



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

CICE: INTERMEDIARIO EN TRANSPORTE INTERNACIONAL

Autor

SOFIA IVONNE MARIN GARRIDO

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

PROFESOR GUIA: PATRICIO VICENCIO.

Santiago, Diciembre de 2010

## CONTENIDO

<u>CONTENIDO</u>	2
<u>ABREVIATURAS</u>	<b>6</b>
<u>1.- INTRODUCCIÓN</u>	7
<u>2.- CICE: INTERMEDIARIO DEL COMERCIO EXTERIOR</u>	<b>9</b>
<u>2.1.- Introducción</u>	9
<u>2.2.- Concepto</u>	9
<u>2.3.- Perspectiva histórica</u>	10
<u>2.4.- Comienzos y evolución</u>	11
<u>3.- ELEMENTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR</u>	<b>15</b>
<u>3.1.- La importancia de la cadena</u>	15
<u>3.2.- La cadena de suministro</u>	15
<u>3.3.- Logística</u>	16
<u>3.4.- Alianzas</u>	18
<u>3.5.- Sub-Contratación</u>	20

<b><u>4.- DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA</u></b>	<b>21</b>
<u>4.1.- Introducción</u>	21
<u>4.2.- Centro integrador de comercio exterior (CICE)</u>	21
<u>4.2.1.- Objetivos del área</u>	22
<u>4.2.2.- Servicios</u>	22
<u>4.2.3.- Estructura Organizacional (o de funciones)</u>	24
<b><u>5.- PROCESOS Y ACTORES INVOLUCRADOS</u></b>	<b>33</b>
<u>5.1.- Actores Internos</u>	33
<u>5.2.- Actores Externos</u>	33
<u>5.2.1 Importadores y exportadores</u>	33
<u>5.2.2 Ministerio de Relaciones Exteriores</u>	35
<u>5.2.3 Ministerio de Economía</u>	35
<u>5.2.4 Ministerio de Hacienda</u>	36
<u>5.2.5 Ministerio de Agricultura</u>	36
<u>5.2.6 Ministerio de Salud Pública</u>	36
<u>5.2.7 Ministerio de Defensa Nacional</u>	36
<u>5.2.8 Banco Central de Chile</u>	37
<u>5.2.9 Dirección de Promoción de Exportaciones PROCHILE</u>	37

<a href="#">5.2.10 SAG</a>	38
<a href="#">5.2.11 Servicio Nacional de Aduana, SNA</a>	38
<a href="#">Cuadro tratados internacionales vigentes anexo n°1</a>	40
<a href="#">5.2.12 Puertos</a>	41
<a href="#">5.2.13 Agentes de Aduana</a>	43
<a href="#">5.2.14 Bancos comerciales</a>	45
<a href="#">5.2.15 El seguro y compañías aseguradoras</a>	53
<a href="#">5.2.16 Freight forwarder y / o proveedores logístico</a>	59
<b><a href="#">6.- EL PASO A PASO DE LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN</a></b>	<b>62</b>
<a href="#">6.1.- Importación</a>	62
<a href="#">6.3.- Documentación</a>	70
<a href="#">6.3.1 Booking</a>	70
<a href="#">6.3.2 Carta de crédito</a>	71
<a href="#">6.3.3 Certificado de origen</a>	71
<a href="#">6.3.4 Certificado sanitario</a>	71
<a href="#">6.3.5 Conocimiento de embarque (B/L Bill of lading)</a>	71
<a href="#">6.3.6 Declaración de carga peligrosa</a>	72
<a href="#">6.3.7 Documento de entrega de mercancías</a>	72
<a href="#">6.3.8 Documento único de salida (DUS)</a>	72

<a href="#"><u>6.3.9 Formulario de despacho de fruta inspeccionada (anexo Pallets)</u></a>	72
<a href="#"><u>6.3.10 Guía de despacho (GD)</u></a>	73
<a href="#"><u>6.3.11 Guía única de ingreso (GUI)</u></a>	73
<a href="#"><u>6.3.12 Instructivo de embarque (IE)</u></a>	73
<a href="#"><u>6.3.13 Manifiesto de carga</u></a>	73
<a href="#"><u>6.3.14 Orden de retiro de contenedores (ORC)</u></a>	73
<a href="#"><u>6.3.15 Papeleta de recepción (DPU/DRT/DRESS)</u></a>	74
<a href="#"><u>6.3.16 Planilla de despacho</u></a>	74
<a href="#"><u>6.3.17 Recibo de intercambio (CIR, EIR)</u></a>	74
<a href="#"><u>6.3.18 Título de admisión temporal de contenedores (TACT)</u></a>	74
<a href="#"><u>6.3.19 Certificado de destinación aduanera</u></a>	75
<a href="#"><u>6.3.20 Declaración de ingreso (DI)</u></a>	75
<b><u>7.- ESTRATEGIA DE LA EMPRESA Y EVALUACIÓN</u></b>	<b>76</b>
<a href="#"><u>7.1.- Gastos</u></a>	76
<a href="#"><u>7.2.- Utilidades</u></a>	77
<a href="#"><u>7.3.- F.O.D.A.</u></a>	82
<a href="#"><u>7.4.- Análisis Porter de las 5 Fuerzas</u></a>	84
<b><u>8.- CONCLUSIONES</u></b>	<b>87</b>

### **Abreviaturas**

CICE: Centro Integrador de comercio exterior.

B/l: Bill of Lading

1PL: first party logistics

2PL: second party logistics

3PL: Third Party Logistics

4PL: Forth party logistics

SC: Supply Chain, cadena de suministro

DUS: documento único de embarque

GD: Guía de despacho

DI: Declaración de ingreso

GUI: Guía única de ingreso

## **1.- INTRODUCCIÓN**

En el siguiente trabajo se pone a disposición un informe sobre la práctica profesional realizada en el centro integrador de comercio exterior (CICE), un área de servicio perteneciente al banco de Chile. Aquí se describen las tareas realizadas además del funcionamiento general del centro que actúa como intermediario de servicios entre importadores y exportadores con las empresas que los entregan. Posee características de proveedor logístico o intermediario logístico, encontrando a través de ellos a transportistas, navieras y agencias de aduana. También se dedica a realizar asesorías en comercio exterior. Y además es un ente de outsourcing, especialmente de las pequeñas empresas para que manejen sus embarques.

A continuación se explican conceptos y elementos importantes que se deben tener en cuenta cuando se habla de transporte internacional, junto con los importantes procesos que deben realizar las mercancía y los actores a quienes les corresponde legislar controlar y autorizar el paso de estas por las fronteras de nuestro país.

Para la evaluación o diagnostico organizacional el método utilizado para la obtención de la información fue a través de entrevistas con trabajadores, observación y estadísticas entregadas. Con estos datos se calcularon índices y porcentajes junto a la elaboración de análisis F.O.D.A. y de las 5 Fuerzas de Michael E. Porter, que permitieron estudiar la industria en la que está inserta el CICE y desarrollar soluciones o sugerencias para esta área.

