar su manejos.[29]

Contenedor Reefer: También conocidos como contenedores frigoríficos, pueden mantener temperaturas constantes en un rango que va desde –20° C a + 20 grados °C, para transportar pescados, carne congelada, etc. O bien, trasladar artículos delicados como componentes electrónicos o películas que requieran una temperatura constante.[30]

[27]SNA – Normas Generales Cap.1, *Definiciones*, http://www.aduana.cl/capitulo-i-normas-generales/aduana/2007-02-15/151856.html

[28] Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A., Colombia, *ABC del Comercio,* http://www.sprbun.com/informacion-para-comercio-exterior/abc-del-comercio.php

[29] Diccionario Virtual de la Real Academia Española, http://lema.rae.es/drae/?val=carga

[30] SITRANS, http://www.sitrans.cl/servicios/tipo_refrigerado_deposito_de_contenedores_servicios.html

Demanda: Cuantía global de las compras de bienes y servicios realizados o previstos por una colectividad.[31]

Depósito: Lugar destinado al almacenamiento o guarda de mercancías bajo potestad del SNA, con exclusión de los almacenes particulares (depósito aduanero). O bien, donde se encomienda una carga para su resguardo y próxima revisión documental legalizada.

Destinación Aduanera: Manifestación de voluntad del dueño, consignante o consignatario que indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías que ingresan o salen del territorio nacional.[32]

DIN: Declaración de Ingreso. Documento mediante el cual se formaliza una destinación aduanera, el que deberá indicar la clase o modalidad de la destinación de que se trate.[33]

DRES: Documento de recepción y salida. Documento interno emitido y entregado sólo por la empresa SAAM Extraportuarios S.A.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.[34]

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.[35]

---

[31] Diccionario Virtual de la Real Academia Española http://lema.rae.es/drae/?val=demanda

[32]SNA-Normas Generales Cap.1, *Definiciones* http://www.aduana.cl/capitulo-i-normas-generales/aduana/2007-02-15/151856.html

[33] Portal del Comercio Exterior // http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos#letra_D

[34]Diccionario Virtual de la Real Academia Española http://lema.rae.es/drae/?val=eficacia

[35] Diccionario Virtual de la Real Academia Española: http://lema.rae.es/drae/?val=eficiencia

EPV: Empresa Portuaria Valparaíso. Tiene como objeto la administración, explotación, desarrollo y conservación de Puerto de Valparaíso, así como de los bienes que posea a cualquier título, incluidas todas las actividades conexas inherentes al ámbito portuario e indispensable para el debido cumplimiento de éste.[36]

Freight Forwarder: Es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que sin ser porteador efectivo en los términos previstos en el artículo 975 N° 2, del Código de Comercio, ha celebrado un contrato de transporte de mercancías por el pago de un flete, subcontratando servicios de transporte marítimo, aéreo o terrestre, emitiendo conocimientos de embarque, guías aéreas y cartas de porte, hijos o nietos, según el caso, por la carga transportada a su nombre.[37]

Importación: Introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país. [38]

Logística: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo algo, ya sea una organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.[39]

---

[36]EPV,http://www.puertovalparaiso.cl/RepositorioRealInfo/Archivos/epv/pdf/Memoria%202012.pdf. Pág. 12.

[37]Resolución Exenta Nº2750, *Definiciones*, http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20080402/pags/20080402182415.html

[38] SNA – Normas Generales Cap.1, Definiciones: http://www.aduana.cl/capitulo-i-normas-generales/aduana/2007-02-15/151856.html

[39] Diccionario Virtual de la Real Academia Española: http://lema.rae.es/drae/?val=logistica

Manifiesto de Carga: Documento suscrito por el conductor o por los representantes de la empresa de carga, que contiene la relación completa de los bultos de cualquier clase a bordo del vehículo con exclusión de los efectos postales y de los efectos de tripulantes y pasajeros.[40]

Maquinaria: Conjunto de máquinas para un fin determinado.[41]

Mercancía: Todos los bienes corporales muebles, sin excepción alguna.[42]

NIMF N°15: Norma Internacional para Medidas Fitosanitarias N°15 que regula el embalaje de madera utilizado en el comercio internacional y que describe las medidas fitosanitarias para reducir el riesgo de introducción y/o dispersión de plagas relacionadas con el embalaje de madera (incluida la madera de estiba).[43]

Oferta: Conjunto de bienes o mercancías que se presentan en el mercado con un precio concreto y en un momento determinado [44]

Potestad Aduanera: Conjunto de atribuciones que tiene el SNA para controlar el ingreso y salida de mercancías hacia y desde el territorio nacional y para dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias que regulan las actuaciones

[40]SNA – Normas Generales Cap.1, Definiciones: http://www.aduana.cl/capitulo-i-normas-generales/aduana/2007-02-15/151856.html

[41] Diccionario Virtual de la Real Academia Española: http://lema.rae.es/drae/?val=maquinaria

[42] Ordenanza de Aduanas. DFL Hacienda 1/97 Art. 2º, N°2

[43] SAG: http://www.sag.cl/ambitos-de-accion/que-es-la-nimf-ndeg-15

[44]Diccionario Virtual de la Real Academia Española: http://lema.rae.es/drae/?val=oferta

aduaneras. Quedan también sujetas a dicha potestad las personas que pasen por las fronteras, puertos y aeropuertos, y la importación y exportación de los servicios respecto de los cuales la ley disponga intervención de la Aduana.[45]

Puerto: Lugar en la costa o en las orillas de un río que por sus características, naturales o artificiales, sirve para que las embarcaciones realicen operaciones de carga y descarga, embarque y desembarco, etc. [46]

Transporte: Sistema de medios para conducir personas y cosas de un lugar a otro.[47] Los medios para el uso de transporte son vía aérea, marítimos y terrestres.

SAG: Servicio Agrícola y Ganadero. Organismo oficial del Estado de Chile, encargado de apoyar el desarrollo de la agricultura, los bosques y la ganadería, a través de la protección y mejoramiento de la salud de los animales y vegetales.[48]

Servicio: Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.[49]

SERNAPESCA: Servicio Nacional de Pesca. Fiscalizar el cumplimiento de las normas pesqueras y de acuicultura, proveer servicios para facilitar su correcta ejecución y

[45] Portal del Comercio Exterior// http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos#letra_P

[46] Diccionario Virtual de la Real Academia Española: http://lema.rae.es/drae/?val=puerto

[47] Diccionario Virtual de la Real Academia Española: http://lema.rae.es/drae/?val=transporte

[48] http://www.sag.cl/quienes-somos/que-es-y-que-hace-el-sag

[49] Real Academia Española// N°20 http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=hAmfGypTrDXX2VKKD0KQ

realizar una gestión sanitaria eficaz, a fin de contribuir a la sustentabilidad del sector y a la protección de los recursos hidrobiológicos y su medio ambiente.[50]

SII: Servicio de Impuestos Internos. Es una institución fiscalizadora perteneciente al Estado. Sus funciones corresponden a la "aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos actualmente establecidos o que se establecieren, fiscales o de otro carácter en que tenga interés el Fisco y cuyo control no esté especialmente encomendado por la ley a una autoridad diferente".[51]

SNA: Servicio Nacional de Aduanas. Organismo del Estado de administración autónoma, que se relaciona con el poder ejecutivo, a través del Ministerio de Hacienda.[52]

SNS o MINSAL: Servicio Nacional de Salud. Realiza labores en diversas áreas de la salud, como evaluación de calidad de laboratorios, vigilancia de enfermedades, control y fiscalización de medicamentos, cosméticos y dispositivos de uso médico, salud ambiental, salud ocupacional, producción y control de calidad de vacunas, entre otros.[53]

Terminal de Almacenamiento: Zona primaria aduanera para proporcionar el servicio de almacenaje de mercancías.[54]

---

[50]SERNAPESCA,http://www.sernapesca.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=126

[51] Ley Orgánica del S.I.I. Título I, Artículo 1°http://www.sii.cl/pagina/jurisprudencia/ley.htm

[52] Servicio Nacional de Aduanas, http://www.aduana.cl/rol-del-servicio/aduana/2007-02-26/093542.html

[53] Ministerio de Salud, http://web.minsal.cl/INSTITUTO_DE_SALUD_PUBLICA

[54] Glosario de Términos Marítimo- Portuarios, http://www.acecargo.net/glosario.htm

Terminal Marítimo: Nudos de transferencia de carga, regulación y distribución de mercancías que aparecen dentro de la red del transporte.[55]

TEUS: Twenty foot Equivalent Unit = Unidad equivalente a veinte pies (contenedores de 20´).[56]

TPS: Terminal Pacífico Sur. Puerto de Valparaíso. Principal Terminal de Contenedores de Chile.[57]

Transporte: Medio de locomoción utilizado para trasladar personas o cosas

UEN: Unidad Estratégica de Negocios.[58]

USDA: United States Department of Agriculture.[59]

[55] Caupolicán Guerra, *Libro Curso Introductorio Nivel Básico de "Negocio Naviero"*, Empresa SAAM., Capítulo I, página 1.

[56] Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, Libro citado, página N°87.

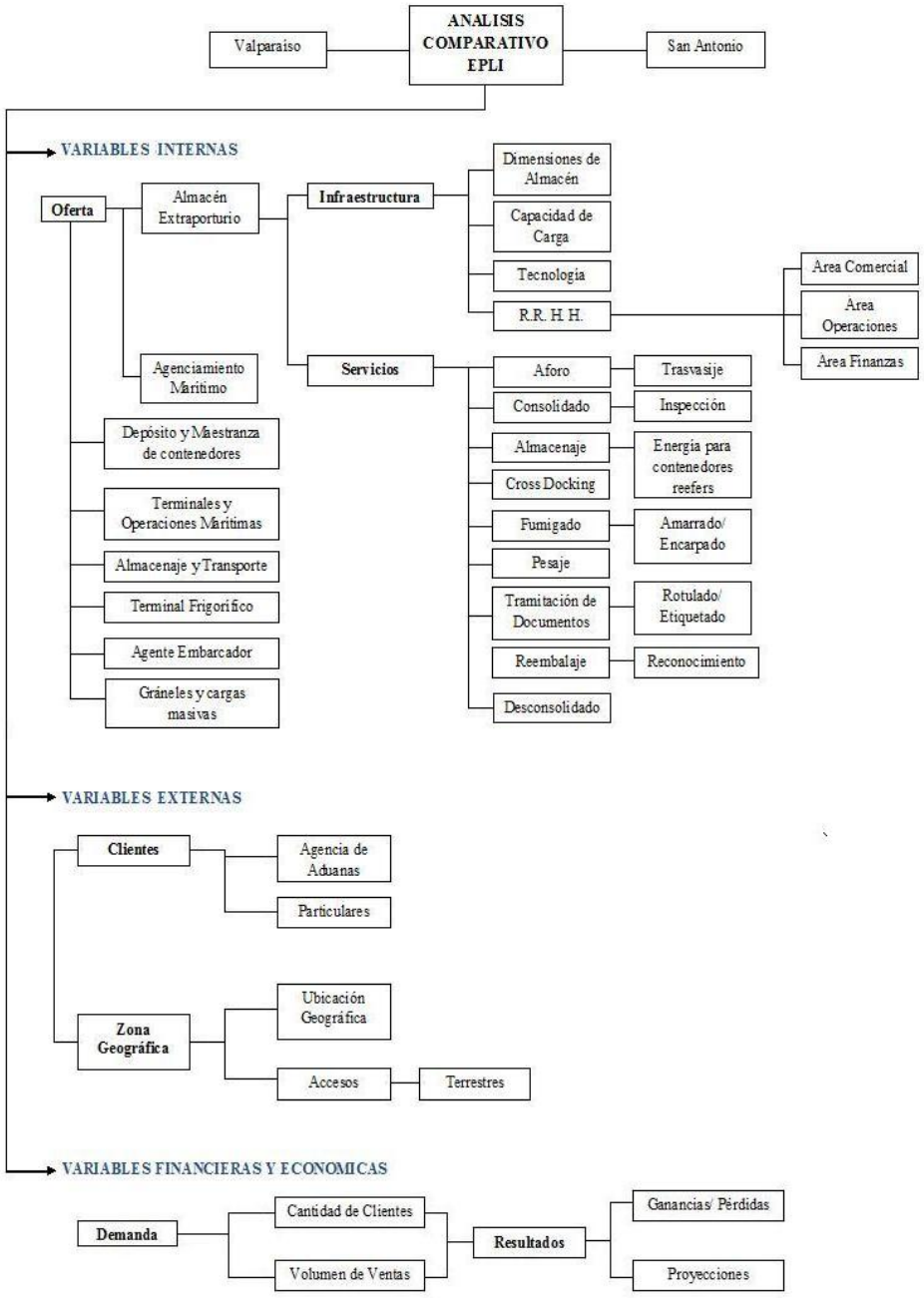
[57] Termina Pacífico Sur, http://portal.tps.cl/

[58] Según apuntes Profesor Gerardo Castillejo, asignatura de Administración.

[59] http://www.usdachile.cl/usa-esp/index.htm

2.11 Modelo de Investigación EPLI (Eficiencia en el Proceso Logístico de Importación)

De acuerdo a lo explicado en el Marco Teórico, se presenta el siguiente cuadro esquema, que será la base y guía para desarrollar el tema y lograr abarcar los objetivos propuestos.



Fuente: *Elaboración Propia*

CAPITULO 3: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Para llevar a cabo la investigación y realizar un análisis comparativo se llevarán a cabo cuatro metodologías: encuesta, entrevista, análisis documental y finalmente, información participante. El propósito de éstos, es que una vez obtenida la información objetiva, se establecerá una escala de medición para clasificar los datos y comparar las diversas variables entre un terminal y otro.

Por otra parte, a través de la encuesta a realizar a diversas agencias de aduana, que en su mayoría son clientes de SAAM Extraportuarios S.A., se comparará el nivel de satisfacción de ellos considerando los servicios que la empresa entrega.

En el caso de la entrevista, se pretende obtener información interna sobre los almacenes, como por ejemplo, conocer la eficiencia del almacén, su funcionamiento, las prácticas, la capacidad y si éste responde a la demanda establecida.

3.1 Análisis Documental

Para la presente metodología, se recurrió a bibliografías relacionadas directamente al área de Logística: “Logística y Distribución Física Internacional” de Rodolfo Valenzuela Sepúlveda y “Logística de Almacenamiento, Gestión y Control de Stock” de Rodolfo Valenzuela e Irene Machuca, los cuales ofrecen una base sólida, en cuanto a los términos técnicos que se utilizaron en el marco teórico y que se utilizarán por ende, en el desarrollo de la investigación. Igualmente, se acudirá a libros relacionados con el tema a investigar a medida que se vayan resolviendo los objetivos.

Cabe señalar, que también se acudió a estudios actualizados, respecto a los puertos en que se encuentran ambas unidades estratégicas de negocios de SAAM, para así poder complementar de manera más concreta la información y que den por supuesto, sustentabilidad a nuestra problemática detectada al interior de ésta organización.

Otro punto importante, y fundamental para el desarrollo de la investigación, es sostenerse bajo los regímenes regulatorios obligatorios por los cuales se basan el funcionamiento de los almacenes para poder llevar a cabo sus servicios en el territorio chileno. Esto se refiere específicamente a las Leyes, las que determinan claramente cómo deben operar este tipo de organización y bajo qué requisitos legales se deben someter, en este caso se consideraron: Ordenanza de Aduanas y el Decreto de Hacienda 1114/98.

Se debe destacar además, que se acudirá a páginas web, noticias y revistas anuales, las cuales aportarán datos, información, definiciones y noticias de contingencia, las que fueron expresamente citadas.

3.2 Entrevista

Una de las principales fuentes de información es la entrevista, ya que al ser formal (en este caso), oral y verbal tiende a ser más objetiva y directa.

Las preguntas estarán enfocadas principalmente a temas como la Organización, Planificación y Tipos de almacenes, con el fin de saber si aquellos servicios que ofrece se adecúan a la demanda que posee; si el recinto está apto para almacenar ciertas mercancías que necesitan cuidado (como carga IMO, perecible, frágil, entre otras); si los estantes y las medidas de los pasillos son adecuados; o bien si existe algún tipo de sistema de rotación de inventarios en su interior. A esto último, se le añade el nivel de tecnologías en cuanto a la maquinaria que posee, ya que es importante señalar que para que un almacén funcione eficientemente es necesario que tenga grúas (de diversos tipos) para poder manipular la carga y ubicarla en los diversos estantes, si estas no dan abasto, se produciría una congestión en el lugar de descarga. Por ende, obtener todo este tipo de información es de suma relevancia al momento de querer comparar y señalar cuál es más eficiente que otro.

3.2.1 Campo de Aplicación

a. Temas a abordar

Cuadro N° 1

Variables Internas	Infraestructura	Servicios
Oferta	**1.** Dimensiones del Almacén **2.** Capacidad de carga **3.** Tecnología **4.** R.R.H.H.	- Aforo - Consolidado - Almacenaje - Cross Docking - Fumigado - Pesaje - Tramitación de documentos - Reembalaje - Desconsolidado - Trasvasije - Inspección - Energía para contenedores Reefers - Amarrado/ Encarpado - Rotulado/ Etiquetado - Reconocimiento

Fuente: *Elaboración Propia*

Cuadro N° 2

Variables Financieras Económicas	Ventas	Resultados
Demanda	**1.** Cantidad de clientes **2.** Volumen de Ventas	**1.** Ganancias/Pérdidas **2.** Proyecciones

Fuente: *Elaboración Propia*

b. Personal a entrevistar

Cuadro N° 3

Variables Internas	Área Operaciones
Oferta	**1.** Jefes de Operaciones de ambos terminales. **2.** Jefe de Departamento de Almacén de ambos terminales.

Fuente: *Elaboración Propia*

Cuadro N° 4

Variables Financieras Económicas	Área Administración y Finanzas
Demanda	**1.** Jefe de Departamento de Administración y Finanzas.

Fuente: *Elaboración Propia*

3.3 Encuesta

Mediante esta metodología de investigación se busca obtener información fidedigna, de primera fuente con el objetivo de extraer datos necesarios para realizar la comparación pertinente. Las encuestas se realizaron a aquellas agencias de aduana que funcionan como cliente de SAAM Extraportuarios S.A. Debe considerarse que este método, a diferencia de la entrevista, no necesita un encuentro con la persona a encuestar, ya que se realizará mediante un documento entregado, o bien, enviado por correo, sin embargo, esto no afecta el nivel de credibilidad de la información.

Por otra parte, el objetivo principal es que mediante esta información se traduzcan gráficamente para evaluar las variables, valorarlas, y analizarlas para luego sacar conclusiones y saber cuál de las dos unidades de negocio ofrece una mejor calidad de servicio.

3.3.1 Campo de Aplicación

a. Temas a abordar

Cuadro N° 5

Variables Externas	Clientes	Zona Geográfica
	- Satisfacción del cliente - Eficiencia en la empresa - Seguridad - Resolución de problemas	- Ubicación geográfica - Accesos Terrestres

Fuente: *Elaboración Propia*

b. Personal a encuestar

Cuadro N° 6

Variables Externas	Externos
	- Personal de Agencias de Aduanas de la Zona - Clientes particulares

Fuente: *Elaboración Propia*

3.4 Información Participante

Por medio de la información que se obtuvo en el periodo de práctica al interior del Almacén Extraportuario de SAAM S.A., se logra detectar de forma más cercana y precisa, el diario rubro y movimiento tanto documental como físico de las mercancías importadas en la Región. Además, esto permite plantear y determinar el problema de la investigación, pudiendo así, diseñar tanto el objetivo general como también los objetivos específicos a desarrollar en el Informe.

3.5 Instrumentos de Medición y Comparación

Para el análisis comparativo de los resultados, habrá dos Instrumentos de Medición, ambos basados en el Modelo de Investigación EPLI dado a conocer en el Capítulo N°2. Estos dos instrumentos son los siguientes: a) Almacén Referente; b) Matriz de Selección de Almacén (véase Tabla en Capítulo N°4).

a) Almacén Referente

La base técnica del presente almacén referente, se fundamenta en el total del contenido del Marco Teórico, el cual está orientado a construir un almacén estándar para poder tabular comparativamente, la información obtenida de ambos terminales. Éste es el siguiente:

1. VARIABLES INTERNAS: INFRAESTRUCTURA	
1.1 Dimensiones del Almacén	***Unidad de Medida***
a) Superficie del terreno	Recintos Menores (m²) Recintos Medianos (m²) Recintos Mayores (m²)
b) Cantidad de bodegas	Número de bodegas físicas
- Superficie de Bodega	m²
c) Superficie disponible para depósito de contenedores	TEUs
d) Altura de Almacenamiento	mts
e) Ancho de pasillos	mts
1.2 Capacidad de Carga según características del Almacén	***Unidad de Medida***
f) Cantidad de mercancías sueltas movilizadas	Diarias - Semanal - Mensual
g) Cantidad de contenedores movilizados	Diarios - Semanal - Mensual
h) Tipos de Almacenes	Según su finalidad
	Según su utilización
	Según su Sistema de Almacenaje
	Según la naturaleza de la carga
i) Organización del Almacén	Principio de la Popularidad ABC
	Sistema de Posicionamiento y Localización
j) Sistema de Inventarios	FIFO - LIFO- Caótico
1.3 Tecnología	***Unidad de Medida***
k) Maquinarias	N° de maquinarias
	Tipos de maquinarias
l) Instrumental para emitir documentos	N° de maquinarias
	Tipos de maquinarias
m) Sistemas Computacionales	N° de programas y nombres de ellos
n) Sistema de Seguridad y Control	Puerta de personal
	Puerta de camiones
o) Sistema de pagos por servicios contratados	De contado – Online - Crédito
1.4 Recursos Humanos	***Unidad de Medida***
p) Área Comercial	N° de trabajadores
	Títulos requeridos
q) Área Operativa	N° de trabajadores
	Títulos requeridos
r) Área Finanzas	N° de trabajadores
	Títulos requerido

2. VARIABLES INTERNAS: SERVICIOS	
2.1 Servicios ofrecidos	***Detalle***
• Aforo	Físico - Documental
• Consolidado	Carga suelta - Granel
• Almacenaje	Importación - Exportación
	Tránsito
• Cross Docking	Consolidado y Desconsolidado de Frutas
• Fumigado	SNS - SAG
• Pesaje	Peso verificado
	Revisiones físicas por daños
• Tramitación de documentos	Garantización de contenedores (TACT)
• Reembalaje	Productos con condición especial
• Desconsolidado	Cargas sueltas - Granel
• Trasvasije	Cargas sueltas - Granel
• Inspección	SAG - SNS
• Energía para contenedores reefers	Manifestados con T°
	Capacidad de Conexiones
• Amarrado/ Encarpado	Productos especiales
• Rotulado/Etiquetado	Carga suelta
• Reconocimiento	Carga suelta
3. VARIABLES EXTERNAS: DEMANDA	
3.1 Clientes	***Unidad de Medida***
a) Agencias de Aduana	N° de Agencias actuales
b) Particulares	N° de Particulares actuales
c) Volumen de Ventas	$ o US$
4. VARIABLES EXTERNAS: OTROS ASPECTOS	
4.1 Zona Geográfica	***Cercanía a Puerto***
d) Ubicación Geográfica	Km.
e) Accesos	N° Accesos Terrestres
4.2 Aspectos Legales	***Unidad de Medida***
f) Capital	Recintos Menores (UF) Recintos Medianos (UF) Recintos Mayores (UF)

Fuente: *Elaboración Propia*

b) Matriz de Selección de Almacén

La siguiente matriz aplicada para realizar la comparación de almacenes tuvo como fuente de inspiración la "Matriz de Selección de Mercados" instruida por el profesor Gerardo Castillejo en la asignatura de Marketing Internacional. Dicha matriz, consiste en hacer un análisis de los mercados internacionales e introducir un producto o servicio de acuerdo a los criterios y características del mercado objetivo (o meta).

En este caso, en vez de aplicar criterios macroeconómicos, demográficos, entre otros, para internar un producto o servicio a un país, la matriz fue modificada y adecuada de acuerdo al almacén referente para poder obtener un parámetro calificativo de cuál almacén extraportuario se destaca más sobre el otro.

La siguiente tabla muestra los indicadores, con sus respectivos criterios, que serán aplicados sobre el almacén estándar comparado. Cabe señalar, que estos criterios son definidos y evaluados a juicio personal, en base a los conocimientos adquiridos e información tabulada.

Criterios de Calificación		Nota
Nulo	No hay acceso a la información	**0**
Bajo	Ésta variable no se presenta o bien, es deficiente en el almacén.	**1**
Media	Ésta variable cumple lo suficiente, pero requiere mejoras.	**2**
Alta	Ésta variable cumple satisfactoriamente.	**3**

CAPITULO 4: DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

Mediante el análisis tanto de las entrevistas, encuestas e información participante, este capítulo otorga resultados fehacientes en base a datos comparativos, recopilados en ambas entidades entrevistadas y personal de agencias que colaboraron.

Cabe señalar, que todo lo anterior se aplica tanto al terminal AEP Placilla y AEP San Antonio, donde se obtienen parámetros calificativos que dan la facultad para determinar cuál almacén extraportuario se destaca sobre el otro a nivel regional, en cuanto a las Variables Internas, Variables Externas y por último, las Variables Financieras y Económicas, lo que establece el grado de eficiencia en el proceso logístico de importación en la sucursal elegida.

Para ello, se da una breve descripción de ambos terminales, explicando necesariamente las cualidades de ambas localidades. También, se explica en qué se basa en sí un proceso logístico, cuáles son los intermediarios involucrados en éste y luego, se da a conocer por qué el estudio se limitó solamente al área de importaciones.

Finalmente, se contrastan los resultados mediante la aplicación de la Matriz de Selección de Almacén (Capítulo N°3) y, para abordar las variables externas, se analizan los resultados de la encuesta realizada a las Agencias de Aduanas de cada zona. (Ver Formato de Encuesta en Anexo N°1)

4.1 EFICIENCIA EN EL PROCESO LOGISTICO DE IMPORTACION DE SAAM EXTRAPORTUARIOS S.A. PLACILLA VERSUS SAAM EXTRAPORTUARIOS S.A. SAN ANTONIO

4.1.1 Eficiencia en el Proceso Logístico de Importación

Antes de desarrollar el esquema EPLI (visto en el Capítulo 2), se define el Proceso Logístico de Importación, abarcando algunos conceptos necesarios para el desarrollo de lo anteriormente nombrado.

En la actualidad, el concepto de logística se ha ido modificando, ya que en definitiva, ésta proporciona innovación, trata de incorporar las economías de escala, otorga un valor agregado al producto, trabaja sobre inventarios efectivos logrando llevar a los clientes finales, una amplia gama de productos y a un menor costo, debido a la alta competitividad del mercado globalizado en que se encuentra.