### **Objetivos del informe**

- Describir la empresa en la que se realizó la práctica.
- Describir las tareas realizadas.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual del centro.
- Poner en contexto la industria en la cual esta insertado el CICE.

## **2.- CICE: INTERMEDIARIO DEL COMERCIO EXTERIOR**

### **2.1.- Introducción**

El tema a desarrollar se embarca en la tarea de describir a la empresa y lo que hace como intermediario en el comercio internacional, pero antes de eso, es necesario poner en conocimiento del lector algunas definiciones que involucran el actuar del CICE como centro. Para esto definiremos primero que es un proveedor logístico, de donde vienen y los actores involucrados además de la importancia que tienen en estos procesos la cadena de abastecimiento y la logística. Por otro lado, ya que el CICE funciona con alianzas y en el fondo es un ente subcontratado por la empresa cliente, se definirán estos conceptos también.

### **2.2.- Concepto**

Según La FIATA International Federation of Freight Forwarders Association

" Los servicios de Carga y Logística", representa a los servicios de cualquier tipo en relación al transporte (realizado por el modo individual o medios de transporte multimodal), consolidación, almacenamiento, manipulación, el embalaje o la distribución de los bienes, así como los servicios auxiliares y de asesoramiento respecto al mismo, incluyendo pero no limitado a cuestiones aduaneras y fiscales, de declarar las

mercancías para fines oficiales, obtener un seguro de los Bienes y de recogida o la adquisición de una remuneración o documentos relativos a los Bienes. Servicios de carga también incluyen servicios de logística con la información y la tecnología modernas de comunicación en relación con el transporte, manipulación o almacenamiento de las mercancías, y de facto suministro total de gestión de la cadena. Estos servicios se pueden adaptar para satisfacer la aplicación flexible de los servicios prestados.”

### **2.3.- Perspectiva histórica**

Desde el principio de las civilizaciones el intercambio comercial ha tenido una gran relevancia en las sociedades. Cuando no se puede producir lo que se necesita o quiere, pero sabemos que si existe en otro lugar, lo transportamos. Antiguamente en las comunidades pequeñas los agricultores eran los que vendían sus propios productos y lo hacían en los pueblos más cercanos, transportando con animales o ellos mismo los bienes sin mayores contratiempos, pues recorrían cortas distancias.

Al evolucionar las tecnologías para los medios de transporte, también surgió la posibilidad de recorrer más allá de las fronteras del país. Con todas las nuevas oportunidades de comercio, surgen los impuestos aduaneros, las empresas de transporte

y los agentes de aduana, que ayudaban a las personas a llevar sus productos a otros lugares y aprovechar esos mercados.

En la actualidad, cualquier producto que deseamos puede ser enviado desde cualquier parte del mundo, lo que requiere una cadena de transporte, logística, y leyes que se deben cumplir que se desconocen. Los agentes embarcadores nacen de los antiguos agentes de aduanas que se encargaban de arreglar el envío de las mercancías en nombre del consignatario. Luego, se encargaron de esta tarea, además, han ido ampliando aún más su poder y ya no son percibidos como meros agentes (intermediario) para la industria de transporte.

Los Intermediarios de comercio exterior, freight forwarders o embarcadores a menudo se relaciona solo con el transporte por carretera, transporte marítimo, o de carga aérea. A pesar de que se dedique profesionalmente a todas estas, el Transporte de Carga (ver cuadro n° 2 para tipos de transportes) es un servicio específico por derecho propio, dedicada a la circulación eficiente del comercio físico a través de fronteras internacionales.

#### **2.4.- Comienzos y evolución**

La función original del agente embarcador, era llevar a cabo el transporte de los bienes de sus clientes por la contratación con distintas compañías. Sus responsabilidades incluían el asesoramiento sobre toda la documentación y requisitos aduaneros en el país

de destino. Su agente corresponsal en tierras lejanas cuidaba por los intereses de sus clientes y lo mantenía informado sobre los asuntos que afectan al movimiento de mercancías.

En la actualidad, el agente embarcador todavía tiene esas mismas responsabilidades para su cliente. Todavía funciona ya sea con un agente correspondiente en el extranjero o con su propia oficina de la compañía. En muchos casos, el embarcador de carga también actúa como soporte de parte de una cadena, puede ocurrir que en una sola transacción el embarcador puede actuar, ya sea como un principal medio de transporte o como un agente de su cliente.

Un embarcador en algunos países a veces sólo podrá dedicarse a tráfico nacional y nunca manejar el tráfico internacional

En la actualidad, están evolucionando en proveedores logísticos, responsables del completo arreglo de servicios en la cadena de suministro.

En Chile los embarcadores fueron las primeras empresas en dedicarse a entregar estos servicios por el gran aumento de la carga en los últimos años que ha permitido que estos amplíen sus prestaciones, y que la demanda por servicios adicionales también crezca. Es así como de simples embarcadores pasan a crear una completa oficina de comercio exterior.

Así los intermediarios de comercio exterior, arreglan el transporte de carga perteneciente a otros, se encargan, en el mejor de los casos, de todo lo asociado al traslado de una mercancía de un lugar a otro, según lo estipule cada cliente, manejando todos los procesos a través de sus alianzas con otras compañías del rubro, puesto que no es necesario que éstos sean propietarios de las empresas proveedoras de los servicios y es posible que tampoco sea rentable. Es por eso que han surgido alianzas entre diferentes empresas dedicadas a cada proceso en particular del comercio exterior que asisten y completan el servicio que los Intermediarios o agentes embarcadores requieren para sus clientes.

Es importante destacar que lo que comenzó como un servicio extra, exclusivo de los embarcadores, se ha expandido a todas las áreas de transporte y logística. Tanto así que incluso Agencias de aduanas tienen sus propias asociaciones con compañías de seguros, de fletes nacionales e internacionales, etc. Obviamente, los clientes son atraídos con precios más bajos o facilidades de pago, si ocupa todo el “paquete” ofrecido

Agentes de aduana	Freight forwarder	Freight logistics provider
Provee servicios de agenciamiento de aduanas	<p>Arquitecto de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-reserva espacio en todos los modos de transporte .</li> <li>-puede poseer bodegas y activos de transporte como camiones para distribución.</li> <li>-se convierte en el custodia de la carga .</li> <li>-colabora con clientes y carriers .</li> <li>-requiere IT para automatizar funciones administrativas</li> </ul>	<p>Reserva espacio en todos los modos de transporte .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Provee un rango de servicios logísticos de valor agregado.</li> <li>-colabora con múltiples jugadores de la cadena de abastecimiento.</li> <li>-usa IT para manejar información y mantener al cliente informado acerca del estatus de la mercancía.</li> </ul>

Cuadro n° 1 Evolución de los Freight forwarders. Fuente: the changing role of freight forwarders.

Aéreo	Marítimo	Terrestre
-Cargueros -Mixtos (pasajeros y carga)	-Buques de carga general -Multipropósito -Porta contenedores -Roll on/Roll Off -Buques de carga a granel -Graneleros (bulk carriers) -Tanques	-Camión -Camión Con remolque -Semirremolque -tracto-camión. -tracto camión con semirremolque.
Características medios de transporte		
-Rapidez -alta frecuencia de servicios -amplia cobertura -costo de flete comparativamente alto.	-crean volumen o peso -costo de flete comparativamente reducido -economías de escala -limitación de rutas -mayor tiempo de tránsito	-alta flexibilidad y adaptabilidad -equilibrio entre rapidez y economía -capacidad limitada -exposición de carga -sin cruce de continentes.

Cuadro n° 2. Tipos de transporte y sus características. Fuente: the changing role of freight forwarders

### **3.- ELEMENTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR**

#### **3.1.- La importancia de la cadena**

Podemos decir que la conexión que se genera entre las empresas relacionadas con el comercio internacional, crea una cadena que es imposible de desarticular, pero que sí se puede intervenir de tal forma que surjan la menor cantidad de problemas en la distribución.

Así es indispensable explicar algunos términos que se usan con frecuencia en el transporte de mercancías, como la administración de la cadena de suministro, la logística, las alianzas y la subcontratación. Los dos primeros, nos dan una visión de cómo todas estas empresas necesariamente deben coordinarse juntas para que la carga llegue a tiempo y en buenas condiciones. Con las alianzas y la subcontratación exploramos dos métodos que las compañías usan para desempeñarse mejor y saldar áreas que ellos mismos no podrían cubrir.

#### **3.2.- La cadena de suministro**

La cadena de suministros esta compuesta por múltiples compañías, que participa en la producción, manipulación, distribución, transporte, almacenaje, y comercialización

todos los cuales funcionan como una sola, que desea llevar una mercancía de un lugar a otro.

Según Philip Kotler, la administración de la cadena de abastecimiento implica “*manejar flujos de valor agregado de materiales, de productos finales y de información relacionada, entre los proveedores, las empresas, los vendedores y los usuarios finales.*”. Es por lo tanto, la estrategia a través de la cual se gestionan las actividades y las empresas que son parte de la cadena.

Hay ciertos problemas que se deben resolver, como lo es tener la cantidad suficiente de proveedores, las instalaciones de producción y distribución, los almacenes y cómo llegarán estos a los clientes, definiendo una estrategia de distribución centralizada o descentralizada, de envíos directos o indirectos y la coordinación con terceros. También la información, debe manejarse de manera adecuada compartiendo, por ejemplo, la demanda requerida, pronósticos de inventario y transporte que puede necesitarse. Además, se debe pronosticar la cantidad y localización del inventario, las materias primas, productos en proceso y mercancías acabadas.

La cadena de suministro tiene un motor importante que es la logística

### **3.3.- Logística**

Es parte del proceso de la SC y demanda planificación, ejecución y control.

Kotler también definió la logística. Su definición dice: *“son las tareas necesarias para planear, implementar y controlar el flujo físico de materiales productos finales e información relacionada desde los puntos de origen hasta los puntos de consumo para satisfacer las necesidades de los clientes de manera más rentables”*.

Otra definición, de James L. Heskett, profesor de logística de harvard bussiness school, es que *“la logística agrupa las actividades que ordenan los flujos de materiales coordinando recursos y demanda para asegurar un nivel determinado de servicio al menor costo posible”*.

A la logística en el comercio se le conoce como el puente que se necesita entre la producción y los mercados que están separados por tiempo y distancia.

Permite gestionar y planificar, las compras, producción, transporte, almacenaje, mantención y la distribución.

Objetivo de la logística en la cadena de suministros

- Reducir costos y mejorar los niveles de servicio
- considerando las interacciones entre los distintos agentes de la cadena.
- Reducir tiempos de Ciclo.
- Mejor uso de capacidad instalada.

- Predecir respuesta del sistema a condiciones futuras.
- Planificación.

Los flujos físicos se pueden dividir en tres tipos:

- a- Logística de compra, planificar y ejecutar el aprovisionamiento, y atender las relaciones con los proveedores.
- b- Logística de distribución: traslado de mercancías entre almacenes, preparación de pedidos, transporte hasta el cliente.
- c- Logística inversa: recogida de productos en mal estado, reparación reintegración destrucción, reciclaje, embalaje y almacén.

La cadena de suministro y la logística al tratar de crear mayor cohesión en los procesos de distribución ha llevado a las empresas a crear alianzas para ofrecer a los clientes todos los productos o servicios de la cadena. A continuación explicamos con más detalle.

### **3.4.- Alianzas**

Colaboración entre empresas

Las alianzas son las que realizan dos o mas empresas, como por ejemplo una empresa naviera y una compañía aseguradora para crear una sinergia que reporte beneficios a ambas, uniendo competencias, estrategias de comercialización o esfuerzos de ventas,

suponiendo una reducción en los costos totales de de adquisición en las nuevas empresas y también incrementa el valor gracias a los nuevos volúmenes de negocio conseguidos.

Pretende tener ventajas como

- La posibilidad de trabajar en diferentes sectores industriales
- Ampliación de la oferta de productos, aunque estos pertenezcan a otras empresas.
- Reducción en los costos de obtención de nuevos clientes y suministros de servicios.

The partnering initiative, una iniciativa norteamericana dedicada a orientar, desarrollar y contribuir a crear oportunidades de alianzas entre ínter sectores, comenta, *“la hipótesis que sustenta un enfoque de asociación o partnership es, que solo con la colaboración intersectorial exhaustiva y generalizada podemos asegurar que las iniciativas de desarrollo sostenible son imaginativas coherentes y lo suficientemente integradas para hacer frente a los problemas más difíciles”*.

Existen tres principios fundamentos para que esto funcione.

- 1- Equidad: porque todos tienen el mismo derecho de estar ahí y todas las contribuciones son importantes no solo las económicas o de imagen publica.
- 2- Transparencia: la franqueza y honestidad, son condición previa a la confianza, el elemento principal del éxito de una alianza

3- Beneficio mutuo: una alianza en buen estado trabajará por conseguir beneficios comunes de todos los miembros por encima de los beneficios específicos de cada miembro, solo así, se podrá garantizar el compromiso continuado y su sostenibilidad.

Es necesario recordar que todas las empresas tienen un grado de asociatividad con sus proveedores y si bien no son contratos que demandan exigencias como cierta cantidad de ventas, si requieren de responsabilidad y cumplimiento de las tareas que se encomiendan entre si.

Por otro lado están los subcontratistas, que pueden trabajar directamente con los importadores y exportadores, por medio de un acuerdo formal y le traspasan una o mas áreas específicas del proceso de exportación o importación para que sean manejados permanentemente.