4.1.1.1 Definición de Logística

Existen diversas definiciones para el término "Logística", pero a continuación se entregan dos de ellas que se entienden de una manera más sencilla y moderna:

- "*La logística es la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto es finalmente consumido o utilizado. Como función gerencial, la logística debe proveer el producto correcto, en la cantidad requerida, en condiciones adecuadas, en el lugar preciso, en el tiempo exigido".(Folleto de IAC , Colombia)*

- *"La logística se puede definir como la gerencia de la cadena de abastecimiento desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado. Y que, en función gerencial, la logística involucra además de la Distribución física, es decir, el almacenamiento y el transporte, otros conceptos tales como la localización de las plantas y bodegas, los niveles de inventario y sistema de información, los cuales se constituyen en aspectos importantes del proceso logístico integral". (Rodolfo Valenzuela Sepúlveda).*

4.1.1.2 Importancia de la Logística

La aplicación de la logística va más allá de mover mercancías con maquinarias especializadas, sino que también, es un método de dirección y gestión que determina el grado de utilización de instalaciones, el volumen de las existencias y la calidad del servicio al cliente final.[60]

4.1.1.3 Proyección de la Logística

La proyección futura de la logística y distribución física, es que las empresas tanto productoras como distribuidoras, no incorporarán dentro de sus recintos las llamadas bodegas, o bien, tendrán las necesarias de éstas para almacenar sus stocks. La tendencia es poner en mano de terceros (almacenes particulares) ésta operación. Cabe señalar, que las empresas modernas, hoy en día su principal fuerte no es demostrar un sistema de

[60] Rodolfo Valenzuela, libro citado, página 26.

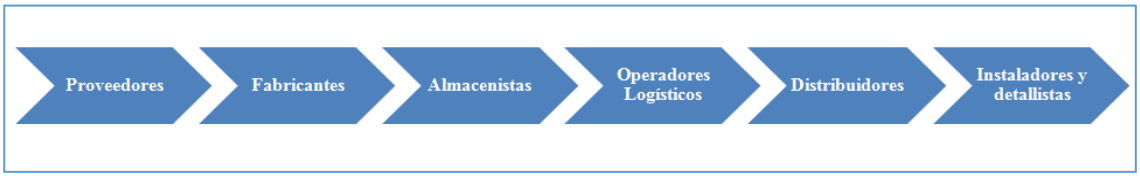
almacenaje de excelencia, en el fondo tratan de potenciar la marca propiamente tal y ser competente en el mercado globalizado en que se insertan.

4.1.1.4 ¿Qué es un Proceso Logístico?

"Un proceso o sistema logístico incluye agentes que intervienen desde el abastecimiento de materiales y componentes para la fabricación de un producto específico, hasta que el mismo se sitúa en el mercado para la venta al cliente final"[61].

En cuanto al concepto "Cadena de Suministro (Supply Chain)", se refiere a una cadena compuesta por diferentes eslabones, que se detallan a continuación mediante la gráfica:

Imagen N°2: *Cadena de Suministro*



Fuente: *Anaya Julio, Polanco Sonia*

Cada eslabón representa un papel determinado dentro del proceso de producción y distribución, sin embargo, el análisis se enfocará sólo en el tercer punto, es decir "**Almacenistas".**

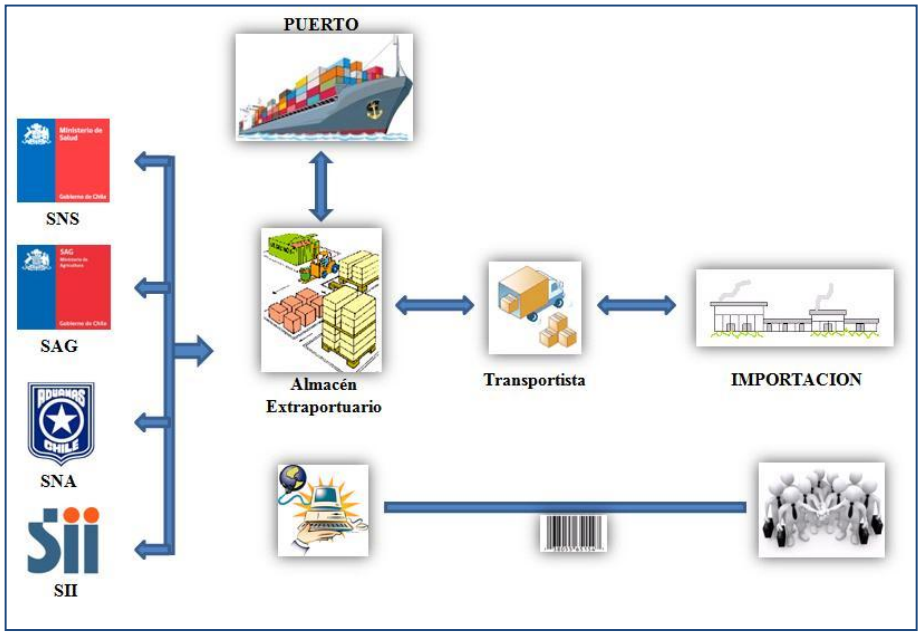
[61] Anaya Julio, Polanco Sonia. *Innovación y Mejora de Procesos Logísticos. Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos,* 2° Edición, Madrid, ESIC Editorial, 2007, página 23.

4.1.1.5 Papel del Almacén en el Proceso Logístico

Como se dijo anteriormente, el rol del "Almacén" dentro del Proceso Logístico constituye un papel fundamental para que el bien llegue al cliente final. El diseño de un almacén particular no se caracteriza por ser un proceso fácil, pues debe obedecer a una serie de exigencias en lo que respecta a la infraestructura para otorgar el servicio y al cumplimiento de normas legales estrechamente regularizadas por el SNA.

De acuerdo a la Imagen N°3, en un ámbito general se visualiza como está involucrado el Almacén dentro del Proceso Logístico, donde sus principales reguladores se encuentran el SNA, SNS, SAG y SII. En cuanto a los intermediarios, se encuentran el puerto y sus operadores, el almacén propiamente tal (junto a su recurso humano tanto administrativos y operadores) y el cliente importador final, el cual por medio de la contratación de una Agencia de Aduana logra obtener sus mercaderías y aprobar todos los trámites aduaneros y pagos correspondientes, pues ésta última tiene potestad ante la Aduana y ante personal del almacén para representar a su cliente-empresa. Cabe señalar, que junto a la AGA, habrá un transportista que movilizará la mercadería hasta la empresa en el momento que se dé la autorización para estibar la carga, la cual ha cumplido con todas las normas aduaneras dentro del almacén.

Imagen N°3: *Proceso Logístico de Importación*



Fuente: *Ilustración Propia*

4.1.1.6 ¿Por qué sólo enfocado al área de Importación?

Porque es el área que mueve más mercadería en el Almacén, tanto carga suelta como contenedor Full, y además, es el área en que fue desarrollada la Práctica Profesional.

4.1.2 Documentos y procedimientos relacionados en el Proceso Logístico (*Véase Anexos N°2 a N°12)*

De acuerdo a la información adquirida, los documentos involucrados en el proceso de importación en el almacén extraportuario de SAAM S.A. dependerán de si la Agencia es la que actúa como representante del cliente final o bien, un particular es el que realiza ésta acción.

Cualesquiera sean los actores de esta destinación, se debe cumplir con lo siguiente:

- Declaración de Ingreso
- Pago de Impuestos (Comprobante de transacción de la Tesorería General de la República).
- DRES (Documento emitido en el almacén mencionado. Sistema Interno).

A lo dicho anteriormente, se debe añadir el cumplimiento obligatorio, para esta destinación aduanera, de los siguientes documentos:

- *"Conocimiento de embarque original, carta de porte o guía aérea, que acredite el dominio de la mercancía por parte del consignatario.*
- *Factura comercial original, que acredite la mercancía objeto de compraventa y sus valores.*
- *Declaración Jurada del importador sobre el precio de las mercancías, formulario que entrega el agente de aduanas.*
- *Mandato constituido por el sólo endoso del original del conocimiento de embarque.*

Dentro de los documentos que se requieren sólo para ciertas operaciones de importación se encuentran los siguientes:

- *Certificado de Origen, en caso que la importación se acoja a alguna preferencia arancelaria, en virtud de un Acuerdo Comercial.*

- *Lista de empaque, cuando proceda, correspondiendo siempre en caso de mercancías acondicionadas en contenedores.*
- *Certificado de seguros, cuando el valor de la prima no se encuentre consignado en la factura comercial.*
- *Nota de Gastos, cuando éstos no estén incluidos en la factura comercial.*
- *Permisos, visaciones, certificaciones o vistos buenos, cuando proceda".*[62]

De acuerdo a la misma fuente (SNA) citada anteriormente, según las normativas establecidas, las importaciones están afectas al pago del derecho ad valorem (6%) sobre su valor CIF (costo de la mercancía + prima del seguro + valor del flete de traslado) y pago del IVA (19%) sobre su valor CIF[63] más el derecho ad valorem.

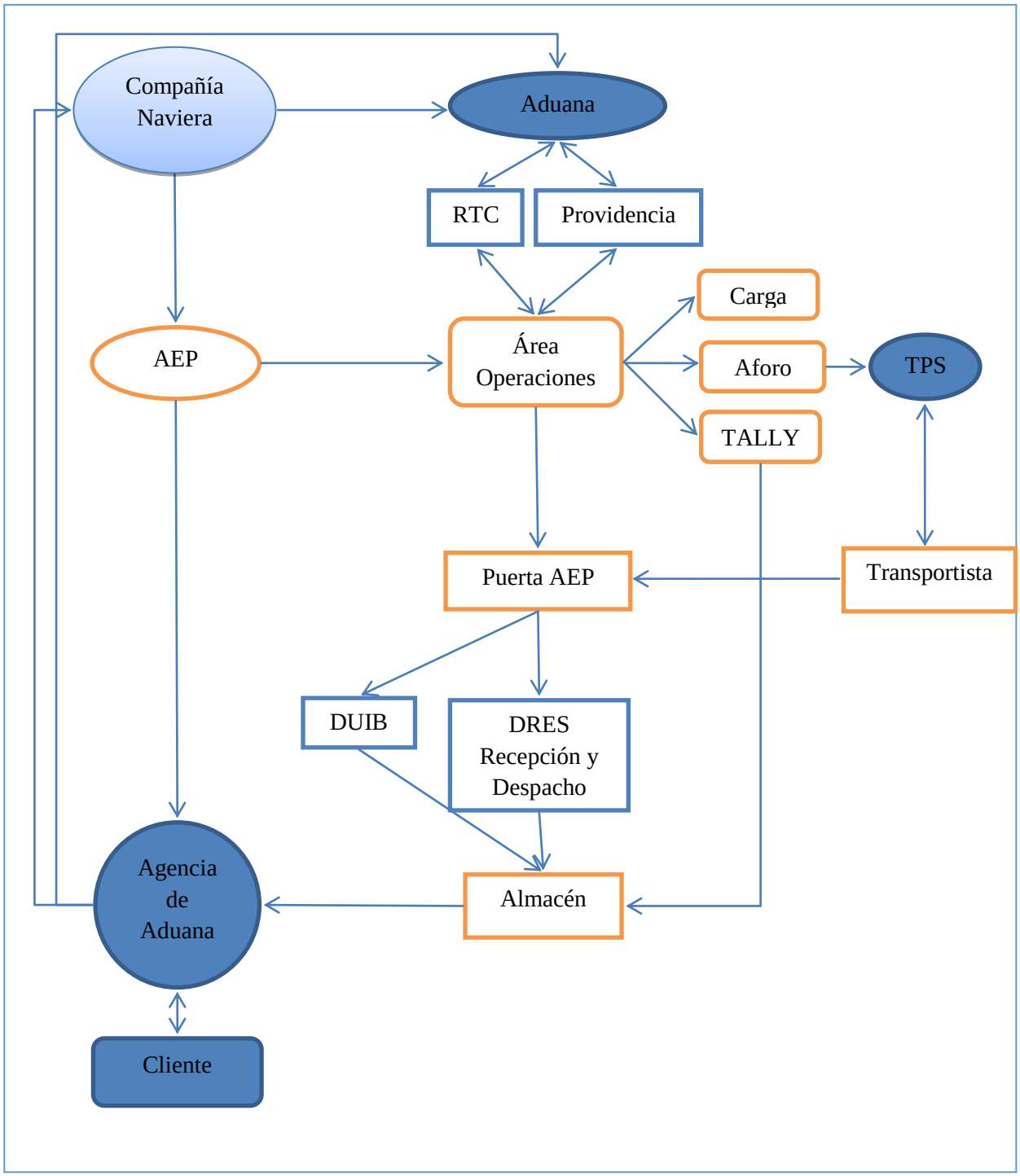
El pago de los impuestos varía de acuerdo al tipo de mercancía que se trate (si son cigarrillos, artículos de lujo, etc.). Sin embargo, quienes realizan estos procesos son las AGAs, excepto cuando el valor total de importación no exceda los US$1.000 FOB[64] con carácter comercial y US$ 1.500 FOB sin carácter comercial.

[62] Servicio Nacional de Aduanas, *Preguntas Frecuentes,* http://www.aduana.cl/importaciones-de-productos/aduana/2007-02-28/161116.html

[63] Cost, Insurance and Freight, en español "Costo, Seguro y Flete", (Incoterms = Cláusulas comerciales incluidas en el contrato de Compraventa Internacional, regidos por la Cámara de Comercio Internacional).

[64] Free on Board, en español "Libre a Bordo", (Incoterms = Cláusulas comerciales incluidas en el contrato de Compraventa Internacional, regidos por la Cámara de Comercio Internacional).

4.1.2.1 Tramitación de Importación para usuarios o clientes de AEP



Fuente: *Elaboración Propia*

- **Análisis del Flujograma**

I. Negociación Internacional (Cláusula de Compra Venta)

- En primer lugar, el cliente debe solicitar los servicios de la Agencia de Aduanas para tramitar el ingreso de su mercancía al país.

II. Contratación de Espacio y Flete a una Cía. Naviera

- La Agencia de Aduanas escogida se encargará de realizar el contacto pertinente con la compañía naviera respecto de la solicitud y contratación del espacio que ocupará su mercancía dentro del barco, con su respectiva tarifa de flete.

III. Cía. Naviera informa a Aduana para manifestación de nave/viaje.

- Su objetivo es preparar el documento de embarque, y solicitudes de carga que se trasladarán desde el puerto de origen a destino.

IV. Cía. Naviera manifiesta cargas a extraportuario.

- La compañía naviera, manifiesta el contenedor junto con la información que posee la carga (en el caso que sea carga suelta) en cuanto a peso, cantidad y características al AEP contratado, por medio de un documento enviado a este recinto y a la Aduana.

V. Almacén Extraportuario recibe manifestación y operaciones diseña recepción de cargas

- Una vez recibido, se digita en el sistema computacional del almacén el contenedor al igual que lo detallado sobre la carga suelta que contenga en su interior. En el caso de que se tratase de contenedor Full, se digitará el BL al que está adjunto, su consignatario, sello respectivo, y temperatura si es necesario.
- Luego, se prepara el resumen de traslado de carga (RTC), donde se digitan las notas de Aforo a través de un correo que envía la Aduana a toda la carga que posea este procedimiento, y se envía un listado al TPS indicando los contenedores que se trasladarán.
- El TPS debe confirmar si se puede despachar o no, la carga. Una vez confirmado se coordinan los actores involucrados: transporte, personal y recursos en general, para proceder con el despacho del contendor desde el puerto.
- El contendor es retirado desde el TPS por el transportista con la guía de despacho timbrada por la Aduana. Una vez que llega a la puerta de AEP, se revisa el sello del contendor y supuestos daños para así poder generar el Documento Único de Intercambio de Bultos (DUIB), así como también el DRES.

VI. Almacén Extraportuario solicita a Aduana Providencia para desconsolidación.

- En ese instante, además se le pide autorización al SNA para poder desconsolidar el contendor. Para ello, se emite un documento denominado "Providencia de Aduana para desconsolidado", el cual permite a su vez programar el contenedor a través de un documento denominado "Planificación de desconsolidado" informándose a todos los clientes (representados por las Agencias de Aduana) el día que se desconsolidará el contenedor; y el TALLY, documento que sirve para recepcionar la carga en el patio y poder identificar la ubicación de la carga.

VII. Proceso interno de Almacen Extraportuario.

- Listo lo anterior, se procede a desconsolidar el contenedor con cuatro trabajadores, quienes poseen un instrumento que se denomina Tarja[65], además de dos movilizadores quienes cargan los pallets, y una persona que manipula la grúa horquilla.
- Una vez ubicada la carga en el patio del almacén se procede a generar los DRES de recepción (y de despacho) de las cargas.

[65] Instrumento donde se ingresa la información de la carga que se va desconsolidando.

VIII. Incorporación de Agencia de Aduanas en representación de Cliente Final.

- El DRES de despacho, le pertenece a la AGA la cual debe contener además la Declaración de Ingreso con su respectiva destinación aduanera.
- La agencia, puede retirar el DRES por la página web (www.aep.cl) o bien solicitar el DRES por medio de e-mail al personal.

IX. Revisión documental y pago de servicios.

- Una vez que posee el DRES, procede a programar el despacho en el departamento del almacén, el que consiste en programar el día y hora acordada en conjunto con la agencia para despachar la carga. Para ello, debe cumplir con toda la documentación necesaria: DIN, Pago de Impuestos por medio del documento denominado "Comprobante de transacción", DRES, BL en caso de endoso.

X. Entrega de mercancías nacionalizadas a Transporte de Cliente Final

- Previo al despacho mencionado anteriormente, el almacén "visa"[66] que todos los documentos estén en orden. Luego, éste procede a firmar el DRES, para que posteriormente la AGA llene el DRES con los datos del chofer, su patente, si recibió conforme, el nombre del empleado de la AGA, su RUT, y

[66]Acredita que todos los datos consignados en DRES sean los mismos que en DIN, y que los derechos de aduana estén pagados.

su firma. Considerando previamente los pagos del cobro de servicios solicitados al almacén por la estadía de la carga en el recinto.

- Posteriormente, con el DRES timbrado, la AGA se dirige a las bodegas de AEP y muestra éste, una vez cancelado los servicios de la empresa se procede a despachar la carga.

XI. Cliente final recibe mercancías nacionalizadas.

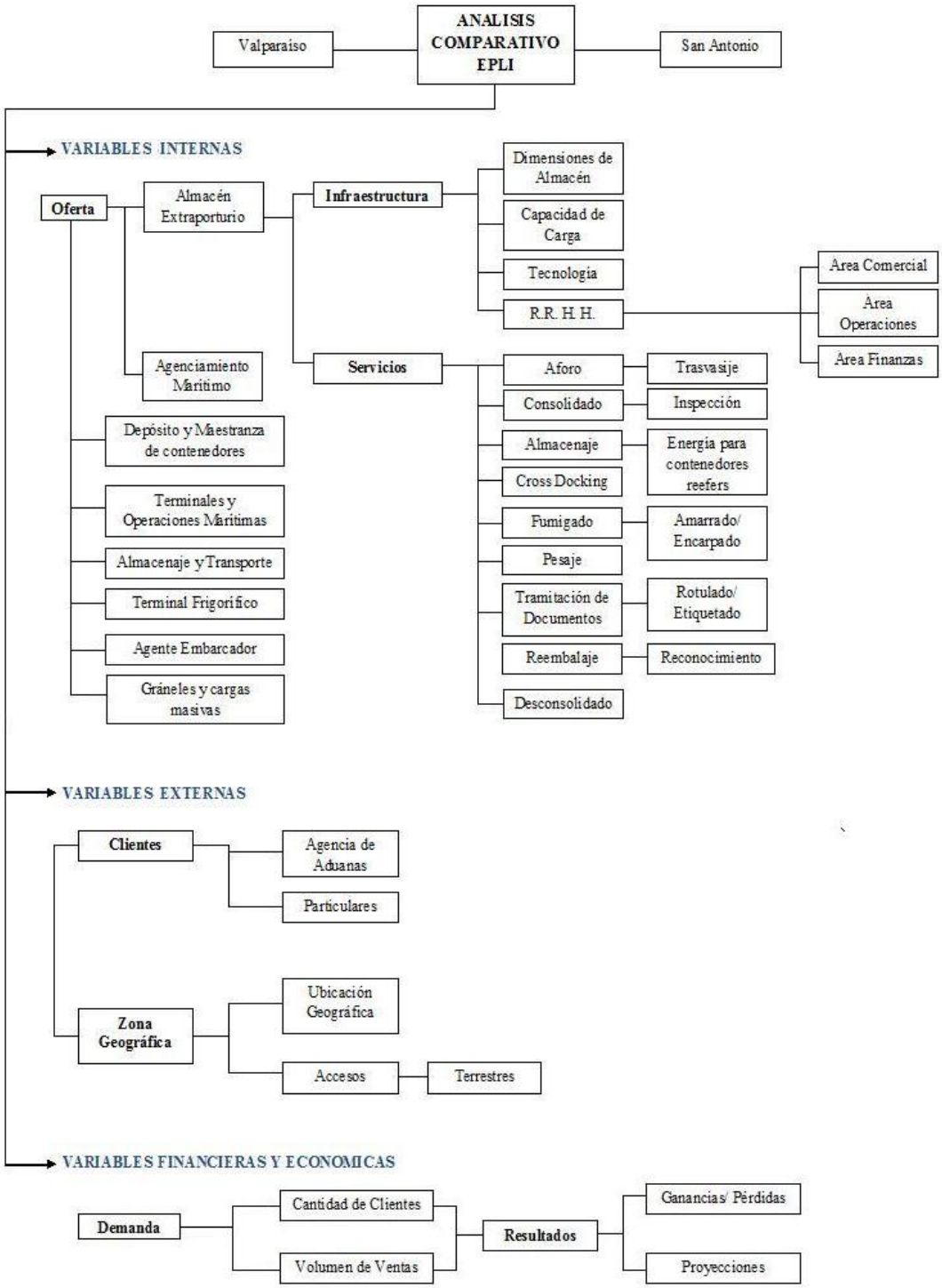
- Una vez cargado, el transporte se dirige a la puerta de salida del terminal en donde muestra el DIN y todos los documentos necesarios para despachar la carga. El personal en tanto, revisa la información presentada y la carga se despacha del terminal.

4.2 DESARROLLO DE MODELO DE ANALISIS EPLI

Luego de dejar definido en qué se basa un proceso logístico, cuáles son sus intermediarios y cuáles son sus procedimientos, se puede contextualizar cuán importante es el rol de un Almacén Extraportuario dentro de éste proceso, para hacer llegar los productos al cliente final desde su origen.

Dado lo anterior, se procede a desarrollar el Modelo de Análisis EPLI en lo que respecta solamente a la conformación de un Almacén. En él, se analizan cada una de las variables, las que luego, serán evaluadas comparativamente, mediante los Instrumentos de Medición y Comparación basado en el Almacén Referente: Matriz de Selección de Almacén; y por otra parte, por las encuestas realizadas a las Agencias de Aduanas.

Modelo de Análisis Comparativo EPLI



Fuente: *Elaboración Propia*

4.2.1 Terminal AEP Valparaíso – Placilla

SAAM Extraportuarios S.A. cuenta con dos Terminales en la localidad de Valparaíso que son los siguientes:

1. **Valparaíso**: Ubicado a 50mts. del ingreso al puerto por el "Sector Barón" y a 1 km. de la Ruta 68 camino a Santiago. Este posee una capacidad de 2.500 TEUs y 10.000 m² distribuidos en bodegas.

2. **Placilla:** Ubicado específicamente en el sector industrial de Placilla a un costado de la Ruta 68 y cerca del inicio del camino La Pólvora.

Sin embargo, el análisis se centrará solamente en la sucursal de Placilla, ya que el terminal ubicado en Barón, sólo almacena contenedores con mercaderías IMO, cargas generales, vehículos y mercaderías que no necesitan estar almacenadas bajo techo. Pero éste, no posee el servicio de Almacenaje de Cargas Sueltas (que es el fuerte del terminal de AEP Placilla junto con los otros servicios). Además, según lo comunicado por "EPV"[67], desde el año 2011, existe un Plan de Desarrollo del Puerto de Valparaíso que en el mediano y largo plazo, este terminal dejará de existir, debido a que esta inversión contempla expandir el territorio abarcando AEP Valparaíso con el nuevo Terminal 2 del puerto, que según lo señalado por el presidente de EPV de ese entonces, Alfonso Mujica, consideró lo siguiente: *"La propuesta de expansión presentada al Concejo permite mantener la competitividad de Puerto Valparaíso y responder a las demandas de*

[67] Empresa Portuaria de Valparaíso, http://www.puertovalparaiso.cl/WebLectorRealInfo/Tapa.aspx?sitio=49&edicion=75&cuerpo=493

crecimiento proyectadas para el comercio exterior chileno". Asimismo, un estudio de la Universidad de Valparaíso estableció que este Proyecto aportaría el 10% del empleo local directo y el 22% de las contribuciones y derechos municipales, por lo que este proyecto tiene sustentabilidad y lo que nos permite dilucidar que el Terminal AEP Valparaíso, no posee las suficientes características para compararlo.

4.2.2 Terminal AEP Placilla

En lo que se refiere al terminal de Placilla, este cuenta con instalaciones, prestando servicios a sus clientes al igual que los que ofrece la competencia.

Esta unidad estratégica, posee una extensión de 55.260 m² de superficie y 10.380 m² de bodegaje para almacenaje de toda naturaleza de mercancía.

- **Distribución de Territorio:**

Esta empresa, posee tres bodegas de 4.000 m², 2.000 m² y 3.600 m². La de mayor medida está diseñada especialmente para almacenar en ella, vinos y licores finos; la segunda principalmente está habilitada para almacenar alimentos no perecibles, lo que cuenta con la respectiva certificación del Servicio de Salud; y finalmente, la menor, está solamente habilitada para almacenar carga de naturaleza general, con una subdivisión en su interior de 600 m² para almacenar cargas IMO.

Respecto del patio, este espacio es utilizado para almacenar contenedores con una capacidad de 2.500 TEUs. A esta información se le añaden las dos torres esencialmente

diseñadas para la conexión de contenedores refrigerados y por ende, el control de estos mismos. Estas torres tienen una capacidad para 80 unidades reefers.

- **Certificaciones:**

AEP Placilla cuenta con un Centro de Transferencia que corresponde a servicios de consolidado y desconsolidado de fruta de importación, exportación y de tránsito a otros países.

Adicionalmente, éste está habilitado para la realización de inspecciones y toma de muestras tanto de SAG, SNS Y USDA.

4.2.3 Terminal AEP San Antonio

A diferencia del terminal anterior, SAAM Extraportuarios SAI, cuenta con un solo almacén, ubicado en el sector de Barrancas, a un costado del acceso sur del Puerto San Antonio, y a 1km de la ruta hacia Santiago. De acuerdo a la información recopilada, éste mide 74.500m².

Su capacidad es de 3.500 TEUs para almacenamiento de contenedores, además, de acuerdo a la información publicada en la página web oficial del almacén, éste posee 115 para contenedores reefers, sin embargo, en la actualidad cuenta con sólo 85 conexiones. Además, contiene una bodega de 6.400 m²; equipadas con servicio de cámaras de seguridad.

- **Distribución del territorio**

Respecto del bodegaje, en el almacén de San Antonio existen 10 bodegas distribuidas en distintas medidas. Una de ellas, está enfocada al almacenaje de desaperchado y despacho de azúcar, en ella, debido a la altura y amplitud del almacén, existen medidas de seguridad tales como: arnés de tipo paracaidista de 5 puntas, anclaje mosquetón móvil, y material de certificado CESMEC[68] (fiscalizado por el SEREMI de Salud en el año 2008).

En el patio, cuya medida es de 40.000m², se realizan las funciones de desconsolidado, almacenaje y carga de Neumáticos Mineros Michellín, debido a la magnitud de esta mercancía son ubicados en este espacio.

Al igual que el almacén matriz ubicado en Placilla, en San Antonio también se almacena mercancía de carácter peligroso, con su debida implementación y etiqueta, así como también los otros tipos de carga señalados anteriormente.