### **3.5.- Sub-Contratación**

Con el crecimiento y la especialización han surgido empresas llamadas subcontratistas. Estos operadores se pueden clasificar dependiendo del grado de externalización que ejerce cada una de ellas.

Las clasificaciones son las siguientes:

- 1PL (first party logistics) corresponde a las empresas subcontratadas de transporte.
- 2PL (second party logistics) es la externalización del transporte y el almacenamiento.
- 3PL (Third Party Logistics) se refiere a la externalización de problemáticas más globales, como la puesta en marcha de herramientas, puesta a disposición de cocimientos y sistemas para conseguir el objetivo.
- 4PL (Forth party logistics) es la externalización más amplia, el operador se responsabiliza de la optimización de una cadena global incluyendo su cliente, sus clientes y los proveedores de su cliente.

En Chile se ha logrado integrar a los 3PL al mercado nacional, con gran acogida en empresas de retail, consumo masivo e industriales.

## **4.- DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

### **4.1.- Introducción**

### **4.2.- Centro integrador de comercio exterior (CICE)**



El centro integrador de comercio exterior CICE es un servicio que otorga el banco de Chile a sus clientes y a personas que deseen exportar e importar alguna mercancía y requieran de los conocimientos y prestaciones asociados a estos procesos.

El CICE fue creado hace 15 años cuando el banco Chile compró la idea a una persona externa y comenzó a realizar operaciones completas a través de una sola persona con el objetivo de ayudar a los clientes de comercio exterior, asesorándolos y prestando servicios, todo en un solo lugar. Luego la idea tomó peso y logro convertirse en lo que ahora es el CICE.

Por ser parte del banco de Chile pertenece al sector bancario, pero sus servicios son parte de un operador de comercio internacional.

Se definen así mismos como un departamento de comercio exterior de la empresa fuera de la empresa, esto, porque realizan las actividades como contactar al proveedor, cotizar fletes internacionales y nacionales, el embarque, preparar los documentos que se requieren para la importación o la exportación, trabajan con agencias de aduana, etc. Esto con el Beneficio y el respaldo que otorga el banco a sus operaciones que les ofrece mayor credibilidad frente a los proveedores.

#### **4.2.1.- Objetivos del área**

El centro integrador de comercio exterior, expertos en Comercio Exterior, que le brindan a su empresa asesoría, apoyo y la información necesaria para realizar operaciones de importaciones y exportaciones y todo en un mismo lugar. Desde la entrega de información actualizada y oportuna de las cargas hasta el conocimiento exacto de códigos arancelarios, precios y trámites aduaneros.

#### **4.2.2.- Servicios**

Entre los servicios que ofrece el CICE se encuentran:

- 1- Servicios Bancarios.
- 2- Seguro Transportes
- 3- Transporte Nacional e Internacional

#### 4- Coordinación Aduanera

##### **Servicios Bancarios**

Entrega asistencia en las confecciones de documentos, recaudación de pago de servicios de Comex, de compañías de seguro, embarcadoras y agentes de Aduana e Información proveniente de Cinta de aduana de Importaciones y Exportaciones de los últimos años.

##### **Seguro de Transportes**

Gestiona con las Compañías de Seguro en cuanto a la contratación de Certificados de Seguro provisorios y definitivos, pólizas flotantes, seguros a favor de cualquier banco, contacto con liquidadoras, cálculos de primas, etc.

##### **Transporte Nacional e Internacional**

CICE asesora a importadores y exportadores al gestionar la contratación de los servicios de transporte que incluyen combinación de estos (según Incoterms), servicios de

transporte marítimos, terrestres y aéreos con cobertura en todo el mundo, servicios de consolidación y desconsolidación en el país de origen y destino.

### **Coordinación Aduanera**

Asesoría de los Ejecutivos CICE en la coordinación con las Agencias de Aduana en cuanto a tramitaciones aduaneras e información y asesoría de tratados internacionales, acuerdos bilaterales, leyes de incentivo a la exportación, etc.

### 4.2.3.- Estructura Organizacional (o de funciones)

El CICE al ser una área dentro del banco de Chile, se encuentra bajo el mando de la gerencia de mayoristas, grandes empresas e inmobiliarias.

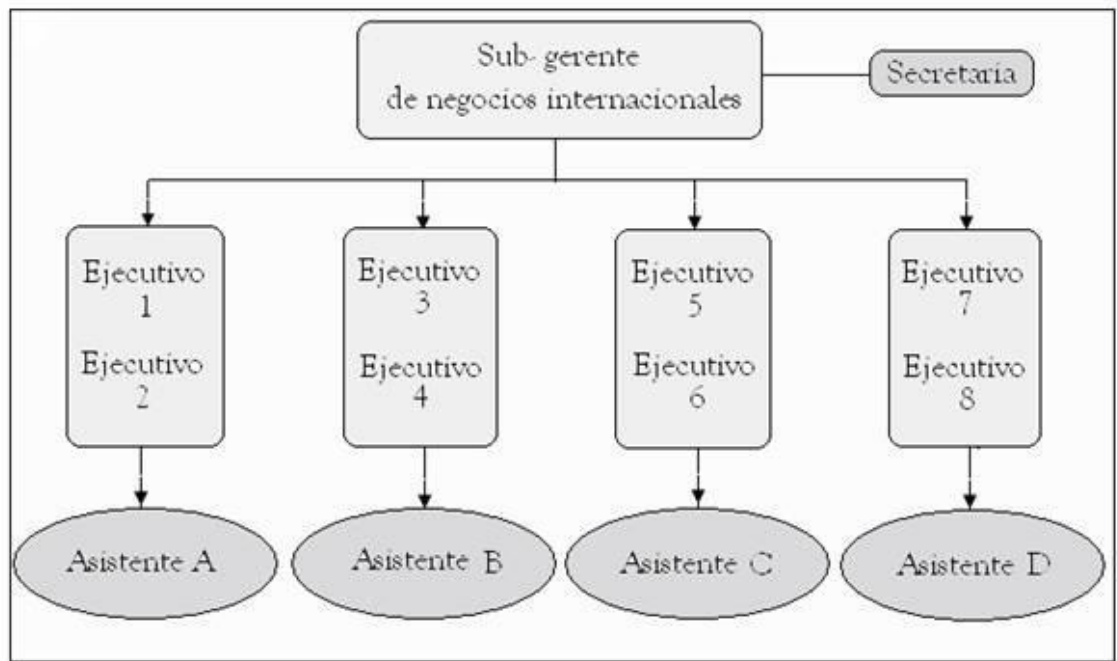


## **Equipo**

Este centro comenzó con la siguiente estructura. Donde el área comercial se encargaba de los clientes y el área operacional realizaba las labores documentarias y más técnicas.

En 2002 debido a una reestructuración en el banco para disminuir costos su estructura cambió como lo muestra el cuadro n° 4

Hoy este servicio se encuentra solo en Santiago, aunque sus clientes y proveedores trabajan en todo el país. Para su funcionamiento se necesitan 14 personas y su organización y funciones son las siguientes:



Cuadro n° 3 organigramas CICE, fuente: elaboración propia

### Funciones

Sub-gerente: Realiza gestiones de coordinación con las empresas con las que trabaja CICE, analiza la introducción de nuevos proveedores o la salida de estos.

Secretaria: Envío y recepción de documentos, coordinación agenda subgerente, asistencia a ejecutivos en sus requerimientos administrativos.

Ejecutivos: Contacto directo con los clientes empresas o particulares realiza cotizaciones, envía órdenes de compra o venta de divisas, recopila información de los envíos para uso posterior en la aduana, empresa aseguradora, empresas de transporte y el seguimiento de carga

Asistentes: Realizan las operaciones de compra y venta de divisas según los pedidos realizados al ejecutivo, es quién redacta los seguros de transporte y los formularios de solicitud de cartas de crédito, envía las ordenes para las transferencias internacionales, se comunica con la agencia de aduanas para la recepción de documentos, realiza los pagos de los clientes cuenta correntistas, a todas las empresas proveedoras de servicios.

Todos los trabajadores del CICE poseen cursos de comercio exterior.

## **Actividades Realizadas**

A continuación se ofrece una descripción simplificada de las actividades que se realizan en el centro integral de comercio exterior.

### **Pago carta de crédito, transferencias internacionales y compra de divisas**



El cliente pide a su ejecutivo una solicitud de apertura por medio de un documento que requiere de los siguientes datos:

- Antecedentes del solicitante
- Antecedentes del beneficiario
- Tipo de carta, irrevocable, confirmada transferible, etc.
- Tipo de pago
- Información del embarque, vía transbordos embarques parciales permitidos, puerto de embarque , puerto de destino
- Descripción de la mercancía
- Documentos requeridos para hacer el pago y condiciones adicionales
- Dónde se tomara el seguro y el flete
- Opciones de pago al beneficiario, que pueden ser:

- 100% a la vista contra documento requeridos
- % contra simple recibo
- % a “cantidad” de días de la fecha de embarque
- Otros

Esta solicitud es enviado luego al departamento de operaciones del Banco quien verifica los datos y envía el SWIFT o documento de crédito al banco corresponsal, una copia de estos documentos se encuentran en el anexo n 2, 3, 4. Luego de ser confirmado el documento es entregado al cliente como comprobante de pago de la operación

Las transferencias directas a cuentas corrientes en el exterior, pasan a través del último proceso. Pero los requerimientos son los siguientes.

- Nombre persona beneficiaria
- Banco beneficiario
- Ciudad/ País
- Número de cuenta
- SWIFT
- IBAN
- Banco intermediario, si existe
- Ciudad / País

- Cuenta

### **Descripción proceso de compra y venta de dólares**

El proceso comienza con la petición del cliente al ejecutivo de una cantidad determinada de dólares o cualquier divisa extranjera.

El ejecutivo le comunica al asistente la cantidad a comprar y este debe llamar a la mesa de dinero o a banco MONEX, con quien debe confirmar la compra por correo electrónico, con la fecha, empresa a nombre de quien compra, tipo de cambio del momento, y el nombre del ejecutivo encargado.

Al próximo día el dinero viene expresado en un cheque a nombre del banco de Chile, se debe verificar el monto, que en muchas ocasiones era equivocado, firmar recibo, después se debe depositar ese dinero en la cuenta corriente del cliente o el proveedor a quien el cliente desea pagar.

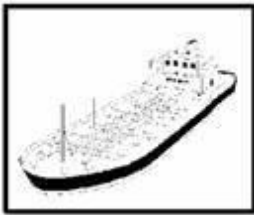
Por el lado del banco, al mismo tiempo que se envía un correo al banco Monex , se debe enviar un fax al área de operaciones del Banco Chile, indicando los mismo datos y el monto en pesos que debe ser depositado a la cuenta de Monex y la cuenta corriente del cliente donde se hará el cargo en pesos.

En el caso de que la compra se haga por Banchile, el procedimiento se hace a través de un pedido por intranet que genera los mismos datos antes mencionados y debe ser enviado también a operaciones vía fax, esta vez solo se indica el cargo a la cuenta corriente del cliente. También se debe esperar un día para obtener un cheque por el monto.

En los dos casos se reciben dos copias de los cargos hechos en las cuentas corrientes, una copia para el cliente y otra para el ejecutivo.

En caso de que el cliente desee pagarle a un proveedor del CICE, se especifica que el cheque debe ser emitido a nombre de tal compañía.

### **Transporte internacional**



Los datos del embarque como el peso, cantidad el tipo de contenedor que requiere, son enviados a las navieras para cotizar el flete. Aceptada la cotización, la compañía confecciona los documentos. Los cargos que se cobran son por concepto de flete manejo de la carga, desconsolidación, apertura de manifiesto FAK.

El banco contacta al exportador, el vendedor extranjero, y le indica que compañía será la utilizada. Existen algunos gastos anexos como el almacenaje en bodegas antes de ser retirada la mercancía.

### **Seguro**



Para obtener un seguro, si el cliente lo solicita, el ejecutivo pide los siguientes datos del embarque:

- Asegurado, Rut
- Fecha de embarque y arribo
- Numero de B/L y Fecha de B/L
- Vía utilizada, puerto de embarque y de destino.
- Numero de transbordos permitidos
- Nombre de la nave y la compañía
- Descripción de la mercancía, embalaje y contenedor
- Además se indica la cobertura, la tasa, el monto asegurado y la prima a cancelar.

El asistente es quien completa el formulario con estos datos a través de un sistema intranet, imprimiendo copias para el ejecutivo y para el cliente.

En caso de que el CICE realice todo el proceso, las copias serán enviadas al agente de aduana junto a los documentos de embarque.

### **Agencia de aduana**



Después de tener todos los documentos de embarque, el seguro, el BL, la carta de crédito. la agencia de aduana confecciona una provisión de fondos en el cual con el monto FOB el costo del FLETE , la prima del seguro y el arancel aduanarero si existe, se calcula el monto CIF y se estima el IVA a pagar al servicio nacional de aduanas.

Más tarde en la factura de la agencia, se cobraran los gastos de despacho y honorarios.

### **Transporte nacional**



Al desaduanar la mercancía envía los documentos al ejecutivo CICE quien los reenvía al transportista nacional para que retire la mercancía y la despache en el domicilio de la empresa.

El pago a estas empresas es de un plazo de 30 días y el cliente genera una carta de autorización para que se descuenta el monto de su cuenta corriente.



**Cuadro n° 4**

### **5.- PROCESOS Y ACTORES INVOLUCRADOS**

Los intermediarios logísticos, trabajan con diferentes empresas que les proporcionan las herramientas y servicios para poder responder de forma eficaz a los clientes. Bancos,

transportistas, incluso el gobierno, tienen una participación importantísima que no se puede dejar de lado. A continuación se describen estos actores, sus principales funciones y el aporte que hacen al comercio internacional.