[68] Presentación en PowerPoint "Almacén Extraportuario" otorgada por Jefe de Operaciones de Placilla, Héctor Lagos. Centro de Estudios de Medición y Certificación de Calidad.

4.2.4 Variables Internas

- **Oferta:**

I. Almacén Extraportuario

i. Infraestructura

a) Dimensiones de Almacén:

Una vez definido los conceptos de almacén y sus requisitos (entre otros factores que influyen en la construcción de estos recintos) se lleva a cabo la comparación de ambos almacenes mediante sus medidas (superficies, altura, cantidad de bodegas, ancho de pasillos, entre otros) y se analizan los resultados obtenidos por las entrevistas realizadas a los funcionarios de ambos almacenes.

b) Capacidad de Carga

A lo largo de estos últimos años, la Quinta Región se ha caracterizado por la cantidad de toneladas de carga que moviliza anualmente, sin embargo, no basta con el movimiento de carga, sino la capacidad que tienen los almacenes para resguardarlas y si cuentan con sistemas de inventarios capacitados para llevar este proceso.

c) Tecnología

Las maquinarias, los sistemas computacionales y de seguridad, forman parte fundamental en el proceso de importación, ya que dependiendo de la demanda, se

requerirá un mínimo de maquinarias por un lado, y por el otro se exigirá un sistema computacional eficiente para registrar estos mismos movimientos con su respectiva información para sus clientes.

d) RR.HH.

Sin los trabajadores ninguna empresa funcionaría. En el caso de los almacenes, para que éste funcione, es primordial que posean los conocimientos técnicos necesarios para desenvolverse según el área que corresponda. Respecto a AEP cuenta con tres: Área Comercial, Área de Administración-Finanzas y Área de Operaciones.

ii. Servicios

1. **Aforo:** Hay que entender que esta inspección se puede dar de forma física y/o documental a las mercancías que fueron sorteadas para ésta revisión. Este servicio es aplicado tanto a contenedores como a cargas sueltas. Lo anteriormente dicho, consiste básicamente en retirar la mercancía desde el contenedor, ya sea parcial o en su totalidad para poder ser inspeccionada por el personal del Servicio Nacional de Aduanas.

2. **Consolidado:** Este proceso consiste en la recepción de las mercaderías que serán posteriormente exportadas, las cuales pueden ser de naturaleza perecible, peligrosa, de lujo, etc., siendo así posicionadas al interior de un contenedor, ya sea llenado Full (FCL) o de forma parcial (LCL). Luego

que el contenedor ha sido llenado, se procede a trincar el tarro (contenedor) y por ende, sellarlo para que éste pueda ser trasladado hasta el puerto de embarque.

3. **Almacenaje:** Este es uno de los servicios principales de la empresa y corresponde al almacenamiento de mercancías al interior del recinto, ya sea que tenga un origen de Exportación, Importación y/o Tránsito. Se almacenan mercaderías de distintas naturaleza como lo son las cargas IMO, azúcar, alimentos, vinos, vehículos, bultos sobredimensionados, etc. Además, para un mayor control, se cuenta con la realización de inventarios diarios, los cuales se van actualizando en los sistemas y controlando en línea la ubicación de cada bulto en los recintos.
4. **Cross Docking:** Este servicio corresponde al consolidado/desconsolidado de fruta a través de un sistema de andenes que permite transferir la carga desde un camión frigorífico a un contenedor o viceversa, para llegar a los destinos finales en los tiempos que se requieren para la optimización de la cadena logística.
5. **Fumigado:** AEP tiene a disposición de los importadores y exportadores, las resoluciones del SNS y SAG que habilitan al terminal para realizar las fumigaciones de mercancías que contengan problemas en el cumplimiento de la NIMF 15 o porten plagas vivas. Para ello la empresa ha desarrollado de acuerdo a la norma vigente una cámara fija de

fumigación para carga suelta y una cámara móvil para contenedores. Con ellas se pueden realizar a través de las empresas fumigadoras los servicios de fumigado en un ambiente protegido y seguro.

6. **Pesaje:** AEP tiene a disposición de los importadores y exportadores, una báscula certificada para el pesaje de todos los bultos que requieran ser pesados, ya sea por condición aduanera (peso verificado) o para revisiones físicas en caso de daños u otras necesidades de los clientes.

7. **Tramitación de Documentos:** AEP entrega servicios documentales a las cargas de tránsito en Los Andes para tramitación de CDA[69] y en los terminales portuarios para permitir su ingreso o salida de los stacking[70].

8. **Reembalaje:** Este servicio corresponde al cambio de embalaje de productos con algún tipo de condición especial, esto se refiere a que en algunos casos, los propios clientes solicitan a la empresa que la mercancía sea embalada de forma especial para poder ser movilizada con mayor seguridad y de forma más cómoda.

9. **Desconsolidado:** Corresponde al vaciado de un contenedor, separando las cargas para su entrega directa sobre camión o su ingreso a las bodegas del

[69] Certificado de Destinación Aduanera.

[70] Traducción al español: Apilamiento.

depósito aduanero para su posterior despacho (condición piso o indirecto).

10. **Trasvasije:** Esencialmente, el presente servicio corresponde a desconsolidar y volver a consolidar un contenedor con la misma carga o parte de ella.

11. **Inspección:** Estos servicios son establecidos por los organismos púbicos que realizan labores de control y protección al medio ambiente y a las personas. AEP se encuentra habilitado por el SAG y SNS para realizar las inspecciones de productos que así lo requieran al interior del depósito aduanero. Para ello, se dispone de oficinas, recursos materiales y humanos para que la labor de estos organismos puedan ser realizada eficientemente.

12. **Energía para contenedores reefers:** AEP posee conexiones para proveer energía a las unidades reefer que así lo requieran, junto con ello se monitorean las unidades en forma permanente para controlar el correcto funcionamiento de las mismas. Esto es revisar alarmas, set point (temperatura deseada), temperatura de suministro y temperatura de retorno.

13. **Amarrado/Encarpado:** Estos servicios se refieren principalmente cuando el cliente lo solicita a la empresa y cuando se trata de camiones

planos, donde se necesita que sean cubiertos por una carpa y amarrados de forma segura para poder llegar correctamente a su destino.

14. **Rotulado/Etiquetado:** Corresponde al pegado de etiquetas/rótulos para aquellas mercancías que no fueron etiquetadas correctamente en los países de origen. Para ello, requieren que este servicio sea entregado en zona primaria, ya que las mercancías no pueden ingresar al país hasta cumplir con los requisitos que establece la normativa aduanera. Cabe señalar, que personal directo de AEP se encarga de llevar a cabo este servicio, por lo que las etiquetas o rotulados están bajo las condiciones aduaneras necesarias, para que posteriormente las mercancías puedan ser comercializadas satisfactoriamente.

15. **Reconocimiento:** Se refiere principalmente a un servicio el cual es solicitado por los importadores para reconocer la carga depositada en el almacén y, de esta forma, separar bultos si es necesario para realizar la internación.

II. Agenciamiento Marítimo

Sus servicios están orientados a la atención de naves en el puerto, *representando al Armador ante la Autoridad Marítima, así como ante otras autoridades y entidades vinculadas al sector marítimo-portuario.* Además, se entrega asistencia en recepción y despacho de naves; atención documental a las cargas de importación,

exportación y transbordos; control documental y rastreo de contenedores; coordinación de pilotaje de canales y recaudación de fondos.

III. Depósito y Maestranza de contenedores

La empresa cuenta con una red de servicio integral a contenedores, atendiendo las necesidades de compañías navieras y compañías de leasing[71] de contenedores. Para ello, se dispone de instalaciones ubicadas en localidades estratégicas de Chile y el extranjero.

IV. Almacenaje y Transporte

Se ofrece servicios de almacenaje y distribución para todo tipo de carga general. En la actualidad se entrega soluciones logísticas para la industria del vino, minería, forestal, entre otros, cubriendo toda la cadena de servicios puerto a puerta.

V. Terminal Frigorífico

Para satisfacer la creciente demanda de unidades frigoríficas en el almacenaje de productos que provienen, principalmente, de la industria del salmón, el sector hortofrutícola y la pesca en general, se cuenta con terminales frigoríficos en el sur de Chile, específicamente en Puerto Montt, Puerto Chacabuco y Punta Arenas.

VI. Agente Embarcador

Se refiere a un servicio de asesoría operativa y documental a exportadores en todo el proceso de pre-embarque de carga, ya sea por vía marítima como aérea.

[71] Traducción al español: Arrendamiento

Cabe señalar, que a este servicio se le añade el "Agente Embarcador Fruta", donde se representa al exportador en toda la gestión de pre-embarque de carga ante los organismos controladores - Aduana, SAG, USDA, SERNAPESCA, entre otros, como también ante los armadores.

VII. Graneles y Cargas masivas

Servicio especializado de transferencia y movilización de grandes volúmenes de carga, dentro de los cuales se encuentran productos tales como: granos, fertilizantes, ceniza de soda, cemento, sal, concentrado de zinc, entre otros, asegurando a los clientes eficiencia en los rendimientos de transferencia de carga, produciendo una menor estadía de las naves y permitiendo a los clientes mejoras sustanciales en la negociación tarifaria de contratos de fletes con los armadores.

Toda la información entregada anteriormente desde el punto "*II"* hasta *"VII"* se refiere a los servicios integrales que la empresa SAAM S.A. entrega a lo largo de Chile, y como tal, han sido citadas desde la página web oficial de la empresa: www.saam.cl. Cabe señalar, que el punto "I" (Almacén Extraportuarios) es el eje del informe.

4.2.5 Variables Externas

4.2.5.1 Clientes:

Se consideran clientes a las Agencia de Aduanas y Particulares (persona natural). En la ciudad de Valparaíso se encuentran al menos 59 agencias y en San Antonio 26 (fuente: Emol). Sin embargo, muchas de estas tienen sucursales en ambas ciudades, por lo cual en el siguiente listado se detallan sólo algunas agencias ubicadas por cada ciudad:

a) **Agencias de Aduanas**

Tabla N° 3

Agencias de Aduana Valparaíso	Logo	Información
Agencia Ester Coradines	Agencia de Aduanas Ester Coradines	Calle Cochrane 667, Of.904, http://www.estercoradines.cl/
Agencia Guillermo Robé y Cía. Ltda.	GR	Prat 725, Of.301, http://www.robe.cl/empresa.htm
Agencia Juan León Valenzuela	Agencia de Aduana JUAN LEON Y CIA. LTDA. www.ajleon.com	Prat 856 Piso 4º y 5º, http://www.ajleon.com/
Agencia Jorge Stephens	STEPHENS AGENCIA DE ADUANA	Blanco 1633 Of.1002 Piso 10 Torre1, http://www.stephens.cl/
Agencia Jorge Stein	Stein Agencia de Aduanas	Errázuriz 25, Of.208, Piso 2, http://www.stein.cl/
Agencia de Jorge Vega Díaz	J V D AGENCIA DE ADUANA JORGE VEGA DÍAZ LTDA.	A. Prat 827, Of.1001, http://www.jvd.cl/
Agencia Juan Carlos Stephens	Juan Carlos Stephens AGENCIA DE ADUANA JCS	Blanco 1791, Piso 21 http://www.agenciastephens.com/
Agencia Rafael Flores Cuellar y Cía Ltda.	AARFC Agencia de Aduanas Rafael Flores Cuellar Cia. Ltda.	Almirante Señoret 151 Of.80, http://www.agenciaflores.cl/
Agencia Octavio Ramos del Río	AGENCIA DE ADUANA OCTAVIO RAMOS DEL RIO Y CIA. LTDA.	Esmeralda N°973, Of.501, http://www.oramos.cl/
Agencia Alan Smith Tapia y Cía Ltda.	SMITH y Cía AGENCIA DE ADUANAS	Arturo Prat 856 Piso 11, http://www.smith.cl/home.htm

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla N° 4

Agencias de Aduana San Antonio	Logo	Información
Agencia Espinosa		Blanco Encalada 840 Of. 406, http://www.wdf.cl/agencia_espinosa/
Agencia Santibáñez		Ramón Barros Luco 1613 Of.408, http://www.santibanez.cl/
Agencia Patricio Zulueta		Blanco Encalada 840 Of.404, http://www.agenciazulueta.cl/
Agencia Mewes		Almirante Señoret 70, Oficina 81, http://mewes.cl/
Agencia Stein		Av Ramon Barros Luco 1475, http://www.stein.cl/
Agencia de Aduanas Carlos Durán y Cía. Ltda.		Blanco Encalada 840 Oficina 308, http://www.agenciaduran.cl/
Agencia de Aduanas Juan Alarcón Rojas		Almirante Montt 51 of. 203, http://www.alarcon.cl/
Agencia Carlos de Aguirre G. y Cía. Ltda.		Uno Norte Nº 50 Oficina 6, http://www.aaca.cl/
Agencia Pedevila Ltda.		Uno Norte Nº 050 Oficina 3 http://www.pedevila.cl/
Agencia de Aduanas Pollmann		Barros Luco 1418, Oficina 33, http://www.pollmann.cl/

Fuente: *Elaboración Propia*

b) Particulares:

El proceso documental-logístico de importación es el mismo entre las agencias y los particulares (Véase Capítulo 4, ítem *4.1.4 Documentos y Procedimientos Relacionados en el Proceso Logístico*). La única diferencia entre ellos es el pago ya que, este concepto de "particular", se le denomina a cualquier persona natural que posea sustento económico suficiente para poder cancelar al contado alguno de los servicios de SAAM Extraportuario al momento de realizar una transacción comercial. Cabe señalar, que éste no discrimina la localidad del almacén; las tarifas y modalidad de pago es la misma para cualquier almacén (de SAAM) a lo largo de Chile.

4.2.5.2 Zona Geográfica

a) **Ubicación Geográfica:**

- **AEP Placilla:** Ubicado específicamente en Calle Tercera Avenida 520, Placilla de Peñuelas, y posee una distancia de 26 Km. desde el terminal portuario de Valparaíso (Véase Imagen N°4 y 5).
- **AEP San Antonio:** Ubicado específicamente en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 2389, San Antonio a 1 Km del puerto (Véase Imagen N°6 y 7).

Imagen N° 4: *Vista General*

Imagen N° 5: *Vista satelital con relieve*

Imagen N° 6: *Vista General*

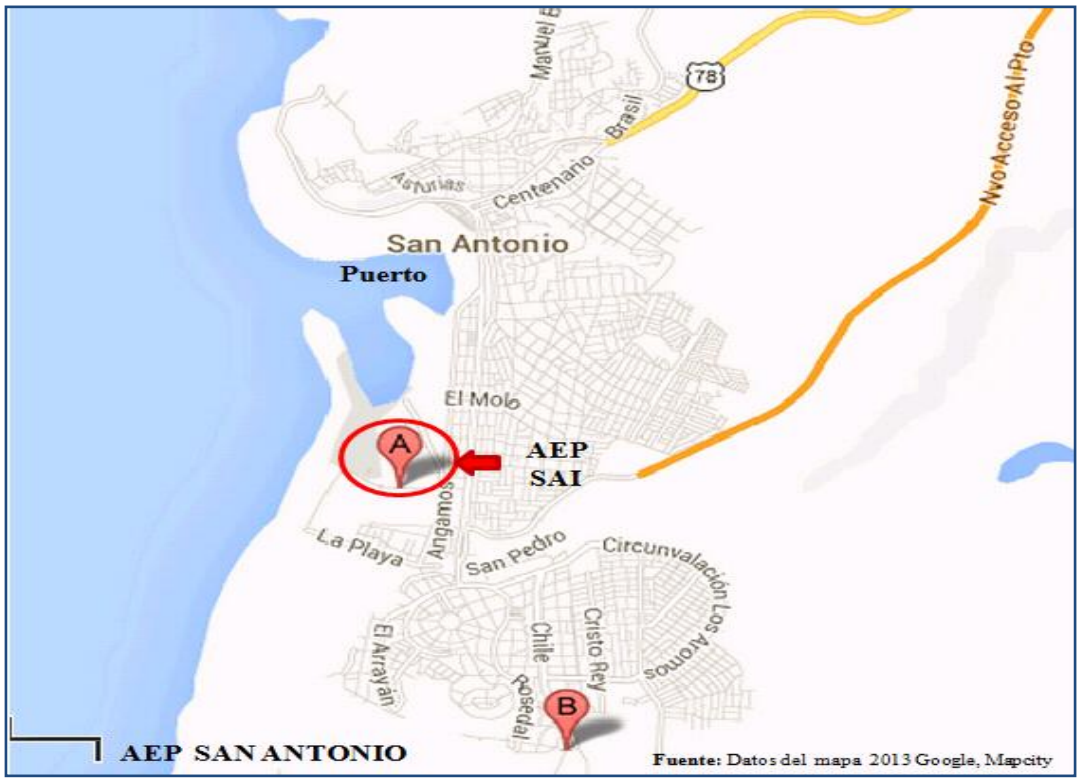


Imagen N°7: *Vista satelital con relieve*

4.2.6 Variables Financieras y Económicas

- **Demanda:**

a) Cantidad de Clientes

De acuerdo a la entrevista realizada a los Jefes de Operaciones de ambos terminales, no existe una cantidad específica de clientes, ya que sus servicios se extienden a todas las Agencias de Aduana ubicadas en la ciudad respectivamente y temporalmente reciben a clientes particulares.

b) Volumen de Ventas

Esta información no fue posible obtener, ya que se considera confidencial de acuerdo al criterio de la empresa.

- **Resultados**

c) Ganancias / Pérdidas

Tal como se dijo en el punto anterior, esta información es altamente confidencial y privada ante el público general, por lo que sólo se cuenta con un balance en la web del año 2007, sin embargo, éste es muy ambiguo. De todos modos, de acuerdo a la entrevista realizada al Jefe de Operaciones de Placilla[72], la línea de ventas proyectada, desde que AEP inició sus actividades (en ambas localidades), muestra un crecimiento considerable año tras año.

[72] Héctor Lagos Pulgar, actualmente Jefe de Operaciones.

d) Proyecciones

Claramente este punto también es difícil de abordar, debido a que toda innovación tanto en infraestructura, imagen, maquinarias y personal, que se quiera llevar a cabo en ambos terminales, no será manifestada hasta que se haya concretado, para otorgar un mejor servicio ante la competencia. Empero, SAAM se destaca por publicar revistas anuales, con los logros obtenidos y metas propuestas factibles de realizar.

4.3 ANALISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS AEP PLACILLA- AEP SAI

4.3.1 Resultados Almacén Referente: Matriz de Selección de Almacén

La siguiente matriz evalúa el almacén referente comparando AEP Placilla- AEP SAI por cada ítem (Ver Anexo N°13), la cual proporcionó información fundamentada para poder llevar a cabo un análisis y determinar cuál almacén extraportuario se destaca sobre el otro. Siendo **FP**: Factor de Ponderación; **C:** Calificación; **CP:** Calificación Ponderada

Criterios de Calificación		Nota
Nulo	No hay acceso a la información	**0**
Bajo	Ésta variable no se presenta o bien, es deficiente en el almacén.	**1**
Media	Ésta variable cumple lo suficiente, pero requiere mejoras.	**2**
Alta	Ésta variable cumple satisfactoriamente.	**3**

Fuente: *Elaboración Propia*

4.3.1.1 Análisis Variables Internas: Infraestructura

1. VARIABLES INTERNAS: INFRAESTRUCTURA	FP	AEP PLA		AEP SAI	
		C	CP	C	CP
1.1 Dimensiones del Almacén	**0.40**				
a) Superficie del terreno	0.08	3	0.24	3	0.24
b) Cantidad de bodegas	0.08	2	0.16	3	0.24
c) Superficie disponible para depósito de contenedores	0.08	2	0.16	3	0.24
d) Altura de Almacenamiento	0.08	2	0.16	2	0.16
e) Ancho de pasillos	0.08	2	0.16	2	0.16
1.2 Capacidad de Carga según características del Almacén	**0.16**				
f) Cantidad de mercancías sueltas movilizadas	0.032	3	0.10	2	0.06
g) Cantidad de contenedores movilizados	0.032	2	0.06	3	0.10
h) Tipos de Almacenes	0.032	3	0.10	2	0.06
i) Organización del Almacén	0.032	2	0.06	2	0.06
j) Sistema de Inventarios	0.032	2	0.06	3	0.10
1.3 Tecnología	**0.10**				
k) Maquinarias	0.02	3	0.06	3	0.06
l) Instrumental para emitir documentos	0.02	3	0.06	3	0.06
m) Sistemas Computacionales	0.02	2	0.04	2	0.04
n) Sistema de Seguridad y Control	0.02	3	0.06	2	0.04
o) Sistema de pagos por servicios contratados	0.02	2	0.04	2	0.04
1.4 Recursos Humanos	**0.30**				
p) Área Comercial	0.1	3	0.30	1	0.10
q) Área Operativa	0.1	3	0.30	3	0.30
r) Área Finanzas	0.1	3	0.30	1	0.10
TOTALES	**1.0**		**2.4**		**2.2**

En términos generales, los resultados obtenidos en la Matriz no presentan diferencias numéricas sustanciales para sacar conclusiones tajantes respecto de cuál terminal es mejor que otro (en éste ítem); esto, se traduce en las siguientes Calificaciones Ponderadas: AEP PLA obtuvo 2,4; mientras que AEP SAI logró 2,2. Ambos resultados están por sobre la media lo cual es favorable para ambos pero, no tan cerca de obtener la calificación idónea (3 de acuerdo a nuestro criterio).

En consecuencia, para comprender dónde se producen estas desigualdades, se dan a conocer los siguientes análisis de las variables (Internas y Externas) que fueron evaluadas con sus respectivas conclusiones:

a) Dimensiones del Almacén

Las calificaciones para los factores como "Cantidad de Bodegas" y "Superficie disponible para depósito de contenedores", generan una ventaja para el terminal de San Antonio, ya que, como se dijo anteriormente, en términos numéricos es la que presenta mayor cantidad de bodegas (específicamente 14) y posee un amplio espacio para ubicar sus contenedores (3.500 TEUs versus la medida de Placilla de 2.500 TEUs), es por ello que obtienen la más alta puntuación.

Por otro lado, en términos parciales, respecto a la "Superficie del Terreno", "Altura" y "Ancho" de pasillos, las calificaciones son similares, ya que ambos cumplen con la normativa establecida por el SNA, de establecerse como recinto mayor (sobre 50.000 m^2) y cumplen con el estándar de medidas necesarias para funcionar como almacén.

Hay que destacar que, lo anteriormente mencionado, se justifica con el hecho de que dentro del área territorial de AEP San Antonio no sólo se encuentra ubicado el almacén como tal, sino también se encuentra el área comercial[73] de SAAM S.A, frente al territorio del almacén. En cambio, en Placilla, ya está incorporada dentro del mismo recinto.

Es importante destacar también, que si bien San Antonio tiene mayor cantidad de bodegas, el espacio y tamaño destinado a éstas, es menor en comparación a las de Placilla.

Cómo segundo análisis, es necesario mencionar que el hecho de que tenga mejor ponderación como consecuencia de tener una mayor capacidad, no refleja el hecho de que los contenedores *recepcionados* tengan una mejor distribución.

b) Capacidad de carga según características del Almacén

Claramente, existe un empate técnico en cuanto al promedio de los factores que influyen en esta variable, aunque de los 5 factores, sólo la "Organización del Almacén" tuvo la misma ponderación en ambos terminales.

En relación a lo anterior, la explicación por el cual el primer puerto de Chile lleva la ventaja en "Cantidad de carga suelta movilizada", se justifica con el hecho de que Placilla es la casa matriz y se destaca por poseer instalaciones que soportan la alta

[73] Área administrativa que se encarga del control de las bodegas que SAAM arrienda a empresas externas (y/o privadas) para el almacenamiento de su stock de producción.

demanda de importaciones de diversa naturaleza (230.000 bultos anuales en Placilla versus 71.300 bultos anuales en San Antonio).

En el tema de la "Cantidad de contenedores movilizados", sin duda alguna, el área destinada a patio del almacén San Antonio (3.500 TEUs) es congruente con la cantidad de contenedores movilizados, tomando en cuenta que mensualmente moviliza 2.800 contenedores aproximadamente, versus 2.000 de Placilla, ya que para movilizar mayor cantidad de éstos es preciso tener un espacio prudente para ubicarlos y distribuirlos.

Los "Tipos de Almacenes" son uno de los tantos fuertes de Placilla. En todas las variables señaladas respecto a la finalidad, uso, y sistema de almacenaje, ambos almacenes cumplen con las mismas características y condiciones: de distribución, paletizado, picking para carga suelta, etc. Sin embargo, la diferencia se produce de acuerdo a la naturaleza de la carga que movilizan, en el cual San Antonio no está habilitado para manipular carga granel, y por esta razón el almacén central obtiene mayor ponderación en la matriz.

Como respuesta a la ponderación que genera el empate técnico mencionado al principio, los factores que predominan en la "Organización del Almacén" son aquellos métodos que se utilizan para organizar y distribuir la carga del almacén, como por ejemplo: "Principio de la Popularidad ABC" y "Sistema de Posicionamiento". En este caso, ambos se organizan de la misma manera, ya que al estar altamente vinculados, deben tener un sistema de interconexión en sistemas computacionales como también en

sistemas de localización física de mercancías, que en este caso son posicionamientos Fijos y Aleatorio.

Finalmente, en los dos terminales hay presencia de 2 tipos de inventarios. En ambos está inserto el sistema de inventarios FIFO. El segundo sistema inserto en Placilla es el caótico, mientras que SAI contabiliza mediante el sistema LIFO. Es por esto que, la razón de que el último (SAI) obtenga mayor ponderación, se debe a que sus sistemas de inventarios son más precisos, ya que el caótico varía dependiendo del espacio disponible lo que significa inestabilidad en el área.

c) Tecnología

En este ítem se desprenden las siguientes variables: Maquinarias, Instrumental para emitir documentos, Sistemas Computacionales, Sistema de Seguridad y Control, Sistemas de pagos por servicios contratados. De las cinco, el factor que genera controversias es el penúltimo, favoreciendo con una alta puntuación a Placilla. Todas las demás varían entre calificación media y máxima.

Como es de esperarse, los dos primeros factores mencionados son quienes tienen la calificación más alta ya que, además de cumplir con normativas establecidas por el SNA y recursos naturales propios de un almacén extraportuario, como tal, deben ser capaces de responder a la demanda de ambos terminales y estar interconectados ante cualquier eventualidad propia del mundo marítimo. Por esto último, también ambas ponderaciones en “Sistemas computacionales” y de “Pago”, son parciales; la presencia de los software

SAP y Torpedo generan un vínculo no sólo entre ellos, sino que también con los demás almacenes y filiales de la empresa.

En cuanto al Sistema de Seguridad y Control, el almacén de Placilla, se destaca en cuanto al resguardo y la preocupación por parte de éste en cuanto a la cantidad de guardias que existen tanto en la entrada del recinto como la entrada hacia el almacén. Eso no quiere decir que San Antonio sea más inseguro, sino que por motivos de mantener y entregar una mejor imagen (de seguridad y bajo nivel de riesgo ante cualquier delito de robo, como suele suceder), es que se tiende a invertir más en Placilla.

d) Recursos Humanos

Ambos recintos tienen la misma jefatura, sin embargo los gerentes se concentran en la casa matriz. La diferencia (en cuanto a cantidad de trabajadores se refiere) se produce cuando se dividen y comparan las áreas: comerciales, administrativa y financiera, y operativa. En todas las áreas señaladas hay mayor cantidad de trabajadores en Placilla, empero a esta última, San Antonio la supera por el hecho de que requiere nivelar su personal con la gran cantidad de carga que movilizan, es por este motivo que se da de igual forma la calificación con Placilla.