### **5.1.- Actores Internos**

EL CICE trabaja directamente con el departamento de operaciones, quién realiza no solo las peticiones del CICE si no que también, de otros departamentos de negocios internacionales.

### **5.2.- Actores Externos**

#### **5.2.1 Importadores y exportadores**

Las ventas que se efectúan a personas o empresas radicadas en el extranjero constituyen *exportaciones*, y sus personeros toman el nombre de *exportadores*, sean éstos productores o proveedores. Las compras a empresas o personas de otros países constituyen *importaciones* y quienes lo hacen se denominan *importadores*, sean éstos industriales o comerciantes.

Los importadores son cualquier persona que importe mercancías y que cumpla con las Normas de Importación del Banco Central de Chile y con las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes.

Los exportadores, cualquier persona que exporte mercancías y que cumpla con las exigencias del Compendio de Normas de Exportación del Banco Central de Chile y con las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes.

Los productores, son aquellas personas naturales o jurídicas que, con sus esfuerzos crean ambientes económicos, esto es, transforman algunos elementos para hacerlos aptos para satisfacer las necesidades humanas, sea de modo directo o indirecto. En cambio, los proveedores son aquellas personas naturales o jurídicas, que ponen a disposición de los consumidores los productos que necesitan. En otras palabras, son comerciantes o mercaderes, generalmente mayoristas.

Todos ellos, se agrupan en instituciones gremiales a nivel nacional e internacional. Así existen, en el país, las Cámaras de Comercio y de Industriales, las Cámaras de Importadores y de Exportadores, etc. A nivel internacional existen organizaciones de gran trascendencia y peso en el comercio internacional, como lo es, por ejemplo, la Cámara de Comercio Internacional (CCI), con sede en París

### **Instituciones de Gobierno**

Los organismos gubernamentales tienen la funcionalidad de regular y velar por el país, controlando a través de sus ministerios y empresas estatales la correcta ejecución de las leyes vigentes. En el intercambio comercial, no es distinto, ya que, el incumplimiento

podría ocasionar daños a la salud de las personas, la economía y el resguardo en defensa nacional.

Los ministerios que tienen mayor énfasis en las regulaciones en materia comercial a nivel internacional son los siguientes:

### **5.2.2 Ministerio de Relaciones Exteriores**

Es la Secretaría de Estado encargada de ejecutar la política que formula el Jefe de Estado en materia de relaciones internacionales en el aspecto económico, en particular mediante la negociación de Tratados, Acuerdos y Convenios internacionales que revistan ese carácter.

### **5.2.3 Ministerio de Economía**

Es el encargado de formular la política general en relación con el comercio internacional y con las operaciones de cambios internacionales, colaborando, asimismo, en la elaboración de Acuerdos, Tratados y Convenios de carácter económico y comercial. Puede impartir instrucciones de carácter comercial y económico a los Cónsules y demás representantes comerciales del país en el extranjero.

#### **5.2.4 Ministerio de Hacienda**

Esta Secretaría de Estado interviene tanto en lo concerniente a Aduanas y gravámenes aduaneros, como referente a Impuestos Internos y tributación correspondiente. En este sentido, está encargado de estudiar la política aduanera y arancelaria, proyectarlas y aplicarlas y concurrir a la discusión y elaboración de los Tratados comerciales, así como en la formulación de la política interna que influya en el comercio internacional.

#### **5.2.5 Ministerio de Agricultura**

Le corresponde orientar las relaciones del comercio internacional en la importación, exportación e inspección sanitaria de productos agro-pecuarios y pesqueros.

#### **5.2.6 Ministerio de Salud Pública**

Está encargado de hacer cumplir el Código Sanitario y las disposiciones que regulan el tráfico de estupefacientes, de alimentos, de narcóticos y fármacos.

#### **5.2.7 Ministerio de Defensa Nacional**

Su participación en el comercio internacional está centrada en las autorizaciones para la importación de ciertas mercancías peligrosas, explosivas, o de municiones, proyectiles y armas, traídas por cualquier persona o institución que no sea de las Fuerzas Armadas.

Otras instituciones que son más bien ejecutoras de las políticas ministeriales son:

### **5.2.8 Banco Central de Chile**

Es una institución autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida. Tiene por objeto propender al desarrollo ordenado y progresivo de la economía nacional mediante una política monetaria y crediticia adecuada, que permita el mayor aprovechamiento de los recursos productivos del país. Tiene el derecho exclusivo de imprimir y emitir billetes y acuñar monedas.

### **5.2.9 Dirección de Promoción de Exportaciones (PROCHILE)**

Es una de las Direcciones de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, del Ministerio de Relaciones Exteriores. Su objetivo es promover las exportaciones no tradicionales chilenas, incorporando nuevos mercados, ampliando los ya existentes y perfeccionando los canales de comercialización hacia los mercados externos.

PROCHILE tiene una amplia gama de servicios de apoyo a los exportadores nacionales, desde sistemas de información de alta calidad, pasando por el apoyo en la participación de las más importantes ferias internacionales, hasta programas especialmente diseñados para desarrollar las capacidades exportadoras.

#### **5.2.10 Servicio Agrícola Ganadero (SAG)**

Es el 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.

Para evitar la introducción desde el extranjero de enfermedades o plagas que puedan afectar a los animales o vegetales y dañar gravemente a la agricultura, se han establecido los Controles Fronterizos fito y zoo sanitarios.

Dichos Controles funcionan en los lugares de entrada al país, ya sea por vía terrestre, aérea o marítima.

Allí se inspeccionan los productos, medios de transporte, equipaje de pasajeros, tripulación y cargas comerciales de productos silvoagropecuarios (frutos, leche, queso, etc.) para verificar que cumplen con las regulaciones sanitarias establecidas.

Al exportar productos animales o vegetales, el SAG participa en su certificación sanitaria, la que es reconocida internacionalmente por haber sido elaborada en base a normas y estándares que regulan el comercio mundial.

#### **5.2.11 Servicio Nacional de Aduana (SNA)**

Las Aduanas de Chile, son un Servicio Público encargado de intervenir en el tráfico internacional, vigilar y fiscalizar el paso de las mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros, para formar las estadísticas de ese tráfico y para los demás fines que las leyes le encomienden.