4.3.1.2 Análisis Variables Internas: Servicios

2. VARIABLES INTERNAS: SERVICIOS	FP	AEP PLA		AEP SAI	
		C	CP	C	CP
2.1 Servicios ofrecidos	**1.0**				
1. Aforo	0.066	3	0.20	2	0.13
2. Consolidado	0.066	3	0.20	3	0.20
3. Almacenaje	0.066	3	0.20	3	0.20
4. Cross Docking	0.066	3	0.20	3	0.20
5. Fumigado	0.066	3	0.20	1	0.07
6. Pesaje	0.066	3	0.20	3	0.20
7. Tramitación de documentos	0.066	3	0.20	3	0.20
8. Reembalaje	0.066	3	0.20	3	0.20
9. Desconsolidado	0.066	3	0.20	3	0.20
10. Trasvasije	0.066	3	0.20	3	0.20
11. Inspección	0.066	3	0.20	3	0.20
12. Energía para contenedores reefers	0.066	2	0.13	3	0.20
13. Amarrado/ Encarpado	0.066	3	0.20	3	0.20
14. Rotulado/Etiquetado	0.066	3	0.20	3	0.20
15. Reconocimiento	0.066	3	0.20	3	0.20
TOTALES	**1.0**		**2.9**		**2.8**

a) Servicios

Si bien, ambas sucursales ofrecen los mismos servicios (según la página web) deben tener la máxima calificación ya que como empresa deben ser capaces de ofrecer y "*cumplir satisfactoriamente"* con éstos, sin embargo, existen diferencias no menores entre éstos, los cuales generan una desventaja para SAI de 2,8 ponderado, contra un 2,9.

En primeros términos, de los 15 servicios que ofrece esta empresa a lo largo de Chile: Aforo, Consolidado, Desconsolidado y Almacenaje, tanto en Placilla como San Antonio, tienen una mayor demanda de parte de los clientes, tanto particulares como las Agencias de Aduana.

Respecto a lo último mencionado, la razón por la cual AEP Placilla obtiene en su mayoría mejores calificaciones en su oferta de servicios, se debe a que éste tiene una mejor distribución para llevarlos a cabo. A modo de ejemplo: área de aforo, Placilla se encuentra ubicado al ingreso del almacén; San Antonio lo ubica al final de éste, por lo que cuando se requiere llevar a cabo, se debe interrumpir el trabajo de otras actividades del almacén (consolidado, desconsolidado, almacenaje), al momento de trasladarse hasta esta área. En cuanto a uno de los servicios que SAI obtiene mejor calificación es energía para conexiones reefer, porque éste tiene 85 conexiones versus 80 en Placilla.

Por otra parte, de los 15 servicios hay dos de ellos que se logró detectar, que San Antonio no ofrece: Fumigado, y almacenaje de carga granel, los cuales están señalados en la página del almacén, pero en ninguna parte está señalado el hecho de que el terminal San Antonio, no lo otorga.

4.3.1.3 Análisis Variables Externas: Demanda

3. VARIABLES EXTERNAS: DEMANDA	FP	AEP PLA		AEP SAI	
		C	CP	C	CP
3.1 Clientes	**1.0**				
a) Agencias de Aduana	0.33	3	0.99	3	0.99
b) Particulares	0.33	3	0.99	3	0.99
c) Volumen de Ventas	0.33	0	0.00	0	0.00
TOTALES	**1.0**		**2.0**		**2.0**

a) Clientes

Ambos terminales cubren la demanda de todas las Agencias de Aduana ubicadas en sus respectivas ciudades de origen, como las personas naturales que requieran de los servicios, es por esto que tienen la misma calificación máxima, lo que en otras palabras se traduce en que "*c*umplen satisfactoriamente".

Referente al Volumen de Ventas, fue imposible analizar este dato puesto que la empresa se reserva el derecho de publicar este tipo de información lo que tiene como consecuencia, no llevar a cabo la comparación respectiva (aunque el empate técnico sea inminente). En otras palabras, su calificación mínima (Nota = 0) implica que "*No hay acceso a la información*" y es el único factor evaluado de ésta manera.

4.3.1.4 Análisis: Variables Externas: Otros Aspectos

4. VARIABLES EXTERNAS: OTROS ASPECTOS	FP	AEP PLA		AEP SAI	
		C	CP	C	CP
4.1 Zona Geográfica	**0.4**				
d) Ubicación Geográfica	0.2	2	0.40	3	0.60
e) Accesos	0.2	2	0.40	3	0.60
4.2 Aspectos Legales	**0.6**				
f) Capital	0.6	3	1.80	3	1.80
TOTALES	**1.0**		**2.6**		**3.0**

a) Zona Geográfica

La ubicación geográfica, sin duda alguna, es más ventajosa en San Antonio. Está a sólo 1km de distancia del puerto, lo que la hace más atractiva y más rentable en cuanto al traslado de la carga, y la eficiencia logística. Es por esto que su ponderación es perfecta en términos numéricos, porque cumple con uno de los tantos factores importantes dentro del tema de Distribución Física del producto. Aunque si el análisis se realiza desde el punto de vista de la realidad de la ciudad, existen desventajas importantes a mencionar, como por ejemplo el conflicto que surge cuando se genera el cuello de botella, una gran congestión que afecta no sólo a empresas que se relacionan con el rubro marítimo y transporte, sino también a los transeúntes de la ciudad.

En cuanto a la distancia entre el almacén extraportuario de Placilla y el puerto de Valparaíso, es de 26km. En este caso, la problemática surge al momento del traslado de un sector a otro, no sólo por la distancia, sino también por la estructura de las calles y a

las altas velocidades que deben aplicar los transportistas para la pronta entrega, lo cual muchas veces se traduce en un gran riesgo; sobre todo considerando que muchos accidentes se producen en la denominada “subida Santos Ossa”.

b) Aspectos Legales

Al igual que la información destinada a conocer sobre el Volumen de Ventas, ésta no fue entregada por ninguno de los terminales analizados. Sin embargo, el capital logró ser inferido por documentos formales y oficiales publicados en la página web denominados “Resolución Aduanera” firmada por el Director Nacional de Aduana (Raúl Allard en ese entonces). **Véase Anexos N° 14-15.**

4.3.2 Resultados Encuesta a clientes/usuarios: Agencias de Aduana

Tipo de investigación

La investigación es de modo descriptiva, ya que está orientada a conocer una determinada realidad e identificar cuál es el nivel de satisfacción de los clientes, preferencia y frecuencia de uso de los almacenes particulares de la zona, siendo representados por las agencias de aduana como intermediarios.

Población - Muestra

La población de AGAs dentro de la Región es de 59 en Valparaíso y 26 en San Antonio. Dado que el segmento de la población es determinado, se optó por una muestra No Probabilística - por juicio, ya que este muestreo procura proporcionar información de clientes que reúnan ciertos requisitos específicos a juicio del propósito de la encuesta. Por ello, se acudió a fuentes más factibles, proveedoras de información. Además, al no poder acceder a ellas y al ser muestreo de juicio, se redujo la confiabilidad de los resultados a un tamaño de muestra de 5 AGAs.

Lugar de la Investigación

La encuesta fue aplicada en la V Región, específicamente en la ciudad de Valparaíso y San Antonio.

Duración de la investigación

Se llevó a cabo durante los meses de Julio y Agosto del presente año.

Instrumento de investigación:

La técnica utilizada fue la recolección de datos de fuentes primarias, por medio de **"encuestas".** Éstas son instrumentos totalmente estructurados, con preguntas abiertas y cerradas hacia las agencias.

Ejecución de la Investigación:

Consta de 4 pasos:

Primer paso: Se elaboraron los cuestionarios con suma precisión para poder obtener la información necesaria; **Segundo paso:** Por medio de internet se llevaron a cabo las encuestas. Se optó por este medio, debido a que las AGAs fueron contactadas por vía telefónica y ellos mismos sugirieron que se le fuera enviada a sus correos; **Tercer paso:** Al obtener la información**,** ésta se procesó para luego poder ser tabulada; **Cuarto paso:** En vista de que se trata de una investigación a nivel de muestreo de juicio, se cierra el proceso y se procede a analizar los resultados.

Análisis de Resultados

Dado el tamaño de la muestra (5 encuestas), y debido a que las AGAs poseen sucursales tanto en Valparaíso como en San Antonio, 2 de las 5 encuestas otorgaron información que es de utilidad para ambos terminales, mientras que otras 2 sólo dieron información para AEP Placilla y la restante, proporcionó información u opiniones de San Antonio solamente. A pesar de que el nivel de muestra no es proporcional, los resultados se pueden llevar a un análisis comparativo de satisfacción, ya que la información obtenida

es de total credibilidad y es de ayuda que las AGAs posean sucursales en ambas localidades. Los resultados se clasifican y se concluyen en lo siguiente:

4.3.2.1 Preferencias de Almacenes de la Zona (*Ver Anexos N°16-17: Gráfico 1 y 2)*

Mayor Preferencia:

A pesar de ser una encuesta no autentificada por parte de SAAM Extraportuarios S.A., un 80% de las AGAs encuestadas prefirieron a SAAM como el almacén extraportuario que contrata con mayor frecuencia, destacando principalmente, la trayectoria y experiencia que tiene éste en comparación de su competencia. Por otra parte, se sostiene que es un almacén más accesible y más comprensivo al momento de tener problemas con los retiros de carga, llegando así, a un acuerdo fácilmente con el personal. También, se debe considerar que la mayor parte de las cargas LCL son manifestadas a AEP, por ser un almacén con eficiencia logística.

Menor Preferencia:

De acuerdo a lista mencionada de almacenes extraportuarios, un 60% de la muestra de los encuestados, determinó que el almacén menos frecuentado es **"SITRANS"**, luego en su mismo porcentaje, le siguen TEXVAL y ZEAL (20% cada uno), fundamentado el primero esencialmente, por ser un almacén con cobros más altos, por tener limitaciones en el servicio de almacenamiento de contenedores reefer y, por la demora en subir las cargas al sistema online y su inscripción, lo que genera un mayor tiempo de la carga retenida en los recintos para su retiro.

En cuanto a TEXVAL, se destaca que es muy estricto en los horarios de retiro de carga, teniendo que pagar costos adicionales si el camión no llega a la hora. Respecto a ZEAL,

se menciona que éste no reúne las condiciones necesarias que posee un almacén extraportuario.

4.3.2.2 Preferencias de AEP-SAAM Extraportuarios *(Ver Anexo N°18: Gráfico 3)*

Centrándose ahora en lo que respecta a la preferencia de los terminales de SAAM Extraportuarios, por parte de las AGAs de la V Región, se puede concluir que un 80% de las agencias prefiere AEP Placilla y por ende, un 20% AEP San Antonio. Una de las razones de preferir AEP Placilla, se debe a que el puerto de San Antonio se caracteriza por frecuentar paros portuarios retrasando así, la llegada de cargas a los clientes finales, en cambio el Puerto de Valparaíso se encuentra operativo permanentemente.

4.3.2.3 Principal demanda de Servicios *(Ver Anexo N°19: Gráfico 4)*

En general, entre los servicios más demandados en AEP Placilla se encuentran los siguientes: Aforo, consolidado, almacenaje y desconsolidado. En cuanto a AEP San Antonio, son los que siguen: Almacenaje, tramitación de documentos y desconsolidado.

Se trabaja mayormente con SAAM Extraportuarios, dada la cercanía que se tiene con el personal, por ejemplo en el desconsolidado, consolidado y almacenaje. El aforo en cambio, es por sorteo del SNA, y ambos terminales cuentan con las condiciones necesarias para llevarlo a cabo.

4.3.2.4 Satisfacción en "Atributos Generales" *(Ver Anexo N°20: Gráfico 5)*

Cuando se habla de atributos generales, se refiere a los siguientes: seguridad, rapidez, tarifas, cercanía y servicio al cliente. Las AGAs de San Antonio se encuentran mayormente satisfechas con los 5 atributos mencionados anteriormente. Sin embargo, en

las AGAs de Valparaíso, se hacen notar insatisfechas con las tarifas y cercanía (geográfica), debido a que en terminal Placilla es más estricto en cuanto a horarios de cumplimiento en el retiro de carga (lo que a veces se incurren en costos adicionales, como por ejemplo servicio de manipuleo). En términos cercanía, está claro que San Antonio tiene mejor acceso a sus recintos al quedar a 1 km del puerto y en plena ciudad.

4.3.2.5 Satisfacción en "Atención al Cliente" *(Ver Anexo N°21: Gráfico 6)*

Las AGAs de SAI se muestran totalmente satisfechas con el servicio al cliente que les otorga AEP en su localidad, ya sea en la resolución de problemas, capacidad de respuesta ante las dudas, cordialidad, baja burocracia, y disponibilidad del personal de la empresa. No obstante, las agencias de Valparaíso muestran insatisfacción en la cordialidad ante las llamadas y disponibilidad del personal. Esto se debe a que la empresa recibe mucha demanda y, puede que en horarios punta, no alcancen a cubrir las solicitudes de éstas o bien, se encuentren saturadas.

4.3.2.6 Satisfacción en la "Tecnología" *(Ver Anexo N°22: Gráfico 7)*

Maquinarias, sistemas computacionales, sistemas de seguridad-control y sistemas de pagos por servicios contratados, son de total satisfacción para ambos terminales. Destacándose los últimos tres, pues al ser una empresa internacional, con trayectoria en el mercado, posee tecnología de última generación.

4.3.2.7 Satisfacción en la "Imagen empresa" *(Ver Anexo N°23: Gráfico 8)*

En este aspecto, la investigación muestra una tendencia hacia la satisfacción en cuanto al Orden y Limpieza, esto se debe a que al ser SAAM S.A. una empresa influyente en el

área logística, siempre querrá mantener una buena imagen ante el cliente intermediario (AGA). Cabe señalar, que en AEP Placilla le perjudica el acceso al recinto, tanto vehicular como peatonal en temporada de otoño-invierno, debido a que se encuentra en plena carretera.

4.3.2.8 Demanda de ambos terminales: AEP Placilla - AEP San Antonio. ¿Cuál destaca más? *(Ver Anexos N°24-25: Gráfico 9 y 10)*

Teniendo en cuenta que la muestra incorpora agencias con sucursales en ambas zonas, el 60% de las AGAs dicen que han contratado los servicios en los dos terminales, siendo este porcentaje el capacitado para determinar a modo de juicio cuál AEP se destaca más que el otro. De este modo, la opción más elegida en cuanto a mayor seguridad y menores costos, resultó ser AEP Placilla, mientras que San Antonio se destaca notablemente en contar con un mejor acceso hacia el almacén.

Mayor Seguridad, hace referencia a los sistemas de accesos al recinto, y al ser casa matriz AEP Placilla, se encuentra el área administrativa, por ende, el nivel de seguridad es mayor; Menores costos, no hay gran diferencia porque cada agencia opta por el terminal más cercano a su oficina; y Mejor Acceso hacia el almacén (SAI), se refiere a que sus vías terrestres y peatonales son mucho mejor.

4.3.2.9 Nivel de aceptación y satisfacción de la Oferta *(Ver Anexo N°26: Gráfico 11)*

En síntesis, pese a que un terminal se destaca en diferentes atributos y cualidades respecto al otro, tanto las AGAs propias de la zona encuestadas y aquellas que han requerido los servicios de ambos almacenes, tienden a la satisfacción, pues destacan que

por ser una empresa con trayectoria logística, tienen mayor cercanía con el personal, y saben el trato y procesos de éstos. Cumplen satisfactoriamente con los servicios ofrecidos, brinda tecnología acorde al mercado y atiende a sus requerimientos y necesidades con eficiencia.

Al determinar cuál es mejor que otra, Placilla se destaca en estos momentos en cuanto a lo tangible y modernidad por ser casa matriz, empero, se encuentra alejado de la ciudad por el cambio estructural que se hizo para descongestionar el centro de Valparaíso con el tránsito de los camiones.

CAPITULO 5: DESCRIPCION DE LA EMPRESA

5.1 Descripción de la empresa

5.1.1 Reseña Histórica

Hoy SAAM es el líder en la prestación de servicios integrados a los navieros, así como a Exportadores e Importadores, en todo proceso de movilización de carga.[74]

Imagen N°8

- En **1989** Almacén Extraportuarios de SAAM (Primer Terminal Extraportuarios fuera de un puerto), primera empresa privada en Chile que participa en la prestación de Servicios en Zona Primaria, brindando servicios de logística para todo tipo de carga
- Más tarde, en el año **2000**, fue fundado SAAM Extraportuarios S.A. con giro único para entregar un mejor servicio a sus clientes. Se crea SAAM Extraportuarios SAI, nueva sucursal ubicada a un costado del acceso sur del puerto de San Antonio.
- Finalmente, en el **2004** se crea SAAM Extraportuarios Placilla, nueva sucursal, la cual cuenta con un almacén de última generación, especialmente construido para el almacenamiento de vinos y licores. Adicionalmente cuenta con un moderno Centro de Transferencia para servicios de consolidado y desconsolidado de fruta fresca de importación, exportación y tránsito a terceros países.

[74] Fuente: página oficial AEP.

5.1.2 Misión

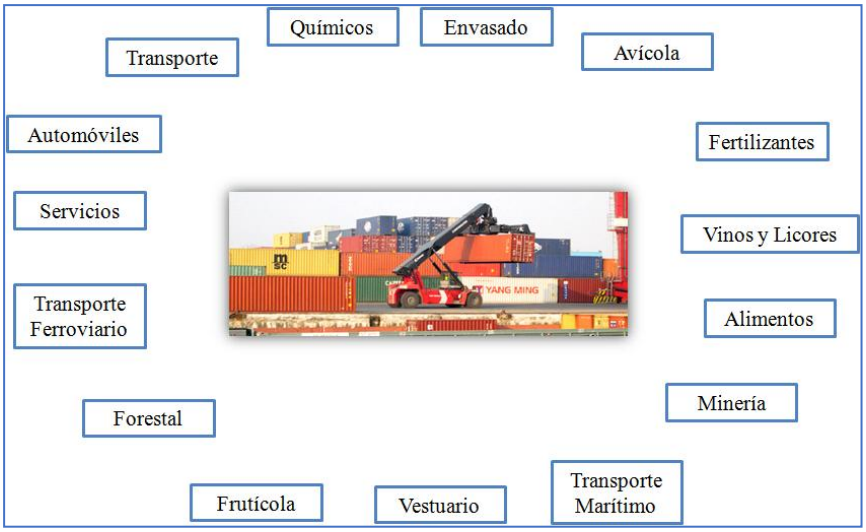
"Somos una empresa de Servicios de Almacenamiento y Depósito que actúa como socio de negocios con nuestros clientes, siendo una parte fundamental dentro de la cadena logística para Importaciones y Exportaciones. Nos enfocamos a brindar un servicio de alta calidad, esperando obtener una adecuada retribución para nuestros accionistas y permitiendo a nuestros trabajadores una equitativa retribución y desarrollo profesional".

5.1.3 Visión

"Mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado con una organización centrada en el cliente y con una alta eficiencia interna. Nuestros pilares para desarrollar y consolidar nuestro liderazgo son las personas, tecnología de información, organización y experiencia en el mercado".

5.1.4 Mercado o Área de Negocio

Imagen N°9

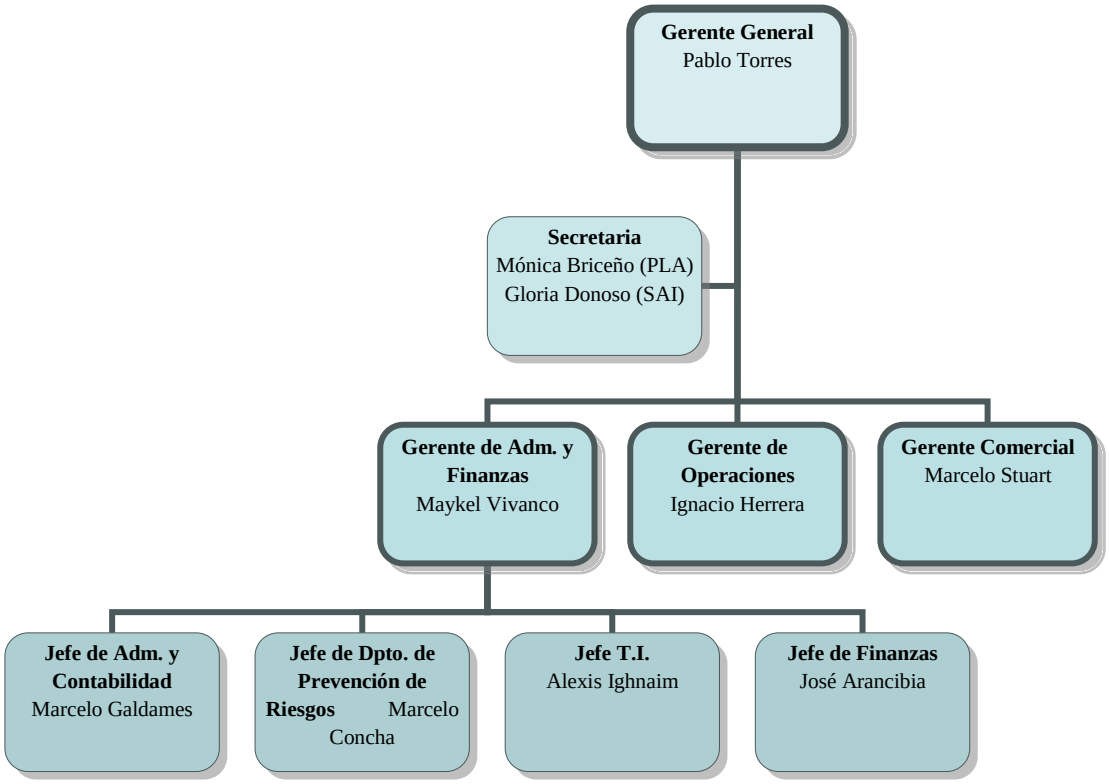


***Fuente**: Ilustración Propia*

Tanto AEP Placilla como AEP San Antonio abarcan la misma área de negocio, como se logra visualizar en la Imagen N°9, al ser un almacén con trayectoria, los clientes confían en él una gran responsabilidad para almacenar y mantener sus stocks en el momento y lugar preciso. Las cargas que se almacenan o depositan en ambos terminales, son de variada naturaleza y costo. Los diferentes tipos de mercancías que se movilizan a diario en estos almacenes van desde los más costosos, lujosos y sobredimensionados hasta los más simples y generales, sin descartar aquella mercadería que se debe mantener un sumo cuidado en su trato. En el caso de los primeros, se tienen los neumáticos de camiones de la minería, autos de marcas reconocidas, entre otros; tanto que en el segundo se encuentran las cargas generales para empresas distribuidoras y comercializadoras; y por último, las de sumo cuidado que son las cargas IMO como también el tratamiento de frutas.

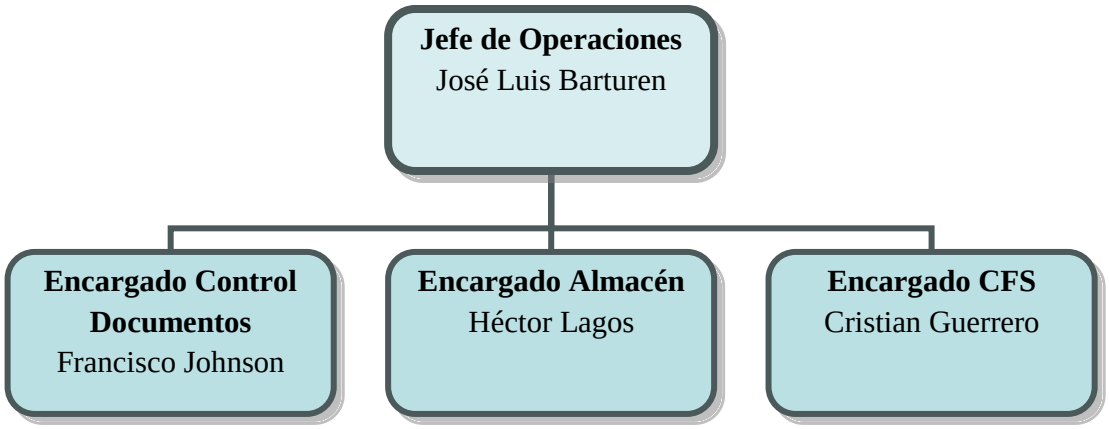
5.1.5 Organigramas

a) Área Administrativa



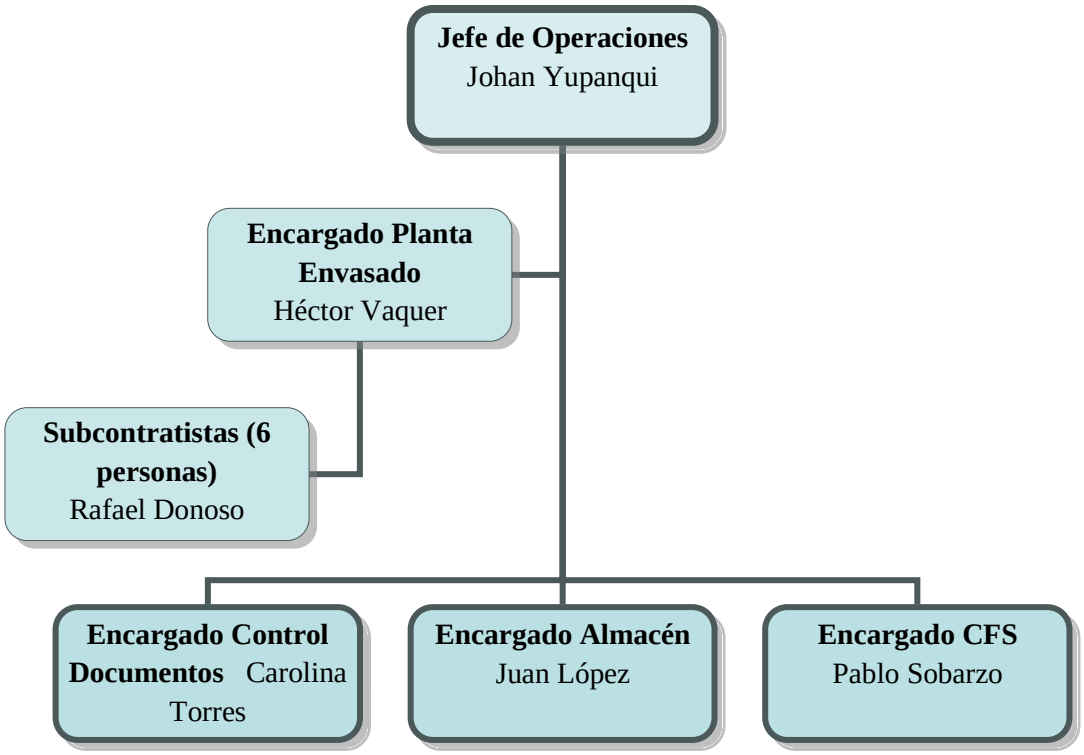
Fuente: *Ilustración Propia*

b) Área Operaciones Placilla



Fuente: *Ilustración Propia*

a) Área Operaciones San Antonio



Fuente: *Ilustración Propia*

5.1.6 Principales Políticas

- Política de Habitualidad de las Operaciones con Partes Relacionadas de Sudamericana Agencias Aéreas y Marítimas S.A. (SAAM)

AEP al ser una unidad estratégica de SAAM S.A. se rige directamente por las políticas internas de ésta. A continuación, se da a conocer una breve descripción de ellas, debido a que son extensas por tratarse de la casa matriz.

Sudamericana, Agencias Aéreas y Marítimas S.A. es una sociedad anónima cerrada, filial de SOCIEDAD MATRIZ SAAM S.A., sociedad anónima abierta, que formula su política de habitualidad conforme al artículo 149 de la Ley sobre Sociedades Anónimas.

1. ***Giro Social de SAAM***

Para los efectos de esta política de habitualidad, se deja constancia que el giro social de SAAM comprende el agenciamiento y/o atención de naves, armadores, empresas de transporte marítimo, aéreo o terrestre; fletes; el transporte; cabotaje y servicios portuarios, embarque, carga y descarga de mercaderías y bodegaje; servicios de naves, remolcadores, lanchaje y muellaje; y operación de puertos y terminales portuarios.

2. ***Política de Habitualidad***

Se considerarán operaciones habituales, todas aquellas operaciones, actos, contratos, convenciones y/o negocios, que SAAM realice con partes relacionadas, independiente de cuál sea su monto o cuantía, y cualquiera sea la duración, extensión y/o periodicidad de su contratación.

3. ***Políticas de Seguridad***

AEP posee reglas internas (normas) propias de seguridad para poder circular tanto las personas que visiten eventualmente sus recintos, como también el propio personal, ya sea en AEP Placilla como AEP San Antonio. Éstas son:

- ✓ Siempre debe identificarse antes de ingresar a recintos SAAM S.A.
- ✓ Es su responsabilidad solicitar chaleco reflectante y casco.
- ✓ Usar siempre elementos de protección personal (casco, zapatos de seguridad, chaleco reflectante vistoso).
- ✓ Siempre ir atento por donde se desplaza.
- ✓ Mantener distancia adecuada con los vehículos, maquinarias y camiones.
- ✓ Mantener distancia adecuada (doble de radio acción), a SIDELIFTER, grúas, grúas horquillas, o cualquier otro equipo en operación.
- ✓ Respetar señales de tránsito.
- ✓ Mantenerse fuera del radio de operación de Grúa Portacontenedores.
- ✓ Si va a ingresar a un área de operaciones de equipos debe estar seguro de que lo han visto, advierta su llegada.
- ✓ Respetar indicaciones de maniobras y zonas de tránsito.

- ✓ En patio la preferencia de circulación la tienen las máquinas que operan dentro del recinto.

- **Normas de Seguridad para Transportistas**

- ✓ Recuerde portar todos los elementos de seguridad que requiere el transporte (extintor de incendios, señales para panas o desperfectos mecánicos) y tener un buen estado de sistema de iluminación.

- ✓ Queda estrictamente prohibido exponerse bajo la carga suspendida.

- ✓ Prohibido fumar al interior de las bodegas y cerca de material combustible e inflamable.

- ✓ Queda prohibido intervenir en faenas de trabajo propias de los operadores de máquinas y equipos, debiendo mantenerse en el camión o bien en áreas definidas para su espera.

- ✓ Al interior de las faenas de SAAM debe portar el equipo de protección básico.

- ✓ Todo vehículo debe respetar la velocidad máxima al interior de la faena (20 km/hr).

- ✓ El conductor deberá estar siempre atento a las condiciones de tránsito del lugar y respetar las áreas demarcadas de tránsito y el movimiento del personal a su alrededor.

- ✓ Se encuentra prohibido bajar del camión en zona de carga y descarga, solo se puede descender en zonas habilitadas.
- ✓ El tránsito de peatones debe hacerse por vías peatonales señaladas y demarcadas.
- ✓ Queda estrictamente prohibido el ingreso de los transportistas con acompañantes, especialmente niños.

5.2 Descripción de las funciones realizadas

a) Nicole Cuevas

Departamento **:** Control de Documentos AEP Placilla

Cargo **:** Digitador

i. **Digitación de cargas importadas:** Una vez que se recepciona el documento denominado "manifiesto", se digita la información que este contiene, desde el consignatario, las marcas, peso, cantidades, hasta el destino del contenedor que se traslada. Para ello, se ingresa al sistema interno de la empresa denominado "Torpedo", el cual contiene una serie de funciones no sólo para ingresar la información de la carga, sino también el arribo de la nave, contenedores (con sus sellos y temperaturas respectivas), patentes, despacho de cargas, entre otras.

   A esto se le suma la función realizada respecto de la precisión al momento de eliminar las naves ya arribadas al puerto, no sólo en el sistema mencionado anteriormente, sino también en la página web, esto con el objetivo de llevar un orden y descongestionar la carga de información en el sistema; además del apoyo en la redacción, orden y entrega de documentos como las Providencias de Aduana para Desconsolidado y, Consolidado mencionadas en el Capítulo 4.

ii. **Control de guías de despacho**: Se lleva un orden minucioso sobre las guías de despacho que se reciben para una mayor eficiencia al momento de que se soliciten, ya sea por un cliente en el caso de que se presente algún inconveniente; agencia, o naviera, pero principalmente por parte de instituciones gubernamentales.

iii. **Identificación de cargas:** Con la ayuda del liquidador de forwarder (un término utilizado en la juerga del ámbito naviero), esta función se lleva a cabo con un documento denominado "TALLY", el cual contiene la información de las cargas y la ubicación en el patio del almacén. Es necesario identificarlas para poder registrarlas en el sistema para que el área del almacén las recepcione y las vise. Además, se debe realizar una captura fotográfica de las cargas arribadas, ya que muchas veces sucede que las mercancías llegan en mal estado y las agencias de aduana culpan a la empresa por una supuesta mala manipulación al momento de descargar los bultos del contenedor, o bien culpan a quienes estibaron la carga, sin embargo la mayoría de las veces ocurren por hechos fortuitos.

b) Joselyn Bórquez

Departamento **:** Almacén AEP Placilla

Cargo **:** Tramitadora Documental

i. **Tramitación y Visaciones de documentos:** Relación directa con los representantes de las Agencias de Aduana de la zona. En ello, se tramitan los documentos aduaneros, documentos internos del almacén, como también, documentos de la Tesorería General de la República (nombrados en el Capítulo 4). Aquí, se revisa minuciosamente cada documento, para verificar que la mercadería importada cumpla con toda la información necesaria (marcas) para internarla al país y que no haya sido sorteada con aforo o inspección. Este proceso es vital, ya que es donde se autoriza ante el SNA, si la mercadería puede ser retirada por el cliente-empresa.

Siendo todo lo anterior aprobado, se procede a timbrar los documentos que es el paso final para retirar la carga desde el almacén extraportuario.

ii. **Ingreso de información a sistema computacionales internos de la empresa:** La información del DRES, que es el documento que abarca toda la información del DIN, se debe ingresar al sistema computacional de Almacén (Torpedo). Este proceso se realiza antes de timbrar los documentos, ya que como son sistemas interconectados, se rebaja de inmediato la mercadería del stock para que personal de patio, tenga la mercadería lista para despacharla.

iii. **Stock o Inventarios de contenedores FCL y LCL en Terminales Placilla-Barón:** Período de reemplazo de la encargada de ésta área.

De acuerdo a la Planificación Naviera que emite TPS, se lleva un inventario de los contenedores que son destinados e ingresados a los recintos de SAAM Extraportuarios como también, de los que se despachan diariamente de éstos. Dichos inventarios son enviados todos los días en una determinada hora a los encargados de cada Naviera, donde se especifica si fueron despachados de forma Directa (que son despachados inmediatamente del terminal) o bien, de forma Indirecta (que se encuentran en piso, es decir, en patio del almacén).

Las Líneas y Compañías Navieras con que se trabajan son las siguientes:

APL (American President Line), China Schipping, Happag Loyd, Ultramar (Hamburg Sud y MOL) Nippon, AGUNSA, CMA CGM.

También, ésta área se encarga de llevar el inventario de contenedores de naturaleza IMO que ingresan y se despachan a los recintos del AEP.

c) Razones que impulsan el tema a desarrollar

Para comenzar, nuestra práctica la realizamos en los recintos del almacén extraportuario de Placilla, que es, como ya mencionamos anteriormente, la matriz de los cuatro terminales que posee la empresa SAAM Extraportuarios S.A.

Nuestra práctica duró 2 meses aproximadamente (considerando que tuvimos que trabajar los días sábados), por lo que a medida que nos adecuábamos al ambiente laboral, además de comprender el funcionamiento de la empresa, y adaptábamos al ritmo de ella, nos fuimos introduciendo en el área del mundo marítimo y nos percatamos de la necesidad que existe hoy en día del uso de un almacén, ya sea depósito aduanero como almacén extraportuario. Esto último, considerando también que históricamente el nivel de importaciones ha ido aumentando considerablemente, no sólo en Valparaíso, sino también en San Antonio[75].

El comercio internacional es fundamental a nivel mundial. La globalización ha permitido el crecimiento de intercambio de bienes entre la mayoría de los diversos países y Chile evidentemente no está ajeno ante este hecho. Es más, nuestro país posee mayor cantidad de acuerdos comerciales con el resto del mundo (22 acuerdos vigentes según la DIRECON)[76] por lo tanto, debe responder ante las demandas que se presentan. Pero, ¿de qué manera puede aportar un almacén extraportuario a estas demandas? Es por

[75]Servicio Nacional de Aduanas, *Informe Estadístico*, Julio 2013 http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070228/asocfile/20070228174902/informe_estadistico_julio_13.pdf

[76]Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, *Acuerdos Comerciales*, http://www.direcon.gob.cl/acuerdos-comerciales/

esto que se quiso analizar este concepto, considerando los conocimientos en cuanto a lo teórico (adquirido en la universidad), y en la práctica. Cabe señalar, que los puertos de Valparaíso y San Antonio tienen muchas similitudes en cuanto a infraestructura, capacidad de demanda de mercancías intercambiadas, maquinarias, necesidad y características de la mano de obra, por lo tanto el nivel de atractivo y la competitividad internacional es semejante y novedosa, considerando que el Puerto de Valparaíso funciona hace más de 100 años, mientras que San Antonio comenzó a invertir en asuntos "marítimos" recién a partir del año 80´, cuando se privatizaron los puertos de Chile (Ley de puertos[77]).

Finalmente, de acuerdo a todos los argumentos mencionados, es que queremos dejar un registro bibliográfico sobre este tema, ya que de acuerdo a los informes como informes ampliados de práctica, y tesis realizadas, nos hemos percatado de la poca información que hay sobre esta área que sin duda alguna, forma parte importante dentro del proceso logístico de importación. Por lo cual, se quiere hacer un aporte, no sólo a la empresa (puesto que ésta es quien tiene el enfoque principal), sino que a nuestros compañeros de hoy y los del mañana, de la carrera de Administración de Negocios Internacionales.

[77] Corporación Nacional Portuaria, http://bcn.cl/132r

CAPITULO 6: CONCLUSIONES

A lo largo de cada uno de los análisis realizados comparativamente, mediante las diversas Metodologías de Investigación descritas en el Capítulo 3 respecto de los almacenes extraportuarios de la empresa SAAM S.A., se obtuvieron resultados suficientes, los cuales contribuyeron para alcanzar los objetivos propuestos en el Informe y, además, dilucidar el contexto actual en el que están insertos ambos terminales. Así mismo, se analizaron las oportunidades y amenazas a las que se ven enfrentados día a día y, la importancia que tiene la eficiencia logística al momento de que los clientes (o usuarios) elijan el almacén donde resguardar su mercancía.

En relación a lo anterior, mediante las diversas fuentes conceptuales respecto a almacenaje extraportuario, desde personas que se desarrollan directamente en el rubro hasta información bibliográfica ya establecido (explícitamente citados); se creó un modelo de análisis propio a seguir para desarrollar la problemática presentada. Dicho modelo de investigación lleva por nombre "EPLI" *(Eficiencia en el proceso logístico de Importación)*, el cuál presenta las directrices de los temas a abordar: Variables Internas, Externas, y Financieras-Económicas.

Como consecuencia, y para poder presentar un análisis comparativo fundamentado, se creó el llamado *"Almacén referente"*, en el cuál se recopiló y tabuló la misma información para AEP Placilla - AEP San Antonio, con el objetivo de dilucidar lo que respecta a las variables mencionadas. Para ello, se evalúo mediante la *Matriz de*

Selección de Almacén, inspirada en la "Matriz de Selección de Mercados"[78], la cual fue modificada y adecuada al almacén referente. Los resultados numéricos emanados de éste instrumento, fueron obtenidos mediante indicadores calificativos a juicio personal, los que permiten formar un escenario más claro de cuáles son las fortalezas y qué es lo que se destaca más de cada terminal.

Posteriormente, para comprender las Variables Externas, se creó una encuesta estructurada con preguntas abiertas y cerradas, orientada a conocer una determinada realidad e indicar cuál es el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios: AGAs y particulares. Para ello, se hizo análisis mediante información tabulada y expresada en gráficos anexados.

La implicancia de estas encuestas reflejó el nivel de importancia y demanda que posee la empresa dentro de la V Región. Los resultados dan a conocer la cercanía del personal al ofrecer un buen trato a sus usuarios, lo que genera un valor agregado al llevar a cabo procesos de importación; cumplen satisfactoriamente con los servicios ofrecidos, otorga tecnología acorde al mercado y atiende a sus requerimientos y necesidades con eficiencia. Por lo mismo, es que éste debe estar en constante modernización tanto estructural como tecnológicamente, para poder cubrir eficientemente la demanda nacional en ambas localidades: Valparaíso y San Antonio.

En términos comparativos, AEP Placilla se destaca respecto de las Variables Internas: Tecnología y Recursos Humanos, debido a que al ser la casa matriz posee todas las

[78] Dictada por el Profesor Gerardo Castillejo, asignatura "Marketing".

jefaturas de altos mandos en sus dependencias, además, debe otorgar una mejor imagen ante el cliente.

Mientras que San Antonio, se destaca por poseer ventajas en el ítem Dimensiones en cuanto a destinación de espacios, en respuesta a la demanda de TEUs y carga suelta que posee pero, no significa que sean bien distribuidos los metros cuadrados. Aunque si lo comparamos en términos geográficos (Variables Externas), aumenta esta diferencia a su favor debido a la distancia que existe entre los terminales y los puertos respectivos, sobre todo considerando que en Placilla las lluvias paralizan cualquier tipo de movimiento vehicular, tanto público como privado.

Efectivamente, se realizó en análisis comparativo respecto de la "Eficiencia en el Proceso Logístico de Importación" tanto en los terminales de AEP Placilla como en AEP San Antonio citada al principio del informe, mediante el esquema denominado EPLI.

Conforme a lo anterior, el informe consta de 5 objetivos específicos, presentados en el Capítulo 1, cada uno de ellos abordados por medio de los Instrumentos de Medición y Evaluación presentados anteriormente. Del total, tan sólo el último que es "*Comparar financieramente los ingresos que genera cada sucursal para luego determinar cuál le reporta mayor beneficio a la empresa"* fue imposible llevar a cabo, debido a que la empresa se reservó el derecho a revelar este tipo de información al público.

En definitiva, se logró resolver la problemática, no llegando a un almacén "ganador" sino más bien, a un análisis amplio y completo de cada uno de ellos. Dicho análisis, destacó comparativamente las fortalezas, ventajas, y en qué se pueden complementar.

Para una mayor comprensión, a continuación se da a conocer la siguiente Tabla Resumen de carácter esquemática, la cual contiene información gráfica y sintética según las conclusiones:

Tabla N°5: *Síntesis Principales Diferencias*

SINTESIS: Principales Diferencias entre SAAM Extraportuarios Placilla-San Antonio			
I. Variables Internas: Infraestructura	**AEP PLA**	**AEP SAI**	**Análisis**
	X = Ventaja		
Dimensiones del Almacén			
- Cantidad de bodegas		X	AEP SAI cuenta con 14 bodegas, 11 más que Placilla.
- Superficie disponible para depósito de contenedores		X	AEP SAI destina mayor espacio para contenedores, con capacidad de 3.500 TEUs contra 2.500 TEUs en Placilla.
Capacidad de Carga según características del Almacén			
- Cantidad de mercancías sueltas movilizadas	X		AEP PLA moviliza cerca de 230.000 bultos mensualmente (versus 71.300 en SAI). Su potencial es carga suelta.
- Cantidad de contenedores movilizados		X	AEP SAI tiene un espacio físico que le permite movilizar 2.800 contenedores aprox.; 800 más que Placilla.
- Tipos de Almacenes	X		AEP PLA sí manipula carga de tipo granel dentro de su almacén, no así San Antonio.
- Sistema de Inventarios		X	AEP SAI considera 2 sistemas de inventarios, FIFO y LIFO; Placilla FIFO y Caótico (de mayor inestabilidad).

Tecnología			
- Sistema de Seguridad y Control	X		AEP PLA al ser la casa central de la empresa, invierte más en temas de seguridad y control
Recursos Humanos			
- Área Comercial	X		En ambas áreas se concentra la mayor cantidad de RR.HH.
- Área Finanzas	X		
II. Variables Internas: Servicios	**AEP PLA**	**AEP SAI**	**Análisis**
	X = Ventaja		
Servicios ofrecidos			
- Aforo	X		AEP PLA realiza el Aforo en un lugar estratégico. SAI debe detener sus faenas al estar al fondo del territorio del almacén.
- Fumigado	X		AEP PLA sí ofrece este servicio, no así, SAI,
- Energía para contenedores reefers		X	AEP SAI posee 85 conexiones refeers (5 más que Placilla).
III. Variables Externas: Otros Aspectos	**AEP PLA**	**AEP SAI**	**Análisis**
	X = Ventaja		
Zona Geográfica			
- Ubicación Geográfica		X	AEP SAI está a 1km de distancia del puerto de la ciudad. Placilla a 26km.
- Accesos		X	AEP PLA se aísla en invierno por causa de inundaciones, lo que perjudica sus accesos para usuarios, personal, y trabajadores.

Fuente: *Elaboración Propia*

BIBLIOGRAFIA

- **Libros**

- Anaya JULIO, Polanco SONIA. *Innovación y Mejora de Procesos Logísticos. Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos,* 2° Edición, Madrid, ESIC Editorial, 2007.

- Machuca Lorca IRENE, Valenzuela Sepúlveda RODOLFO, *Logística de Almacenamiento, Gestión y Control,* 1° Edición, Santiago, Chile, Editorial Lexis Nexis, 2005.

- Valenzuela Sepúlveda RODOLFO, *Logística de Distribución Física Internacional: mucho más que transporte,* 1° Edición, Santiago, Chile, Editorial Lexis Nexis, 2004.

- **Leyes**

- Ministerio de Hacienda, Legislación Chilena, Decreto 1114, *Establece reglamento para la Habilitación y Concesión de los recintos de Depósito Aduanero y el Almacenamiento de las mercancías",* Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 1998.

- Ministerio de Hacienda, Legislación Chilena, Decreto con Fuerza de Ley 30, *Ordenanza de Aduanas,* Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 1997.

- **Entrevistas**

- Héctor Lagos Pulgar, actual Jefe Área de Operaciones, SAAM Extraportuarios S.A. Placilla, 13.06.2013.

- Rodrigo Espinoza, Coordinador Terminal Logística SAAM S.A. San Antonio, 08.08.2013.

- Yohan Yupanqui, Jefe Área de Operaciones, SAAM Extraportuarios S.A. San Antonio, 08.08.2013.

- **Revistas**

- Empresa Portuaria de Valparaíso, Puerto Valparaíso, *Memoria Anual 2012*, 30.04.2013.

- SAAM, Bitácora Unidos a la Carga, *SAAM Extraportuarios Los Almacenes del Futuro*, N° 12, 30.04.2004.

- **Artículos – Páginas Web Visitadas**

- CEPAL, *Ranking Movimiento portuario contenerizado de América Latina y el Caribe - Año 2012*,

  http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/Transporte/noticias/noticias/7/49997/P49997.xml&xsl=/Transporte/tpl/p1f.xsl&base=/perfil/tpl/top-bottom.xsl

- Diccionario Virtual de la Real Academia Española:

  http://lema.rae.es/drae/

- Mundo Marítimo:

  http://www.mundomaritimo.cl

- Marítimo Portuario:

  http://www.maritimoportuario.cl/

- Portal del Comercio Exterior:

  http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos

- Portal TPS:

  http://portal.tps.cl/

- Servicio Nacional de Aduana. Normas Generales, Capítulo 1, Definiciones:

  http://www.aduana.cl/capitulo-i-normas-generales/aduana/2007-02-15/151856.html

- Sitio Web Oficial de SAAM S.A.:

  http://www.saam.cl/prontus_saam/site/edic/base/port/inicio.html

- Sitio Web Oficial de SAAM Extraportuarios S.A.:

  http://www.aep.cl/

- **Notas: Comentarios Anexos**

- **Anexo N°1:** Formato de Encuesta

- **Anexo N°2:** Manifiesto de Carga

- **Anexo N°3:** RTC (Resumen Traslado de Carga)

- **Anexo N°4:** Guía de Despacho

- **Anexo N°5:** Documento de Recepción de Cargas (DRES)

- **Anexo N°6:** Documento Único de Intercambio de Bultos (DUIB)

- **Anexo N°8:** Planificación de Desconsolidado

- **Anexo N°9:** TALLY

- **Anexo N°10:** DRES Visado

- **Anexo N°11:** Nota de Aforo

- **Anexo N°12:** Declaración de Ingreso (DIN)

- **Anexo N°13:** Tabla Comparativa (Almacén Referente)

- **Anexo N°14:** Resolución Aduanera San Antonio

- **Anexo N°15:** Resolución Aduanera Placilla

- **Anexo N°16:** Gráfico 1

- **Anexo N°17:** Gráfico 2

- **Anexo N°18:** Gráfico 3
- **Anexo N°19:** Gráfico 4
- **Anexo N°20:** Gráfico 5
- **Anexo N°21:** Gráfico 6
- **Anexo N°22:** Gráfico 7
- **Anexo N°23:** Gráfico 8
- **Anexo N°24:** Gráfico 9
- **Anexo N°25:** Gráfico 10
- **Anexo N°26:** Gráfico 11

ANEXOS

Anexo N°1: Formato de Encuesta

ENCUESTA: "ALMACÉN EXTRAPORTUARIO"

1. Identificación de la empresa

Nombre de la empresa		
Ciudad (Obligatorio**)**		
Número de contacto		
E-mail		

2. De acuerdo a los servicios que su empresa solicita. ¿Cuál es el almacén extraportuario que usted contrata con mayor frecuencia? .Marque con una "X".

SITRANS	
TEXVAL	
SAAM Extraportuarios	
ZEAL	
Otro (mencionar):	

¿Por qué?

3. Del siguiente listado de almacenes extraportuarios. ¿Cuál de ellos usted contrataría como última opción? (en relación a solicitud de servicios). Marque con una "X".

SITRANS	
TEXVAL	
SAAM Extraportuarios	
ZEAL	
Otro (mencionar):	

¿Por qué?

4. En el caso de haber contratado los servicios de SAAM Extraportuarios, indique cuál terminal contrata frecuentemente.

Marque con una "X"	
AEP Placilla	
AEP San Antonio (SAI)	

¿Por qué?

5. ¿Cuál de todos los servicios nombrados, usted solicita habitualmente? ¿Por qué?

Servicio Ofrecido por AEP	Marcar "X"	¿Por qué?
1) Aforo		
2) Consolidado		
3) Almacenaje		
4) Cross Docking		
5) Fumigado		
6) Pesaje		
7) Tramitación de Documentos		
8) Reembalaje		
9) Desconsolidado		
10) Trasvasije		
11) Inspección		
12) Energía para contenedores Reefers		
13) Amarrado/Escarpado		
14) Rotulado/Etiquetado		
15) Reconocimiento		

6. Señalar el terminal y marcar con "X" su nivel de satisfacción en los siguientes atributos

AEP Placilla___ **AEP SAI ___**

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Seguridad					
Rapidez					
Tarifas					
Cercanía (Geográfica)					
Servicio al Cliente					

7. Indique cuál es su nivel de satisfacción respecto a la Atención. Marque "X".

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Eficacia en solución de problemas					
Capacidad de respuesta					
Burocracia					
Entrega de información					
Cordialidad (llamadas, ej)					
Disponibilidad					
Otra:					

8. En cuanto a Tecnología del terminal contratado. Indique su nivel de satisfacción según lo que ha podido apreciar. Marque "X"

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Maquinarias					
Sistema Computarizado					
Sistema de Seguridad y Control					
Sistema de pagos por servicios contratados					

9. Respecto a la infraestructura y de acuerdo a su experiencia en terreno dentro de los almacenes extraportuarios de la empresa SAAM. Marque "X".

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Limpieza					
Orden					
Acceso al recinto					
Disponibilidad de recursos					

10. Independiente del servicio y tiempo. Marque con una "X" si alguna vez ha contratado servicios en ambos terminales, tanto en AEP SAI como en AEP Placilla.

SI____ NO____

11. Según lo anterior, si su respuesta fue SI, marcar con "X" cuál de los dos terminales, según su experiencia, se destaca por sobre la otra en:

	AEP SAI	AEP Placilla
Mayor seguridad		
Mejor acceso hacia almacén		
Menores costos (por cercanía a su local)		

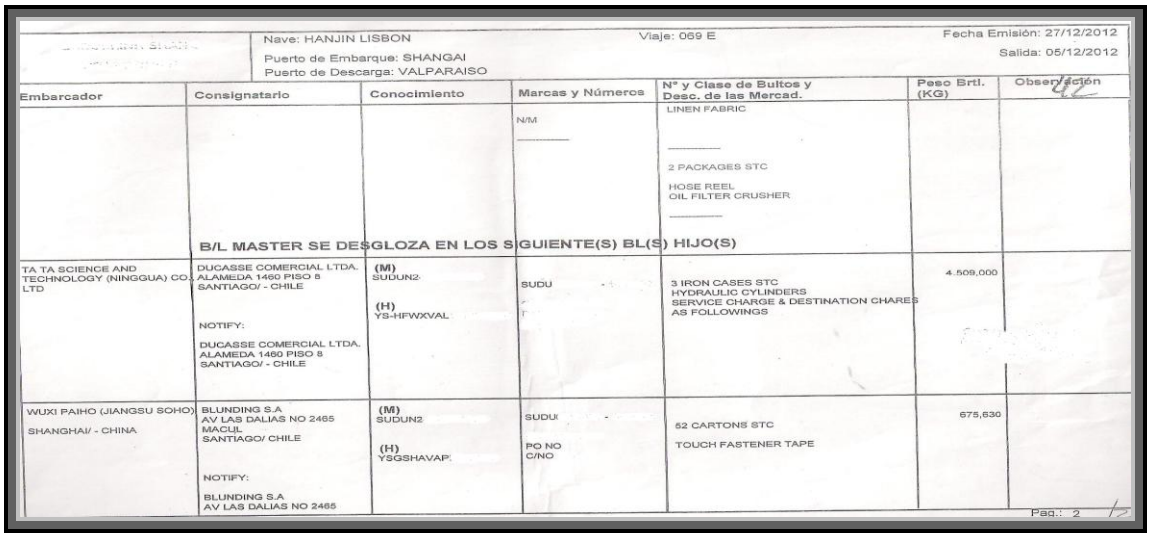
12. En cuanto a los servicios ofrecidos por SAAM Extraportuarios, marcar con "X" si se siente satisfecho con los servicios contratados (considere el terminal) :

	SI	NO
AEP Placilla		
AEP San Antonio		

13. Si tiene algún comentario adicional que no le hayamos preguntado, por favor escríbalo aquí:

Documentos que forman parte del proceso logístico de importación en SAAM Extra portuarios S.A.