Tiene importancia relevante en el comercio internacional chileno, por las siguientes razones:

- tiene la facultad de calificar y rechazar documentos emitidos por otros organismos;

- le corresponde la interpretación de las leyes, decretos, resoluciones, etc., que se otorguen para la aplicación de una franquicia;
- es el organismo encargado de calificar la situación final a que quedará sujeta una mercancía, es decir, si se le aplica una ley, una franquicia, una partida arancelaria, etc.;
- es el único Servicio que puede decidir en que momento una mercancía queda a libre disposición de su dueño;
- tiene amplias facultades para decidir una controversia que se plantee de carácter arancelario;
- tiene facultades para ejercer una calidad de Tribunales aduaneros en los delitos de fraude aduanero y contrabando, y de las infracciones reglamentarias;
- requiere de un personal técnico y administrativo altamente especializado para ejercer las funciones que se le han encomendado por las diversas leyes y reglamentos.
- 

### **Funciones**

Como institución pública, Aduanas cumple funciones claves para el desarrollo del país, ya que tiene un rol preponderante en materia de comercio exterior, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la

simplificación de trámites y procesos. Asimismo, debe resguardar los intereses del Estado, fiscalizando dichas operaciones, de manera oportuna y exacta, y recaudar los derechos e impuestos vinculados a éstas. Además, le corresponde generar las estadísticas del intercambio comercial de Chile y realizar otras tareas que le encomienda la ley.

Chile tiene tratados y acuerdos comerciales con muchos países en el mundo, lo que significa que existe un tratamiento preferencial para el intercambio con estos países, La aduana es quien se encarga de regular estos beneficios, controlando el cumplimiento de las normas establecidas para cada uno.

#### **Cuadro tratados internacionales vigentes anexo n°1**

Los tratados o Acuerdos comerciales pueden ser contratos bilaterales (dos estados) multilaterales o multilaterales (mas de dos estados).

Su definición explica que *“son pactos solemnes concluidos entre entidades políticas, que tienen la calidad de Estados u otras organizaciones internacionales, que disfrutan de la condición de sujetos de Derecho Internacional, destinados a crear derechos y obligaciones entre las partes”*.<sup>1</sup>

#### **5.2.12 Puertos**

---

<sup>1</sup> Compendio de comercio internacional, Pág. 72 Autor Juan Blacker, sin año.

Los puertos son el componente esencial que permite que el intercambio comercial, realizando con eficiencia, el traspaso inter modal, la fiscalización, pesajes de camiones, el manejo de contenedores, almacenamiento, la seguridad y el control de la carga. Ofrece servicios de apoyo para los buques; el abastecimiento de combustibles alimentos, tratamiento de desperdicios, mantenimiento y reparaciones mayores

Un puerto marítimo “ *es definido como una o varias terminales y un área dentro de la cual los barcos son cargados y/o descargados de mercancías incluso dentro del lugar usual donde esperan su turno o son ordenados o obligados a esperar por su propio turno sin importar la distancia de esta área.*”<sup>2</sup>

#### Funciones principales de un Puerto Marítimo Internacional

Proveer un lugar seguro para el anclaje y muellaje de las embarcaciones contra los elementos naturales que puedan surgir de condiciones climatológicas adversas como serían las tormentas marítimas.

---

<sup>2</sup>Documento Fundamento Manejo de Puertos,

<http://www.infomipyme.com/Docs/DO/Offline/FundamentoManejoPuertos.htm>

El manejo de la carga y/o pasajeros. Un lugar donde los barcos puedan cargar o descargar su carga y/o pasajeros. Esto es, en efecto, la función principal de un puerto.

Los puertos son una base para el desarrollo industrial. Impulsando el comercio que hay en relación al puerto como refinerías de petróleo, fábricas de cementos, fundición de aceros, centros de embarques para azúcar o granos alimenticios, compañías manufactureras de equipos electrónicos, plantas de ensamblajes de equipos y maquinarias industriales y agrícolas, etc.

Es un terminal que une los distintos tipos de transporte terrestre, aéreo, ferroviario o fluvial y que permite tener un intercambio mas fluido en la red de distribución comercial.

Las empresas portuarias no pueden realizar las actividades que tradicionalmente realiza el sector privado, como por ejemplo, estiba, desestiba, movilización de la carga de la nave al almacén y viceversa. Tampoco pueden remolcar o usar lanchas y practicaaje;

Pueden concesionar parte de sus facultades

La estructura de puertos en Chile tiene a diez empresas locales como parte de un sistema de modernización de los puertos dictada en diciembre de 1997.

### **5.2.13 Agentes de Aduana**

Para realizar la destinación aduanera o desaduanar las mercancías es necesario tener el conocimiento de todo el proceso, los documentos involucrados, los pagos, etc. que se requieren para la destinación de las mercancías. En la ordenanza de aduanas en el artículo 216, se nombra primero a los despachadores de aduana como los responsables de estas tareas indicando *"se entiende por Despachadores de Aduanas a los Agentes de Aduanas y a los consignantes y consignatarios con licencia para despachar"*.

Luego define a los agentes de aduanas (Artículo 220°) *"un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías"*

Tienen el carácter de ministros de fe, informando con veracidad las declaraciones.

Deben ser personas naturales, chilenas, legalmente capaces y honorables (no haber sido condenadas o encontrarse procesadas por la comisión de delitos que merezcan pena aflictiva), haber aprobado estudios vinculados al comercio internacional (cursos de duración mínima de cinco semestres) y aprobar en concurso de antecedentes y conocimientos en materias aduaneras, son civil y administrativamente responsables de toda acción u omisión dolosa o culposa que lesione o pueda lesionar los intereses del Fisco o que fuere contraria al mejor servicio del Estado o al que deben prestar a sus comitentes. Asimismo, responden personalmente de dichas acciones u omisiones cuando

ellas fueren imputables a sus socios, apoderados o auxiliares, sin perjuicio de la responsabilidad de éstos y del derecho a repetir en los términos que señala el Artículo 219° de la Ordenanza de Aduanas.

El Agente de Aduanas puede prestar sus servicios ante cualquier Aduana del país.

El acto por el cual el dueño, consignante o consignatario encomienda el despacho de sus mercancías a un Agente de Aduanas que acepta el encargo, es un *mandato* que se rige por las prescripciones de la Ordenanza de Aduanas y sus leyes complementarias y, supletoriamente, por las normas del Código Civil.

El Fisco, por el solo ministerio de la ley, tiene licencia de consignante y consignatario. Por consiguiente, puede efectuar el despacho de las mercancías que por cuenta propia remita o reciba consignadas a su nombre, por intermedio de *Apoderados Especiales*. A los demás órganos de la Administración del Estado se les concede la licencia referida cuando el Director Nacional de Aduanas así lo disponga. No obstante, el Apoderado Especial del Fisco puede representar a estos últimos si así lo prefieren. Para ser nombrado Apoderado Especial se exigen los mismos requisitos que para el nombramiento de Agente de Aduanas, con excepción de la constitución de la garantía.

Para la aplicación de la Ordenanza de Aduanas y sus reglamentos, se entiende también por *consignatario*, la persona a cuyo nombre viene consignada una nave, aeronave u otro vehículo de transporte internacional.

La emisión de documentos claves denominados documentos de expedición, contra recibo de los cuales se efectúa el pago de una compra, cuya intermediación es efectuada siempre por el sistema bancario, constituye el respaldo y aval más seguro de que la transacción se realizará en óptimas condiciones, tanto para el vendedor (exportador) como para el comprador (importador).