Anexo N°2: Manifiesto de Carga

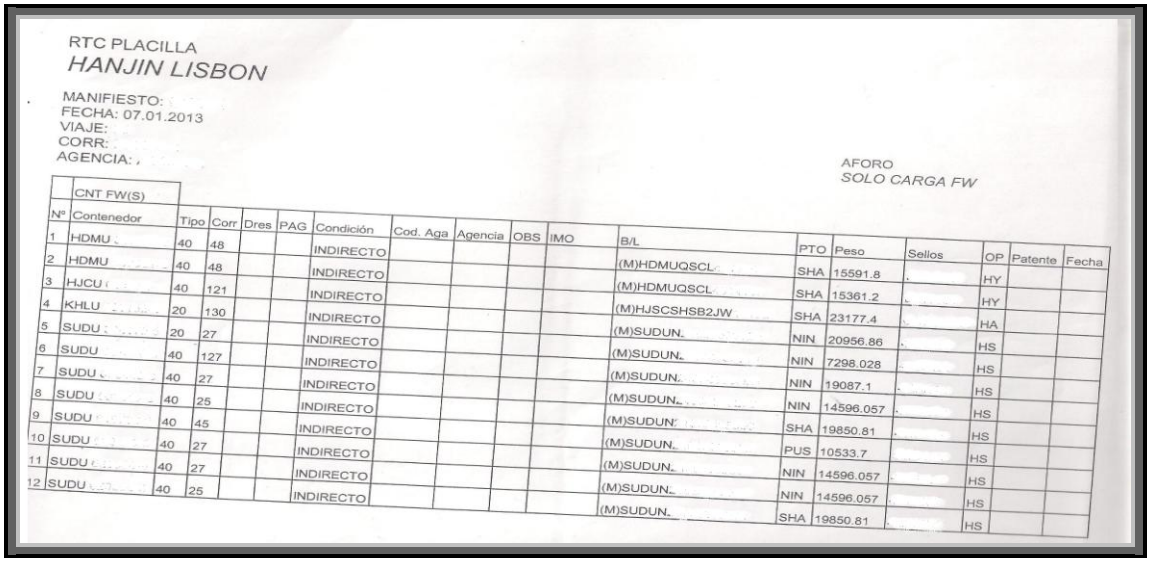


Nave: HANJIN LISBON Viaje: 069 E Fecha Emisión: 27/12/2012
Puerto de Embarque: SHANGAI Salida: 05/12/2012
Puerto de Descarga: VALPARAISO

Embarcador	Consignatario	Conocimiento	Marcas y Números	Nº y Clase de Bultos y Desc. de las Mercad.	Peso Brtl. (KG)	Observación
			N/M	LINEN FABRIC 2 PACKAGES STC HOSE REEL OIL FILTER CRUSHER		
	B/L MASTER SE DESGLOZA EN LOS SIGUIENTE(S) BL(S) HIJO(S)					
TA TA SCIENCE AND TECHNOLOGY (NINGGUA) CO., LTD	DUCASSE COMERCIAL LTDA. ALAMEDA 1460 PISO 8 SANTIAGO/ - CHILE NOTIFY: DUCASSE COMERCIAL LTDA. ALAMEDA 1460 PISO 8 SANTIAGO/ - CHILE	(M) SUDUN2 (H) YS-HFWXVAL	SUDU	3 IRON CASES STC HYDRAULIC CYLINDERS SERVICE CHARGE & DESTINATION CHARES AS FOLLOWINGS	4.509,000	
WUXI PAIHO (JIANGSU SOHO) SHANGHAI/ - CHINA	BLUNDING S.A AV LAS DALIAS NO 2465 MACUL SANTIAGO/ CHILE NOTIFY: BLUNDING S.A AV LAS DALIAS NO 2465	(M) SUDUN2 (H) YSGSHAVAP	SUDU PO NO C/NO	52 CARTONS STC TOUCH FASTENER TAPE	675,630	

Pag.: 2

Anexo N°3: RTC (Resumen Traslado de Carga)



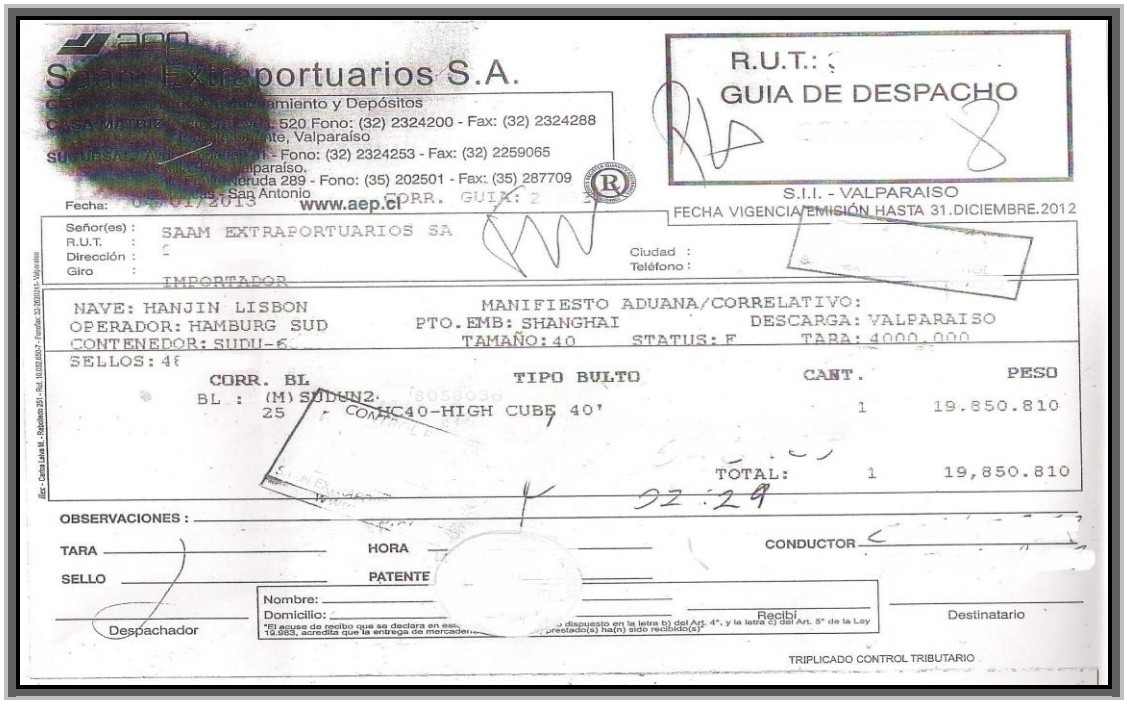
RTC PLACILLA
HANJIN LISBON

MANIFIESTO:
FECHA: 07.01.2013
VIAJE:
CORR:
AGENCIA: ,

AFORO
SOLO CARGA FW

	CNT FW(S)																
Nº	Contenedor	Tipo	Corr	Dres	PAG	Condición	Cod. Aga	Agencia	OBS	IMO	B/L	PTO	Peso	Sellos	OP	Patente	Fecha
1	HDMU	40	48			INDIRECTO					(M)HDMUQSCL	SHA	15591.8		HY		
2	HDMU	40	48			INDIRECTO					(M)HDMUQSCL	SHA	15361.2		HY		
3	HJCU	40	121			INDIRECTO					(M)HJSCSHSB2JW	SHA	23177.4		HA		
4	KHLU	20	130			INDIRECTO					(M)SUDUN	NIN	20956.86		HS		
5	SUDU	20	27			INDIRECTO					(M)SUDUN	NIN	7298.028		HS		
6	SUDU	40	127			INDIRECTO					(M)SUDUN	NIN	19087.1		HS		
7	SUDU	40	27			INDIRECTO					(M)SUDUN	NIN	14596.057		HS		
8	SUDU	40	25			INDIRECTO					(M)SUDUN	SHA	19850.81		HS		
9	SUDU	40	45			INDIRECTO					(M)SUDUN	PUS	10533.7		HS		
10	SUDU	40	27			INDIRECTO					(M)SUDUN	NIN	14596.057		HS		
11	SUDU	40	27			INDIRECTO					(M)SUDUN	NIN	14596.057		HS		
12	SUDU	40	25			INDIRECTO					(M)SUDUN	SHA	19850.81		HS		

Anexo N°4: Guía de Despacho



Saam Extraportuarios S.A.
Almacenamiento y Depósitos
520 Fono: (32) 2324200 - Fax: (32) 2324288
Valparaíso
Fono: (32) 2324253 - Fax: (32) 2259065
Valparaíso.
Ureduda 289 - Fono: (35) 202501 - Fax: (35) 287709
San Antonio
www.aep.cl

R.U.T.:
GUIA DE DESPACHO
S.I.I. - VALPARAISO
FECHA VIGENCIA/EMISIÓN HASTA 31.DICIEMBRE.2012

Fecha: 08/01/2013 CORR. GUIA: 2

Señor(es) : SAAM EXTRAPORTUARIOS SA
R.U.T. :
Dirección :
Giro : IMPORTADOR
Ciudad :
Teléfono :

NAVE: HANJIN LISBON
OPERADOR: HAMBURG SUD
CONTENEDOR: SUDU-6
SELLOS: 4
MANIFIESTO ADUANA/CORRELATIVO:
PTO. EMB: SHANGHAI
DESCARGA: VALPARAISO
TAMAÑO: 40
STATUS: F
TARA: 4000.000

CORR. BL	TIPO BULTO	CANT.	PESO
BL : (M) SUDUN2 25	HC40-HIGH CUBE 40'	1	19.850.810
	TOTAL:	1	19,850.810

22:29

OBSERVACIONES :
TARA
HORA
CONDUCTOR
SELLO
PATENTE
Nombre:
Domicilio:
Recibí
Despachador
Destinatario
TRIPLICADO CONTROL TRIBUTARIO

Anexo N°5: Documento de Recepción de Cargas (DRES)

aep
Saam Extraportuarios S.A.
DEPOSITO ADUANERO

DOCUMENTO DE RECEPCION MERCANCIAS
Destino IMPORTACION
Agencia

DRES ( )
Correlativo ( )
Tipo IMPORTACION
OS.

Nave	Manifiesto Aduana	Fecha Manifiesto	Tipo Transporte	Puerto Embarque
HANJIN LISBON	- 4	07/01/2013	MARITIMA	SHANGHAI

Inicio Almacenaje	Presunción Abandono		Retiro	Terminal
08/01/2013 03:20:4	Inicio 08/01/2013	Término 07/04/2013	INDIRECTO	AEP PLACILLA

Conocimiento Embarque (M) SUDUN24678058036

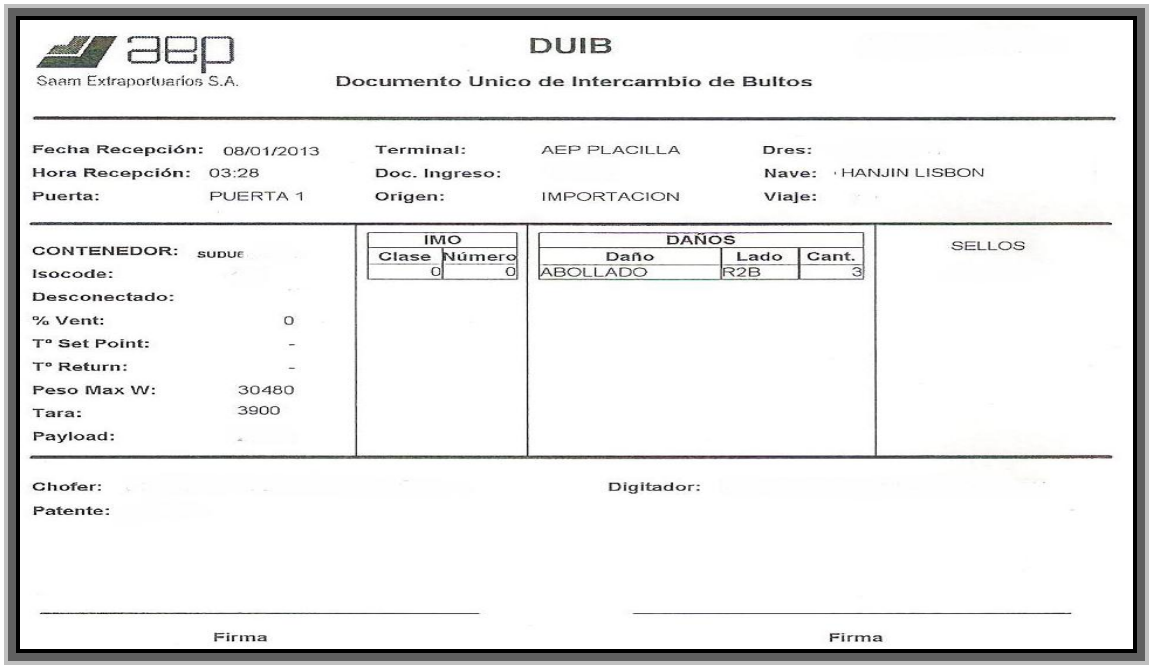
Item	MARCAS Y CONTRAMARCAS	Cantidad Bulto	Zona	Tara	Código Bulto	Descripción Bulto	Peso Bulto	MT3	D V	Estado	Ubicación
1	CONT: SUDU-6 TYPE: 4 STATUS: FCL/FCL SEAL: 4 WEIGHT: 19850.810 KG VOL: 0.000 M3	1	PRIM	4,200	74	CONT40	19,850.8	0	D	BUENO	--
	Total Cantidad	1				Total Peso	19,850.8	0			

Observaciones
STC CARGA CARGA GENERAL

Consignatario CRAFT MULTIMODAL CHILE LTDA
Retiro

Firma AGA
Timbre AEP

Anexo N°6: Documento Único de Intercambio de Bultos (DUIB)



aep
Saam Extraportuarios S.A.

DUIB

Documento Unico de Intercambio de Bultos

Fecha Recepción:	08/01/2013	**Terminal:**	AEP PLACILLA	**Dres:**	
Hora Recepción:	03:28	**Doc. Ingreso:**		**Nave:**	HANJIN LISBON
Puerta:	PUERTA 1	**Origen:**	IMPORTACION	**Viaje:**	

CONTENEDOR: SUDUE
Isocode:
Desconectado:
% Vent: 0
Tº Set Point: -
Tº Return: -
Peso Max W: 30480
Tara: 3900
Payload:

IMO	
Clase	Número
0	0

DAÑOS		
Daño	Lado	Cant.
ABOLLADO	R2B	3

SELLOS

Chofer:
Patente:

Digitador:

Firma

Firma

Anexo N°7: Comprobante de Pago

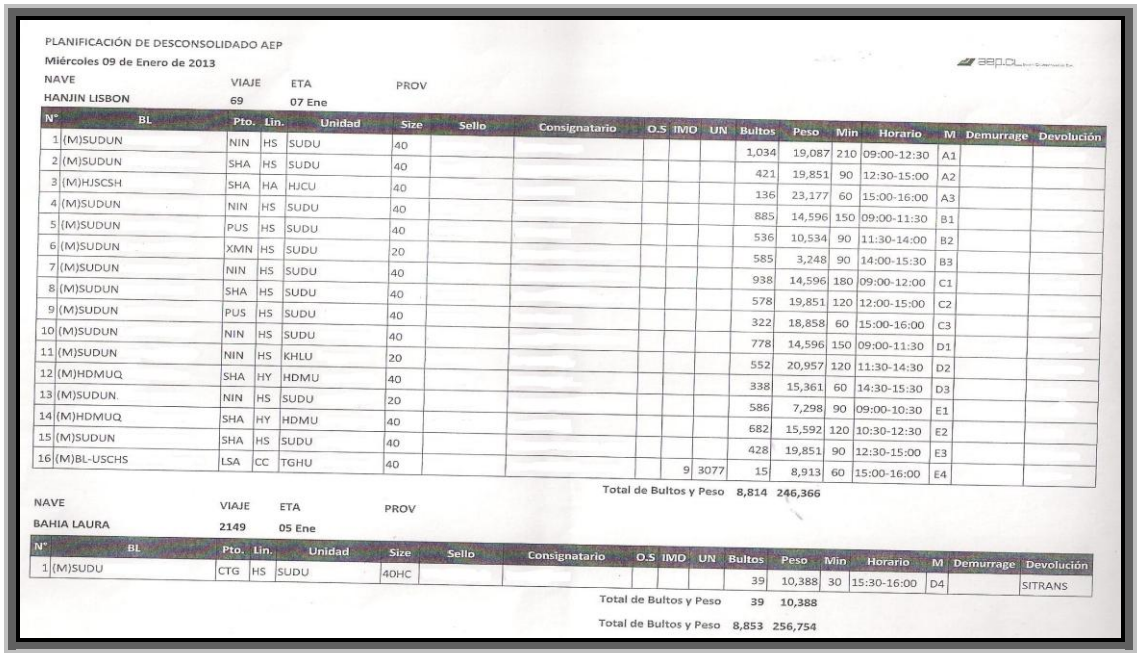
tesoreria.cl

COMPROBANTE DE TRANSACCION

RUT
Formulario
Folio
Vencimiento
Moneda de Pago
Total Pagado
Fecha Pago
Institución Recaudadora
Identificador de Transacción

No válido para pago en
Instituciones Recaudadoras

Anexo N°8: Planificación de Desconsolidado



PLANIFICACIÓN DE DESCONSOLIDADO AEP

Miércoles 09 de Enero de 2013

NAVE	VIAJE	ETA	PROV
HANJIN LISBON	69	07 Ene	

N°	BL	Pto.	Lin.	Unidad	Size	Sello	Consignatario	O.S	IMO	UN	Bultos	Peso	Min	Horario	M	Demurrage	Devolución
1	(M)SUDUN	NIN	HS	SUDU	40						1,034	19,087	210	09:00-12:30	A1		
2	(M)SUDUN	SHA	HS	SUDU	40						421	19,851	90	12:30-15:00	A2		
3	(M)HJSCSH	SHA	HA	HJCU	40						136	23,177	60	15:00-16:00	A3		
4	(M)SUDUN	NIN	HS	SUDU	40						885	14,596	150	09:00-11:30	B1		
5	(M)SUDUN	PUS	HS	SUDU	40						536	10,534	90	11:30-14:00	B2		
6	(M)SUDUN	XMN	HS	SUDU	20						585	3,248	90	14:00-15:30	B3		
7	(M)SUDUN	NIN	HS	SUDU	40						938	14,596	180	09:00-12:00	C1		
8	(M)SUDUN	SHA	HS	SUDU	40						578	19,851	120	12:00-15:00	C2		
9	(M)SUDUN	PUS	HS	SUDU	40						322	18,858	60	15:00-16:00	C3		
10	(M)SUDUN	NIN	HS	SUDU	40						778	14,596	150	09:00-11:30	D1		
11	(M)SUDUN	NIN	HS	KHLU	20						552	20,957	120	11:30-14:30	D2		
12	(M)HDMUQ	SHA	HY	HDMU	40						338	15,361	60	14:30-15:30	D3		
13	(M)SUDUN.	NIN	HS	SUDU	20						586	7,298	90	09:00-10:30	E1		
14	(M)HDMUQ	SHA	HY	HDMU	40						682	15,592	120	10:30-12:30	E2		
15	(M)SUDUN	SHA	HS	SUDU	40						428	19,851	90	12:30-15:00	E3		
16	(M)BL-USCHS	LSA	CC	TGHU	40				9	3077	15	8,913	60	15:00-16:00	E4		

Total de Bultos y Peso 8,814 246,366

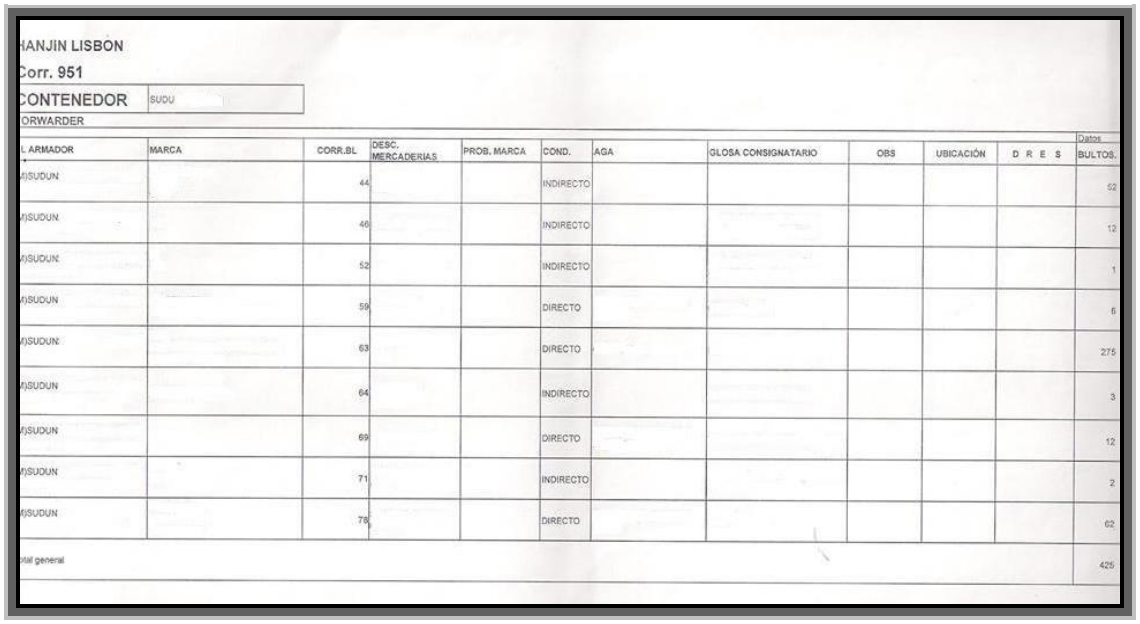
NAVE	VIAJE	ETA	PROV
BAHIA LAURA	2149	05 Ene	

N°	BL	Pto.	Lin.	Unidad	Size	Sello	Consignatario	O.S	IMO	UN	Bultos	Peso	Min	Horario	M	Demurrage	Devolución
1	(M)SUDU	CTG	HS	SUDU	40HC						39	10,388	30	15:30-16:00	D4		SITRANS

Total de Bultos y Peso 39 10,388

Total de Bultos y Peso 8,853 256,754

Anexo N°9: TALLY



HANJIN LISBON

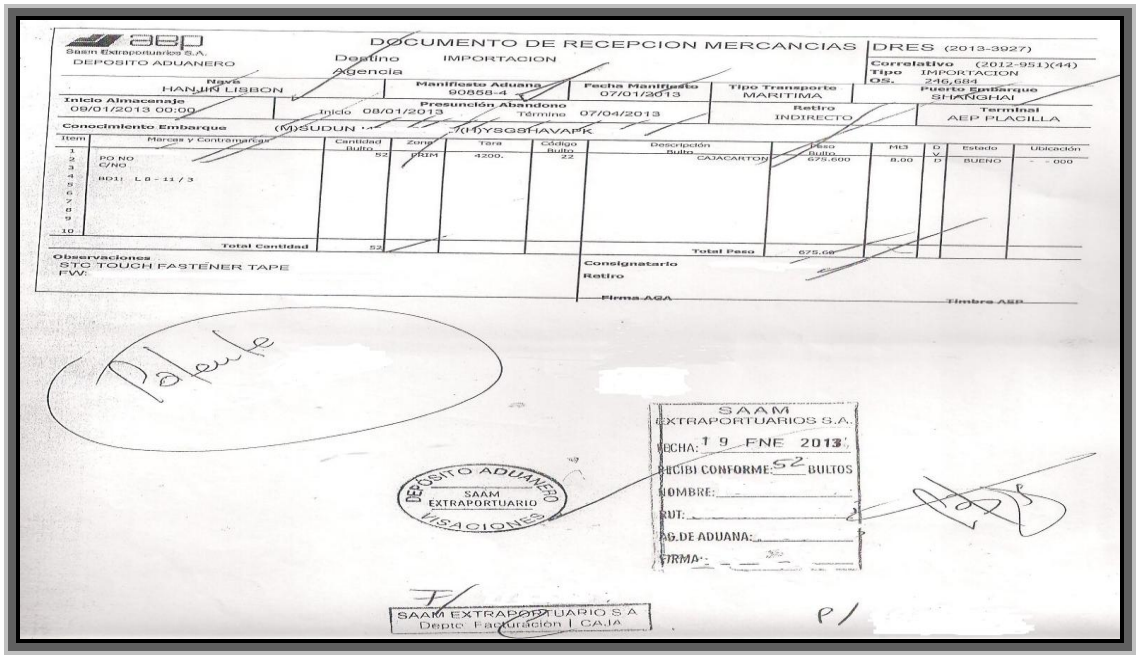
Corr. 951

CONTENEDOR SUDU

ORWARDER

L ARMADOR	MARCA	CORR.BL	DESC. MERCADERIAS	PROB. MARCA	COND.	AGA	GLOSA CONSIGNATARIO	OBS	UBICACIÓN	D R E S	Datos BULTOS.
)SUDUN		44			INDIRECTO						52
)SUDUN		46			INDIRECTO						12
)SUDUN		52			INDIRECTO						1
)SUDUN		59			DIRECTO						6
)SUDUN		63			DIRECTO						275
)SUDUN		64			INDIRECTO						3
)SUDUN		69			DIRECTO						12
)SUDUN		71			INDIRECTO						2
)SUDUN		78			DIRECTO						62
tal general											425

Anexo N°10: DRES Visado



aep
Saam Extraportuarios S.A.
DEPOSITO ADUANERO

DOCUMENTO DE RECEPCION MERCANCIAS

Destino IMPORTACION
Agencia

DRES (2013-3927)
Correlativo (2012-951)(44)
Tipo IMPORTACION
OS. 246,684

Nave	Manifiesto Aduana	Fecha Manifiesto	Tipo Transporte	Puerto Embarque
HANJIN LISBON	90858-4	07/01/2013	MARITIMA	SHANGHAI

Inicio Almacenaje 09/01/2013 00:00
Presunción Abandono Inicio 08/01/2013 Término 07/04/2013
Retiro INDIRECTO
Terminal AEP PLACILLA

Conocimiento Embarque (M)SUDUN ... /(H)YSGSHAVAPK

Item	Marcas y Contramarcas	Cantidad Bulto	Zona	Tara	Código Bulto	Descripción Bulto	Peso Bulto	M3	D V	Estado	Ubicación
1	PO NO	52	PRIM	4200.	22	CAJACARTON	675.600	8.00	D	BUENO	- - 000
2	C/NO										
3											
4	BD1: L 8 - 11 / 3										
5											
6											
7											
8											
9											
10											
	Total Cantidad	52				Total Peso	675.60				

Observaciones
STC TOUCH FASTENER TAPE
FW:

Consignatario
Retiro
Firma AGA
Timbre AEP

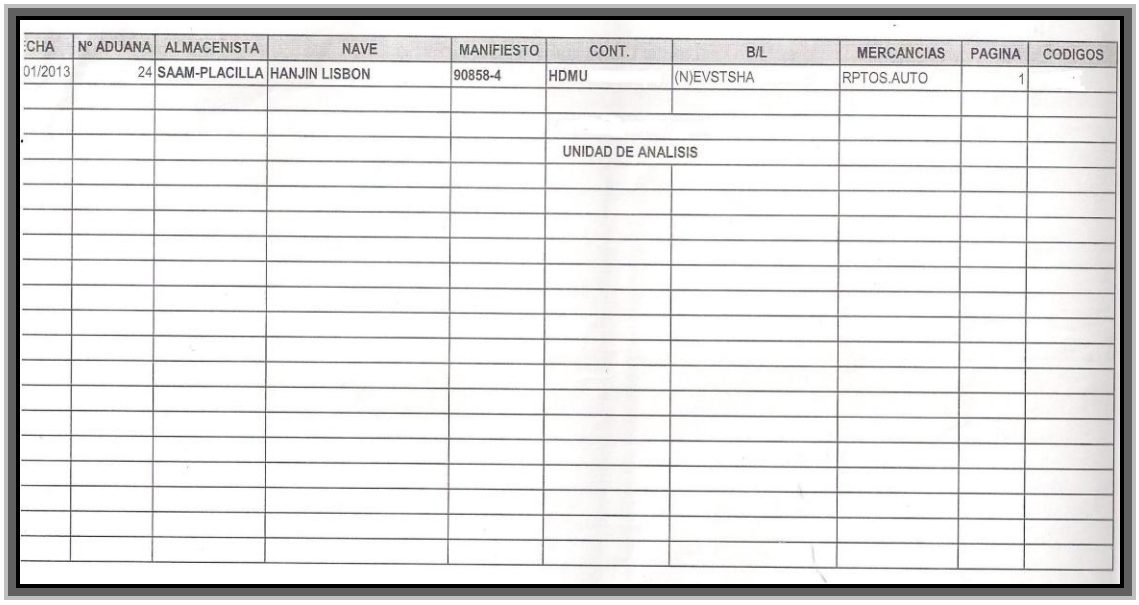
Patente

SAAM
EXTRAPORTUARIOS S.A.
FECHA: 19 FNE 2013
RECIBI CONFORME: 52 BULTOS
NOMBRE:
RUT:
AG.DE ADUANA:
FIRMA:

DEPOSITO ADUANERO
SAAM
EXTRAPORTUARIO
VISACIONES

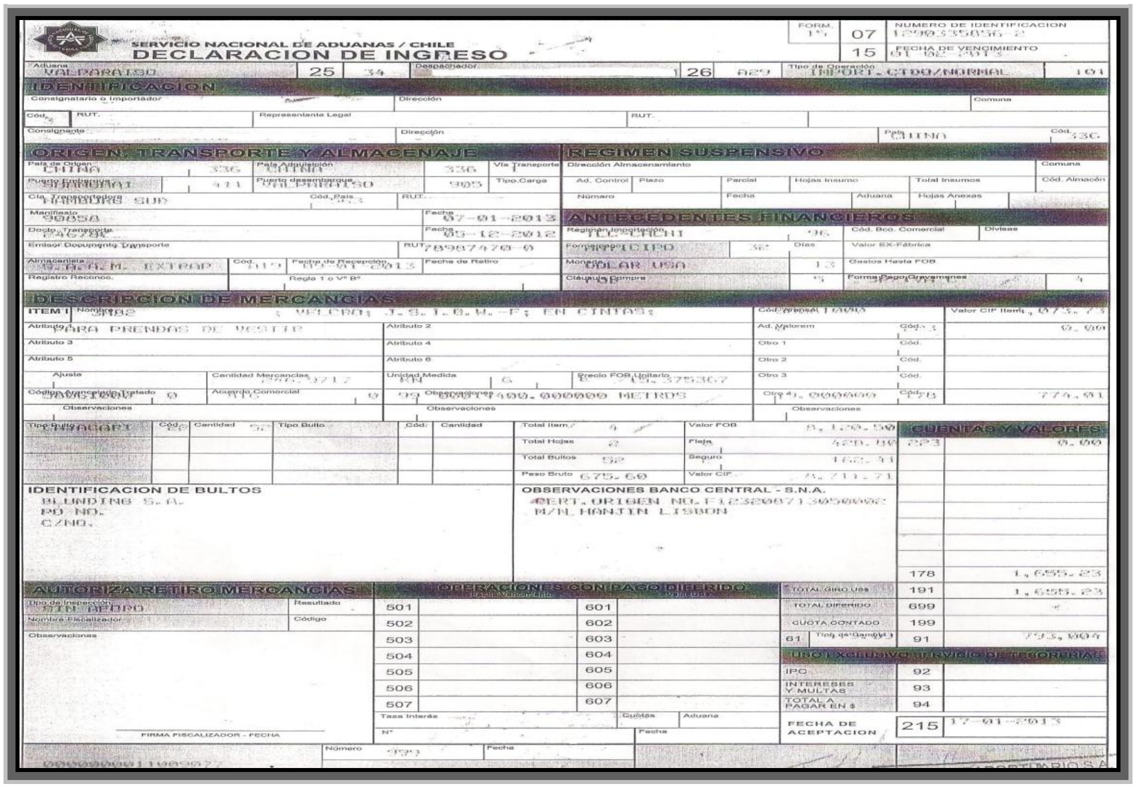
SAAM EXTRAPORTUARIO S.A.
Depto Facturación | CAJA

Anexo N°11: Nota de Aforo



ECHA	Nº ADUANA	ALMACENISTA	NAVE	MANIFIESTO	CONT.	B/L	MERCANCIAS	PAGINA	CODIGOS
01/2013	24	SAAM-PLACILLA	HANJIN LISBON	90858-4	HDMU	(N)EVSTSHA	RPTOS.AUTO	1	
					UNIDAD DE ANALISIS				

Anexo N°12: Declaración de Ingreso (DIN)


SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS / CHILE

DECLARACION DE INGRESO

FORM. 07 — NUMERO DE IDENTIFICACION [illegible]

15 — FECHA DE VENCIMIENTO [illegible]

Aduana VALPARAISO 25 34 — Despachador — 26 — Tipo de Operación IMPORT. CTDO/NORMAL 101

IDENTIFICACION

Consignatario o Importador — Dirección — Comuna

Cód. — RUT — Representante Legal — RUT

Consignante — Dirección — País CHINA — Cód. 336

ORIGEN, TRANSPORTE Y ALMACENAJE

País de Origen CHINA 336 — País Adquisición CHINA 336 — Vía Transporte

Puerto Embarque SHANGHAI 411 — Puerto desembarque VALPARAISO 903 — Tipo Carga

Cía. Transportadora HAMBURG SUD — Cód. País — RUT

Manifiesto 9085A — Fecha 07-01-2013

Docto. Transporte [illegible] — Fecha 05-12-2012

Emisor Documento Transporte — RUT 78987470-0

Almacenista S.A.A.M. EXTRAP — Cód. — Fecha de Recepción 07-01-2013 — Fecha de Retiro

Registro Reconoc. — Regla 1 o V° B°

REGIMEN SUSPENSIVO

Dirección Almacenamiento — Comuna

Ad. Control — Plazo — Parcial — Hojas Insumo — Total Insumos — Cód. Almacén

Número — Fecha — Aduana — Hojas Anexas

ANTECEDENTES FINANCIEROS

Régimen Importación TLC-CHINA — Cód. Bco. Comercial — Divisas

Forma Pago ANTICIPO — Días — Valor EX-Fábrica

Moneda DOLAR USA 13 — Gastos Hasta FOB

Cláusula Compra FOB — Forma Pago Gravámenes

DESCRIPCION DE MERCANCIAS

ITEM 1 — Nombre [illegible]; VELCRO; J.S.I.O.W.-F; EN CINTAS;

Valor CIF Item [illegible]

Atributo 1 PARA PRENDAS DE VESTIR — Atributo 2 — Ad. Valorem — Cód.

Atributo 3 — Atributo 4 — Otro 1 — Cód.

Atributo 5 — Atributo 6 — Otro 2 — Cód.

Ajuste — Cantidad Mercancías — Unidad Medida — Precio FOB Unitario — Otro 3 — Cód.

Código Arancelario Tratado — Acuerdo Comercial — Observaciones 400.000000 METROS

Observaciones — Observaciones — Observaciones

Tipo Bulto — Cód. — Cantidad 52 — Tipo Bulto — Cód. — Cantidad

Total Item 1 — Valor FOB [illegible]

Total Hojas 2 — Flete [illegible]

Total Bultos 52 — Seguro [illegible]

Peso Bruto 675.60 — Valor CIF [illegible]

CUENTAS Y VALORES

IDENTIFICACION DE BULTOS

LINDING S.A.

PO NO.

C/NO.

OBSERVACIONES BANCO CENTRAL - S.N.A.

CERT. ORIGEN NO. [illegible]

M/N HANJIN LISBON

178 1,655.23

191 1,655.23

AUTORIZA RETIRO MERCANCIAS

Tipo de Inspección SIN AFORO — Resultado

Nombre Fiscalizador — Código

Observaciones

OPERACIONES CON PAGO DIFERIDO

501 502 503 504 505 506 507

601 602 603 604 605 606 607

TOTAL GIRO US$ 191

TOTAL DIFERIDO 699

CUOTA CONTADO 199

61 Tipo de Cambio 91

USO EXCLUSIVO SERVICIO DE TESORERIA

IPC 92

INTERESES Y MULTAS 93

TOTAL A PAGAR EN $ 94

FECHA DE ACEPTACION 215 [illegible]-01-2013

Tasa Interés — Cuotas — Aduana

FIRMA FISCALIZADOR - FECHA — N° — Fecha

Número — Fecha

Anexo N°13: Tabla Comparativa (Almacén Referente)

ANÁLISIS COMPARATIVO		**TERMINALES**	
1. **INFRAESTRUCTURA**			
1.1Dimensiones del Almacén	***Unidad de Medida***	**AEP PLA**	**AEP SAI**
a) Superficie del terreno	*Recintos Menores* *Recintos Medianos* *Recintos Mayores*	55.260m²	74.500m²
b) Cantidad de bodegas	*Número de bodegas físicas*	3	14
- Superficie de Bodega	*m²*	10.380m²	6.334m²
c) Superficie disponible para depósito de contenedores	*TEUs*	2.500 TEUs	3.500 TEUs
d) Altura de Almacenamiento	*Mts.*	11m	14m
e) Ancho de pasillos	*Mts.*	5m	5m
1.2 Capacidad de Carga según características del Almacén	***Unidad de Medida***	**AEP PLA**	**AEP SAI**
f) Cantidad de mercancías sueltas movilizadas	*Diarias* *Semanal* *Mensual*	10.000 bultos 60.000 bultos 230.000 bultos	3.250 bultos 17.825 bultos 71.300 bultos
g)Cantidad de contenedores movilizados	*Diarios* *Semanal* *Mensual*	90 600 2000	112 700 2800
h) Tipos de Almacenes	*Según su finalidad*	Distribución	Distribución
	Según su utilización	Paletizado	Picking Paletizado
	Según su Sistema de Almacenaje	Paletizado	Paletizado Paletizado sistema compacto
		Mixtos picking	Mixtos picking

	Según la naturaleza de la carga	Generales IMO	Generales IMO
		Granel Frágil	 Frágil
i) Organización del Almacén	*Principio de la Popularidad ABC*	NO	SI
	Sistema de Posicionamiento y Localización	Posición Fija Posición Aleatoria	Posición Fija Posición Aleatoria
j) Sistema de Inventarios	*FIFO* *LIFO* *Caótico*	SI NO SI	SI SI NO
1.3 Tecnología	***Unidad de Medida***	**AEP PLA**	**AEP SAI**
k) Maquinarias	*N° de maquinarias*	16	28
	Tipos de maquinarias	Grúas Horquillas, Traspaletas, portacontenedores	Grúas Horquillas, Traspaletas, portacontenedores
l) Instrumental para emitir documentos	*N° de maquinarias*	18	21
	Tipos de maquinarias	TRF (8) PDA (10) Tablet (5)	6 TRF (6) PDA (15) Tablet (2)
m) Sistemas Computacionales	*N° de programas y nombres de ellos*	Torpedo, Soporte TRF, Soporte DDT, SAP	Torpedo, Soporte TRF, Soporte DDT, SAP
n) Sistema de Seguridad y Control	*Instrumentos de seguridad*	Cámaras de vigilancia, censor de movimientos, puertas de control (2) Tarjeta de Identificación. Torniquetes de acceso	Cámaras de vigilancia, puertas de control (2), Tarjeta de Identificación. Torniquetes de acceso
	Puerta de camiones	Documentación de transporte y destinación, permiso de circulación	Documentación de transporte y destinación, permiso de circulación

o) Sistema de pagos por servicios contratados	*Contado* *Online* *Crédito*	Contado, Crédito	Contado, Crédito
1.4 Recursos Humanos	***Unidad de Medida***	**AEP PLA**	**AEP SAI**
p) Área Comercial	*N° de trabajadores*	12	3
	Títulos requeridos	Técnico, Profesional	Técnico, Profesional
q) Área Operativa	*N° de trabajadores*	46	64
	Títulos requeridos	Técnico, Profesional	Técnico, Profesional
r) Área Administración y Finanzas	*N° de trabajadores*	13	5
	Títulos requeridos	Técnico, Profesional	Técnico, Profesional
2. SERVICIOS			
2.1 Servicios ofrecidos	***¿Se aplica en el almacén?***	**AEP PLA**	**AEP SAI**
- Aforo	*Físico* *Documental*	SI SI	SI SI
- Consolidado	*Carga suelta* *Granel*	SI SI	SI NO
- Almacenaje	*Importación* *Exportación* *Tránsito*	SI SI SI	SI SI SI
- Cross Docking	*Consolidado y Desconsolidado de Frutas*	SI	SI
- Fumigado	*SNS* *SAG*	SI SI	NO
- Pesaje	*Peso verificado* *Revisiones físicas por daños*	SI SI	SI SI
- Tramitación de documentos	*Garantización de contenedores (TACT)*	SI	SI
- Reembalaje	*Productos con condición especial*	SI	SI
- Desconsolidado	*Cargas sueltas* *Granel*	SI NO	SI NO

- Trasvasije	*Carga suelta*	SI	SI
	Granel	SI	SI
- Inspección	*SAG* *SNS*	SI SI	SI SI
- Energía para contenedores reefers	*Manifestados c/t°* *Capacidad Conex.*	SI 80	SI 85
- Amarrado/Encarpado	*Productos Especial*	SI	SI
- Rotulado/Etiquetado	*Carga Suelta*	SI	SI
3. DEMANDA			
3.1 Clientes	***Unidad de Medida***	**AEP PLA**	**AEP SAI**
a) Agencias de Aduana	*N° de Agencias actuales*	Más de 100	Más de 100
b) Particulares	*N° de Particulares actuales*	1 o 2 al mes	1 o 2 al mes
c) Volumen de Ventas	*$ o US$*	Confidencial	Confidencial
4. OTROS ASPECTOS			
4.1 Zona Geográfica	***Cercanía a Puerto***	**AEP PLA**	**AEP SAI**
d) Ubicación Geográfica	*Km*	26 km	1 km
e) Accesos	*Terrestre*	1	1
4.2 Aspectos Legales	***Unidad de Medida***	**AEP PLA**	**AEP SAI**
f) Capital	*Recintos Menores*		
	Recintos Medianos		
	Recintos Mayores	Aplica	Aplica

Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°14: Resolución Aduanera San Antonio

Página 1

E. BRITO

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS CHILE
DIRECCION NACIONAL

RESOLUCIÓN N° 02085 - 29.08.00

Valparaíso,

VISTOS:

La solicitud de habilitación directa de almacén extraportuario presentada por la empresa "SAAM Extraportuarios S.A." para el recinto de depósito ubicado en Avenida Bernardo O'Higgins número 2369, Población Juan Aspeé, Barrancas, San Antonio; la resolución N° 3447/98, de esta Dirección Nacional, que estableció el procedimiento para el estudio y evaluación de las solicitudes de habilitación directa.

CONSIDERANDO:

Que la comisión encargada de la habilitación directa dio cuenta de que se cumplen los requisitos reglamentarios para disponer la habilitación solicitada.

TENIENDO PRESENTE:

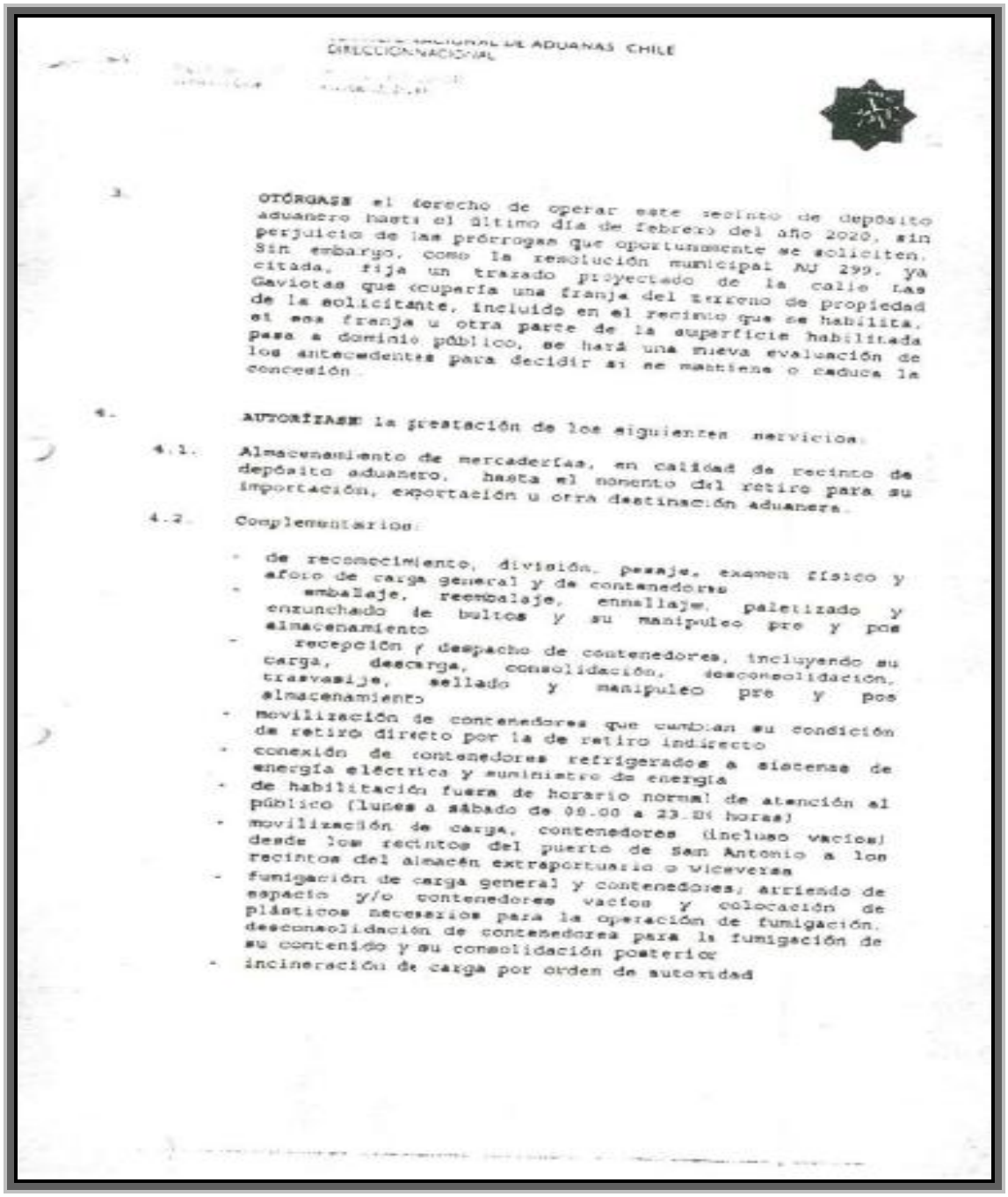
Lo dispuesto en el artículo 57° de la Ordenanza de Aduanas, en el Decreto de Hacienda N° 1.114/97 (D.O. 28.05.98) y en la resolución N° 3.447/98, de esta Dirección Nacional

R E S U E L V E :

1. **HABILÍTASE DIRECTAMENTE** para ser explotado como almacén extraportuario por SAAM Extraportuarios S.A., el recinto propuesto, que tiene una superficie de 80.980 metros cuadrados y corresponde al sub-lote 1 del plano de fusión y subdivisión aprobado por la Dirección de Obras de la Municipalidad de San Antonio por medio de la resolución N° AU-299, de 12.02.2000.

2. **APRUÉBANSE** las instalaciones, implementación y medidas de seguridad en actual funcionamiento en el recinto de depósito descrito en el número anterior.

Página 2



DIRECCION NACIONAL

3. **OTÓRGASE** el derecho de operar este recinto de depósito aduanero hasta el último día de febrero del año 2020, sin perjuicio de las prórrogas que oportunamente se soliciten. Sin embargo, como la resolución municipal AU 299, ya citada, fija un trazado proyectado de la calle Las Gaviotas que ocuparía una franja del terreno de propiedad de la solicitante, incluido en el recinto que se habilita, si esa franja u otra parte de la superficie habilitada pasa a dominio público, se hará una nueva evaluación de los antecedentes para decidir si se mantiene o caduca la concesión.

4. **AUTORÍZASE** la prestación de los siguientes servicios:

4.1. Almacenamiento de mercaderías, en calidad de recinto de depósito aduanero, hasta el momento del retiro para su importación, exportación u otra destinación aduanera.

4.2. Complementarios:

- de reconocimiento, división, pesaje, examen físico y aforo de carga general y de contenedores
- embalaje, reembalaje, ennallaje, paletizado y enzunchado de bultos y su manipuleo pre y pos almacenamiento
- recepción y despacho de contenedores, incluyendo su carga, descarga, consolidación, desconsolidación, trasvasije, sellado y manipuleo pre y pos almacenamiento
- movilización de contenedores que cambian su condición de retiro directo por la de retiro indirecto
- conexión de contenedores refrigerados a sistemas de energía eléctrica y suministro de energía
- de habilitación fuera de horario normal de atención al público (lunes a sábado de 00.00 a 23.00 horas)
- movilización de carga, contenedores (incluso vacíos) desde los recintos del puerto de San Antonio a los recintos del almacén extraportuario o viceversa
- fumigación de carga general y contenedores; arriendo de espacio y/o contenedores vacíos y colocación de plásticos necesarios para la operación de fumigación, desconsolidación de contenedores para la fumigación de su contenido y su consolidación posterior
- incineración de carga por orden de autoridad

Página 3

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS CHILE
DIRECCION NACIONAL

- entrega de duplicado de documentos emanados de su propia actividad como almacenista extraportuario
- apoyo a usuarios en las revisiones especiales de la carga ordenadas por los tribunales u otros organismos públicos, como el Servicio Agrícola y Ganadero, el Servicio Nacional de Pesca, el Servicio Nacional de Salud o la Policía de Investigaciones
- reserva de áreas o espacios para el almacenamiento exclusivo de mercaderías peligrosas o que, por sus características de valor o volumen, necesitan lugares especiales para su depósito
- depósito de mercaderías de pre embarque y mercaderías de importación ya nacionalizadas
- almacenamiento de contenedores vacíos, incluyendo reposicionamiento en bodegas de terceros y la consolidación y desconsolidación de su contenido
- arriendo de equipos, con o sin operador, para movilizar la carga en los recintos, desde los vehículos de transporte del usuario hasta otros vehículos, y viceversa.

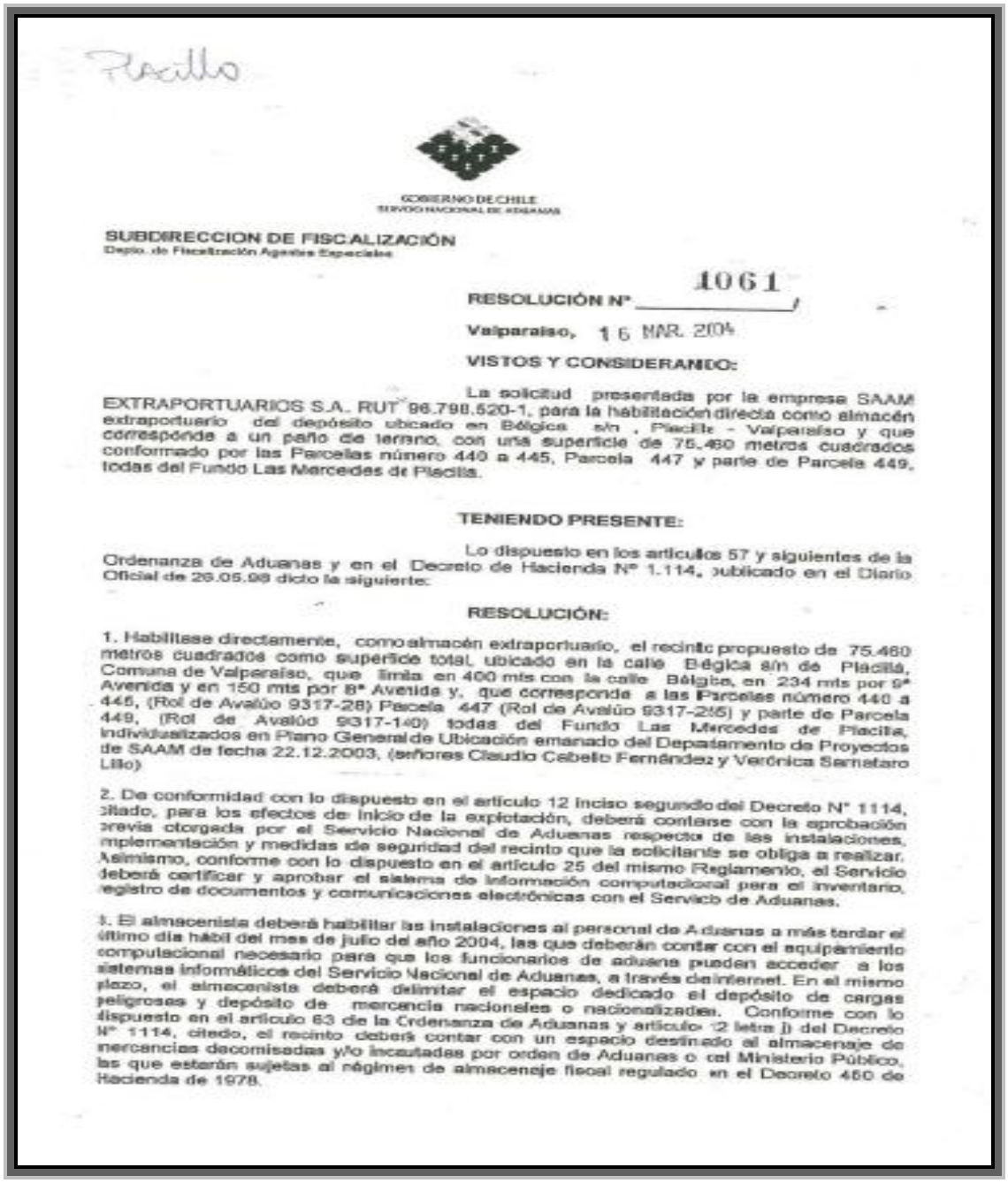
4.3. Adicionales

- de reparación, limpieza y mantenimiento de contenedores y equipos
- de estacionamiento de vehículos

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE

Anexo N°15: Resolución Aduanera Placilla

Página 1



Placilla

GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

SUBDIRECCION DE FISCALIZACIÓN
Depto. de Fiscalización Agentes Especiales

RESOLUCIÓN N° 1061 /

Valparaíso, 16 MAR. 2004

VISTOS Y CONSIDERANDO:

La solicitud presentada por la empresa SAAM EXTRAPORTUARIOS S.A. RUT 96.798.520-1, para la habilitación directa como almacén extrapotuario del depósito ubicado en Bélgica s/n , Placilla - Valparaíso y que corresponde a un paño de terreno, con una superficie de 75.460 metros cuadrados conformado por las Parcelas número 440 a 445, Parcela 447 y parte de Parcela 449, todas del Fundo Las Mercedes de Placilla.

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ordenanza de Aduanas y en el Decreto de Hacienda N° 1.114, publicado en el Diario Oficial de 26.05.98 dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. Habilítase directamente, como almacén extraportuario, el recinto propuesto de 75.460 metros cuadrados como superficie total, ubicado en la calle Bélgica s/n de Placilla, Comuna de Valparaíso, que limita en 400 mts con la calle Bélgica, en 234 mts por 9ª Avenida y en 150 mts por 8ª Avenida y, que corresponde a las Parcelas número 440 a 445, (Rol de Avalúo 9317-28) Parcela 447 (Rol de Avalúo 9317-265) y parte de Parcela 449, (Rol de Avalúo 9317-140) todas del Fundo Las Mercedes de Placilla, individualizados en Plano General de Ubicación emanado del Departamento de Proyectos de SAAM de fecha 22.12.2003, (señores Claudio Cebello Fernández y Verónica Samataro Lillo)

2. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 inciso segundo del Decreto N° 1114, citado, para los efectos de inicio de la explotación, deberá contarse con la aprobación previa otorgada por el Servicio Nacional de Aduanas respecto de las instalaciones, implementación y medidas de seguridad del recinto que la solicitante se obliga a realizar. Asimismo, conforme con lo dispuesto en el artículo 25 del mismo Reglamento, el Servicio deberá certificar y aprobar el sistema de información computacional para el inventario, registro de documentos y comunicaciones electrónicas con el Servicio de Aduanas.

3. El almacenista deberá habilitar las instalaciones al personal de Aduanas a más tardar el último día hábil del mes de julio del año 2004, las que deberán contar con el equipamiento computacional necesario para que los funcionarios de aduana puedan acceder a los sistemas informáticos del Servicio Nacional de Aduanas, a través de Internet. En el mismo plazo, el almacenista deberá delimitar el espacio dedicado al depósito de cargas peligrosas y depósito de mercancía nacionales o nacionalizadas. Conforme con lo dispuesto en el artículo 63 de la Ordenanza de Aduanas y artículo 12 letra j) del Decreto N° 1114, citado, el recinto deberá contar con un espacio destinado al almacenaje de mercancías decomisadas y/o incautadas por orden de Aduanas o del Ministerio Público, las que estarán sujetas al régimen de almacenaje fiscal regulado en el Decreto 460 de Hacienda de 1978.

Página 2

4. Otórgase el derecho de operar este recinto de depósito aduanero por el plazo de veinte años, contados desde la fecha de esta resolución, sin perjuicio de las prórrogas que oportunamente se autoricen.

5.- Autorízase la prestación de los siguientes servicios;

5.1. Almacenamiento de mercaderías, en calidad de recinto de depósito aduanero, hasta el momento del retiro para su importación, exportación u otra destinación aduanera.

5.2. Complementarios:

- Reconocimiento, división, pesaje, examen físico y aforo de carga general y de contenedores.
- Embalaje, reembalaje, enmallaje, palétizado, enzunchado de bultos -y su manipuleo de pre y posalmacenamiento.
- Recepción y despacho de contenedores, incluyendo su carga, descarga, consolidación, desconsolidación, trasvasije, sellado y manipuleo de pre y pos almacenamiento.
- Movilización de contenedores que cambian su condición de retiro directo por la de retiro indirecto.
- Conexión de contenedores refrigerados a sistemas de energía eléctrica y suministro de energía.
- Habilitación fuera de horario normal de atención al público (lunes a sábado de 8,00 a 23,00 horas)
- Movilización de carga, contenedores (incluso vacíos) desde los recintos del puerto de Valparaíso hasta los recintos de Almacén Extraportuario y viceversa, y entre el Almacén Extraportuario de Placilla y el de Valparaíso Barón, operado por SAAM Extraportuarios S.A.
- Fumigación de carga general y contenedores; arriendo de espacio y/o contenedores vacíos y colocación de plásticos necesarios para la operación de fumigación; desconsolidación de contenedores para la fumigación de su contenido y su consolidación posterior.
- Incineración de-carga por orden de autoridad.
- Entrega de duplicado de documentos emanados en su propia actividad como almacenista extraportuario.
- Apoyo a usuarios en las revisiones especiales de carga ordenadas por los Tribunales, Ministerio Público y otros organismos públicos, como Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio Nacional de Pesca, Servicio Nacional de Aduanas.
- Reserva de áreas o espacios para el almacenamiento exclusivo de mercaderías peligrosas o que, por sus características de valor o volumen necesitan lugares especiales para su depósito.
- Depósito de mercaderías de pre embarque y mercaderías de importación ya nacionalizadas
- Almacenamiento de contenedores vacíos.
- Arriendo de equipos, con o sin operador, para movilizar la carga en los recintos, desde los vehículos de transporte del usuario hasta otros vehículos, y viceversa.

5.3 Adicionales.

- Reparación, limpieza y mantención de contenedores y equipos.
- Estacionamiento de vehículos.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE.

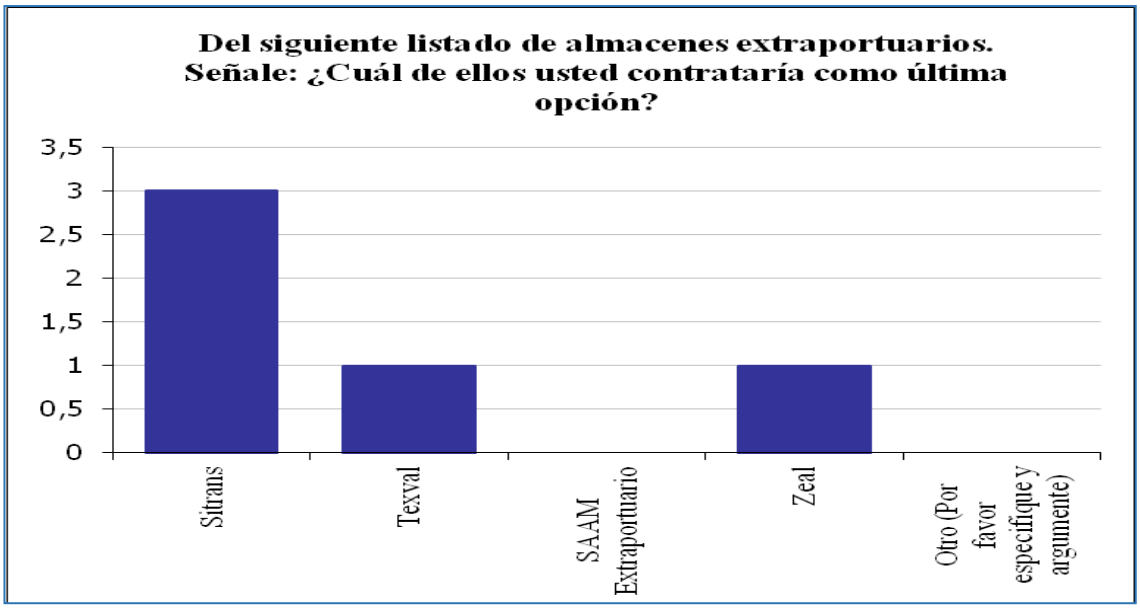
RAUL ALLARD NEUMANN
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

RANNAZIRGLI

Anexo N°16: Gráfico 1

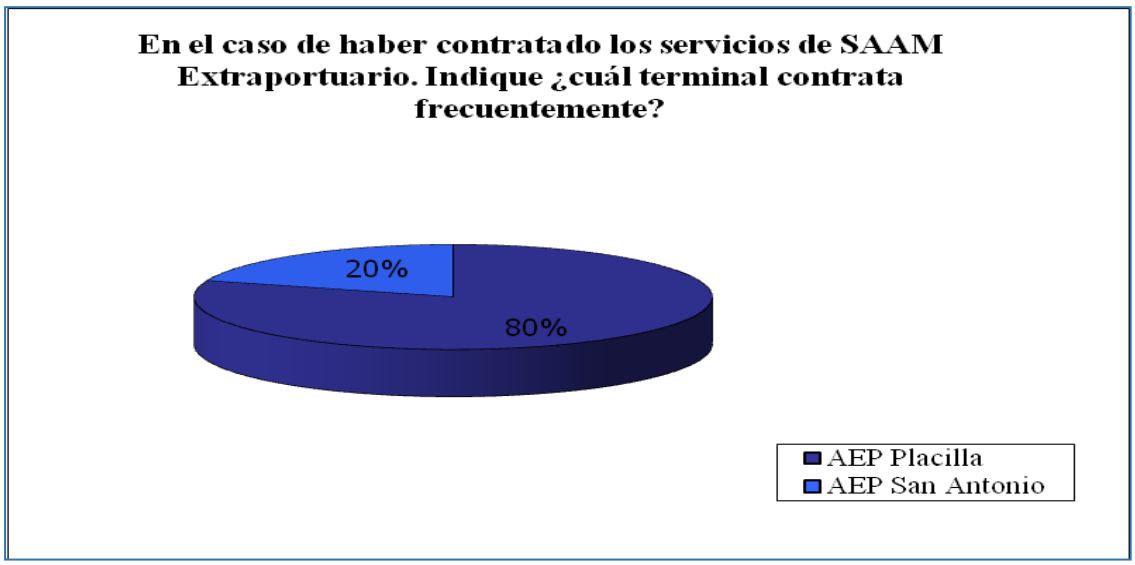
Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°17: Gráfico 2



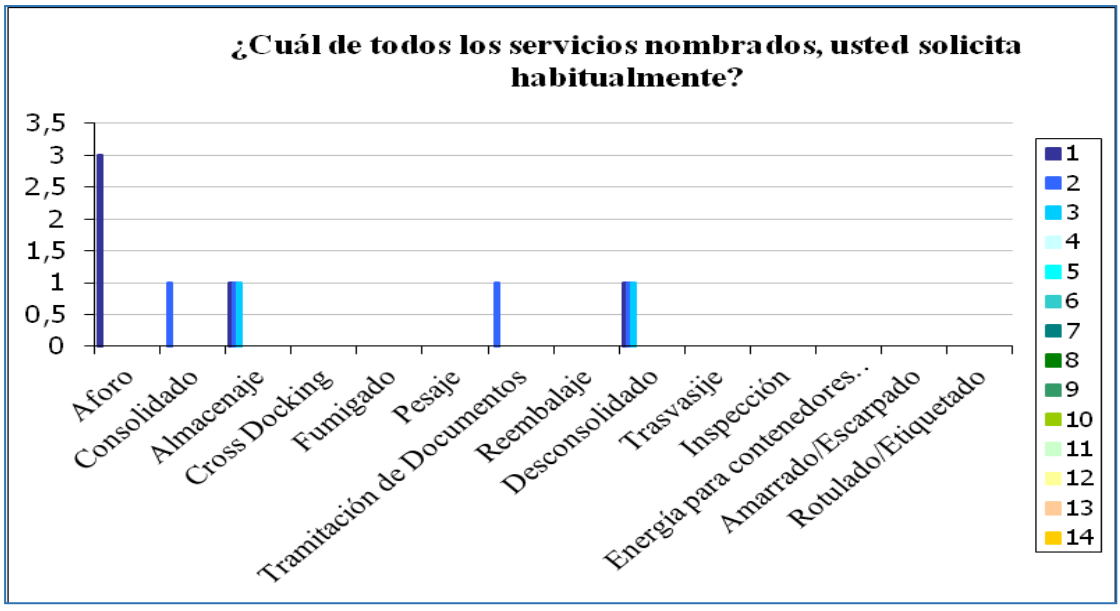
Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°18: Gráfico 3



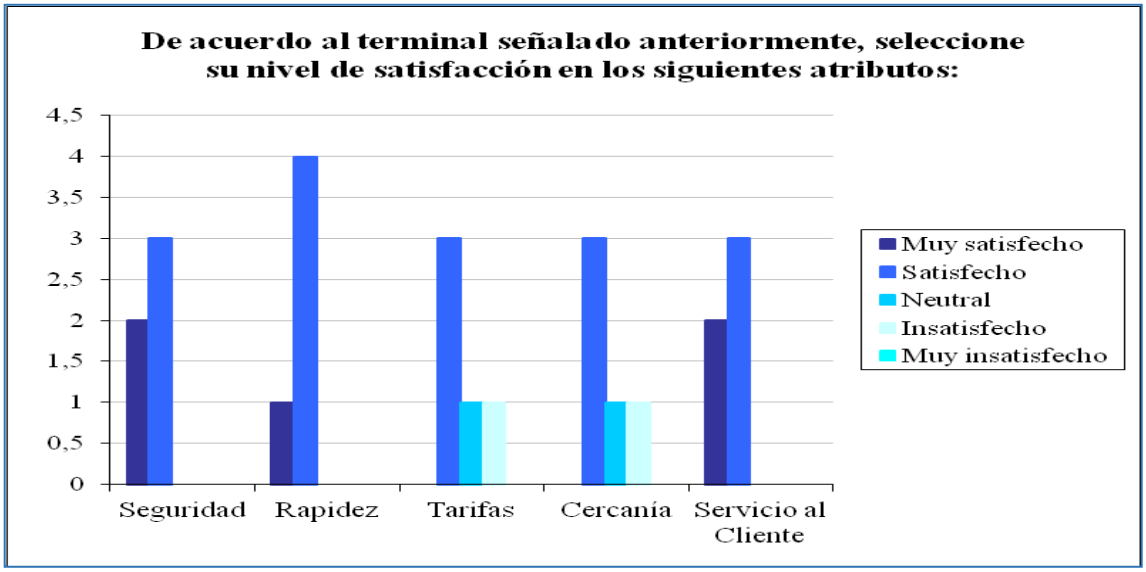
Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°19: Gráfico 4



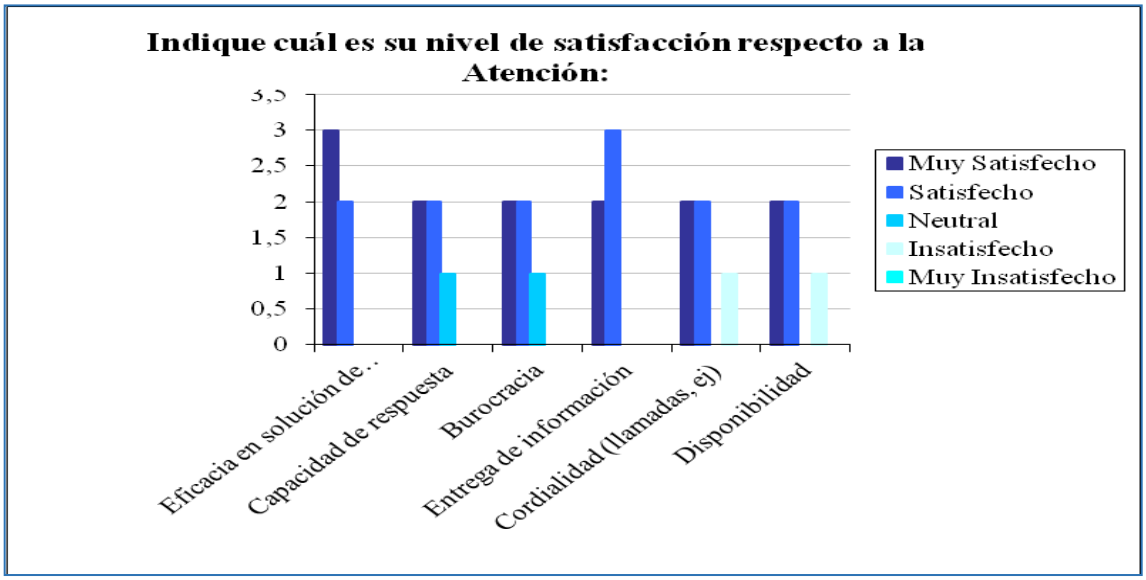
Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°20: Gráfico 5



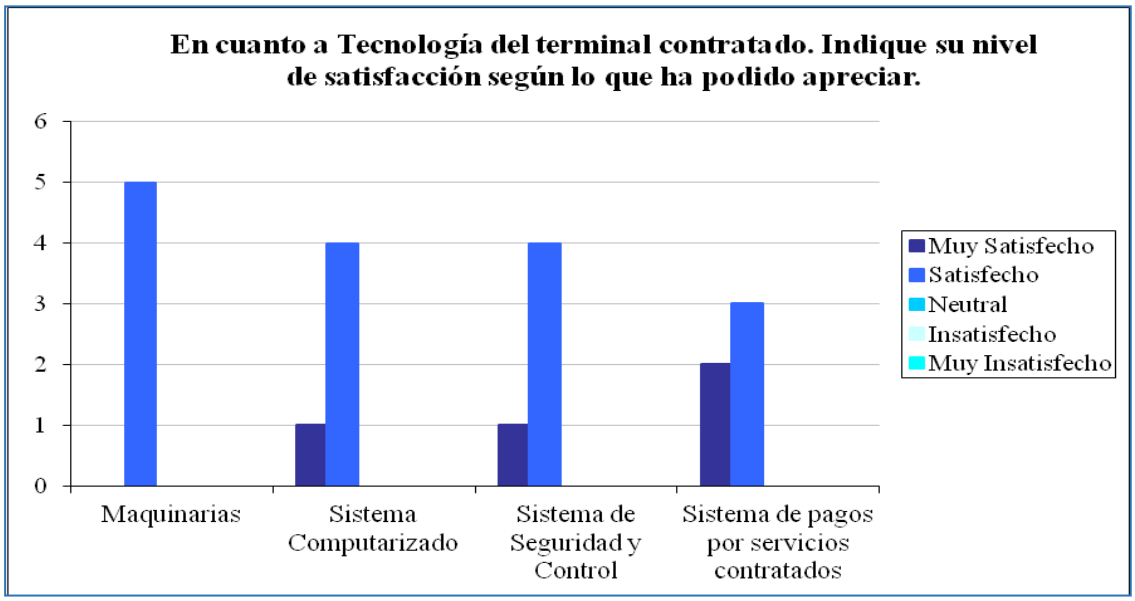
Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°21: Gráfico 6



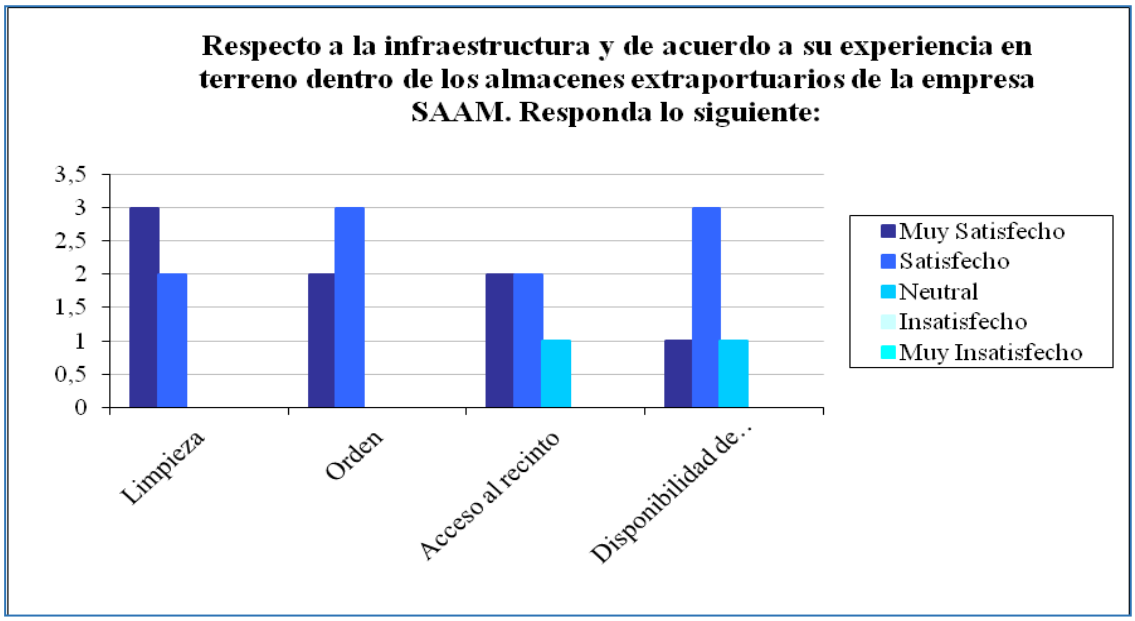
Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°22: Gráfico 7



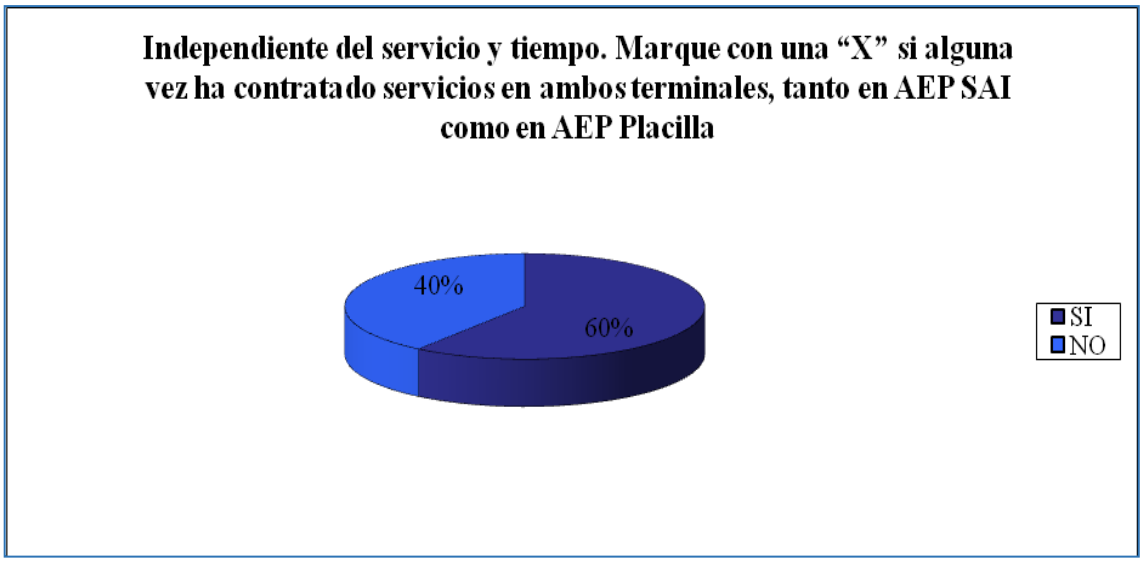
Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°23: Gráfico 8



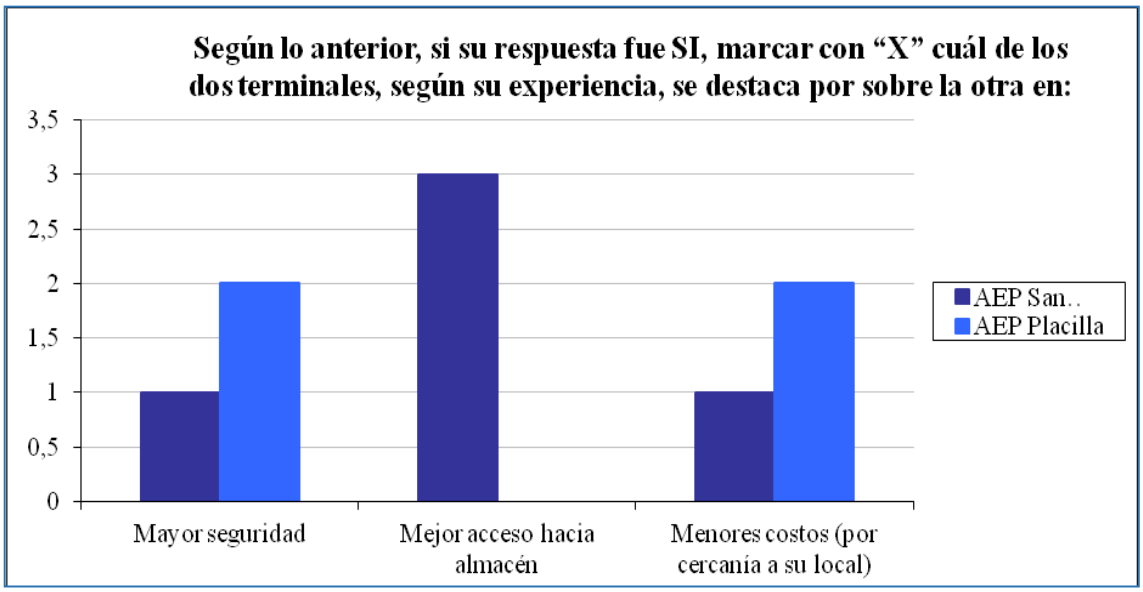
Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°24: Gráfico 9



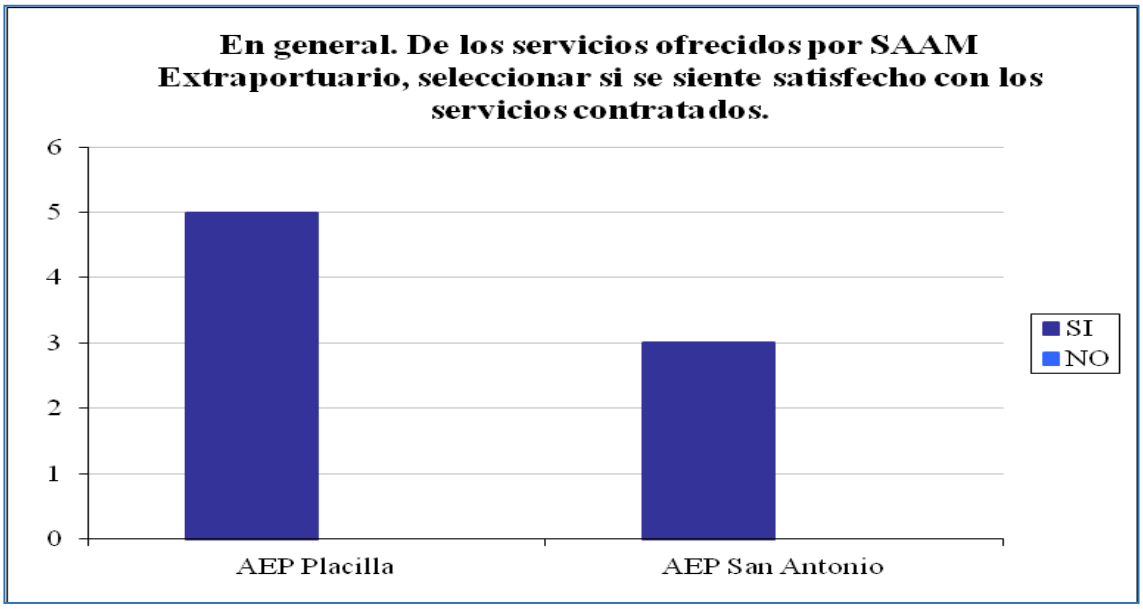
Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°25: Gráfico 10



Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N°26: Gráfico 11



Fuente: *Elaboración Propia*