#### **5.2.14 Bancos comerciales**

Con una historia que comienza alrededor del siglo IV A.C en las ciudades griegas el papel financiero de los bancos comerciales, han permitido que la economía de un país, surja hacia el desarrollo

Banco comercial es una Institución que se dedica al negocio de recibir dinero en depósito y darlo a su vez en préstamo, sea en forma de mutuo, de descuento de documentos o en cualquier otra forma. Se consideran además todas las operaciones que natural y legalmente constituyen el giro bancario.

En el comercio internacional estos bancos son los encargados de servir como medio de pago de los compromisos contraídos por los compradores nacionales frente a los vendedores extranjeros, utilizando sus redes internacionales con las instituciones en el país de los vendedores extranjeros.

Son tres las funciones más importantes en el comercio internacional:

- Realizar pagos,
- Dar créditos a las importaciones,
- y financiamiento de exportaciones.

### **Métodos de pago**

Un medio de Pago es Cualquier tipo de activo financiero del que se dispone para realizar un desembolso en una operación o transacción comercial o para liberarse de una deuda u obligación contraída.

Existen diferentes modalidades de pago, la elección por uno de ellos dependerá de los siguientes factores:

- la confianza y solvencia de las partes
- la seguridad en el cobro
- la agilidad y costes que pueda conllevar dicho medio

- la situación económica y política del país del comprador.

A continuación se definirán brevemente los tipos de pagos, definiendo en extenso la carta de crédito. Por ser el documento más utilizado y mas importante de todos.

### **El Cheque**

El cheque es una orden escrita y girada contra un banco para que éste pague a su presentación el todo o parte de los fondos que el cuenta correntista puede disponer en efectivo o en crédito en la cuenta corriente.

Es un título librador, la orden incondicionada de una persona (librador) a un banco (librado) donde previamente se ha realizado una inyección de fondos para que pague la cantidad indicada al legítimo tenedor del documento.

### **Órdenes de pago**

Son órdenes de transferencia del importador ( cursante ) a un banco para que pague a un tercero por una transacción mercantil realizada.

Cobranza extranjera:

Los bancos comerciales no tienen más responsabilidad que el cobro de los documentos recibidos en cobranza por el banco en el extranjero, es decir no tienen compromiso alguno que obligue el pago por parte del importador.

Esta modalidad opera cuando el exportador despacha las mercancías al importador y al mismo tiempo, a través de un banco, le envía los documentos necesarios para el desaduanamiento en destino.

### **Las remesas**

Son un medio de pago consistente en una orden dada por el vendedor (ordenante) a su banco (remitente) con el objeto de cobrar del comprador (librado) la cantidad estipulada, contra entrega de una serie de documentos comerciales y financieros.

La diferencia fundamental con el crédito documentario que trataremos más adelante, es que el vendedor sólo posee una promesa de pago del comprador, pero no del banco.

### **El Crédito Documentario**

El Crédito documentario es un instrumento de tipo convencional sui generis y sui iuris, producto de un fenómeno económico. Su fuente es el pago de una obligación surgida de una compraventa o la prestación de un servicio. Se utiliza en transacciones mercantiles

internacionales donde las partes actúan bajo medios jurídicos diferentes, con ordenamientos jurídicos distintos.

La Cámara de Comercio Internacional (CCI) es quién desarrolla la normatividad relativa a los créditos documentarios a través de las Reglas y Usos Uniformes Relativos a los Créditos Documentarios (RUU), y se ha realizado numerosas publicaciones destacando principalmente el folleto 600 pues contiene las modificaciones que reglan hasta el día de hoy.

El folleto 600 fue aprobado en octubre de 2006 y entró en vigencia el 1 de Julio de 2007.

El concepto de crédito documentario se encuentra en el folleto 500 Art. 2°.

“Todo acuerdo, cualquiera que sea su denominación o descripción, por el que un banco (“banco emisor”), obrando a petición y de conformidad con las instrucciones de un cliente (“ordenante”) o en su propio nombre:

- Se obliga a hacer un pago a un tercero (beneficiario) o a su orden, o a aceptar y pagar letras de cambio (instrumento/s de giro) librados por el beneficiario.
- Autoriza a otro banco para que efectúe el pago, o para que acepte y pague tales instrumentos de giro.

- Autoriza a otro banco para que negocie, contra la entrega el/los documentos, siempre y cuando se cumplan los términos y las condiciones del crédito. Para los efectos, las sucursales de un banco en países distintos se consideraran como otro banco.”

Su función principal es la de brindar al beneficiario la oportunidad de acceder a un compromiso firme y unilateral del banco al comprometerse a pagar. Se distinguen 3 características principales:

### **1.-Autonomía**

Como brinda garantía de pago se aleja de cualquier relación tanto con las mercancías como del contrato de compraventa.

Su autonomía se funda en el hecho que las obligaciones del banco que emite el crédito documentario derivan de un acto independiente al que existe entre el vendedor y el comprador (beneficiario y ordenante respectivamente) que consiste en la apertura del crédito por cuenta de uno a favor del otro.

Se consagra la autonomía en el art 3° de la RUU 500, donde estipula que:

“Los créditos son, por su naturaleza, operaciones distintas de los contratos de venta o de cualquier otra índole en que puedan estar basados y en ningún caso tales contratos

afectarán ni obligarán a los bancos, incluso si alguna referencia de cualquier tipo a tal(es) contrato(s) es incluida en el crédito.”

## **2.- Literalidad**

“Consiste en que la extensión, contenido y modalidades de las obligaciones de las partes surgen de la expresión literal de los documentos respectivos.”

Las partes solo se obligan por las instrucciones, órdenes, prórrogas, etc. que consten en el texto de la carta de crédito y en las sucesivas comunicaciones que se incorporen en ellas. Por lo mismo, no tendrán validez los litigios ni cualquier conflicto que nazca de las relaciones jurídicas particulares.

## **3.-Formalidad**

Se refiere a los documentos que acompañan a la carta de crédito. Deben ceñirse a lo que de su forma externa se desprenda, es decir, al acuerdo de las partes y a la ley.

### **Partes del crédito documentario:**

#### **- Ordenante:**

La regla general es que se trate de un comerciante dedicado a la importación, pero puede tratarse de uno que se dedique a la prestación de servicios.

Acude a la entidad emisora para que emita una carta de crédito a favor de un beneficiario determinado.

- **Entidad emisora:**

Es quien emite la carta de crédito. Presta la garantía de la obligación, respondiendo con su patrimonio con una suma determinada o por la deuda total poniéndose como obligado principal en la cadena del crédito documentario.

- **Beneficiario:**

Es la persona que hace exigible la obligación estipulada en la carta de crédito. Es el sujeto activo de la relación jurídica pues es quien tiene el derecho que nace de ella.

En el crédito documentario existen también las llamadas partes subsidiarias o accesorias, diferentes a la entidad emisora.

Pueden ser cuatro:

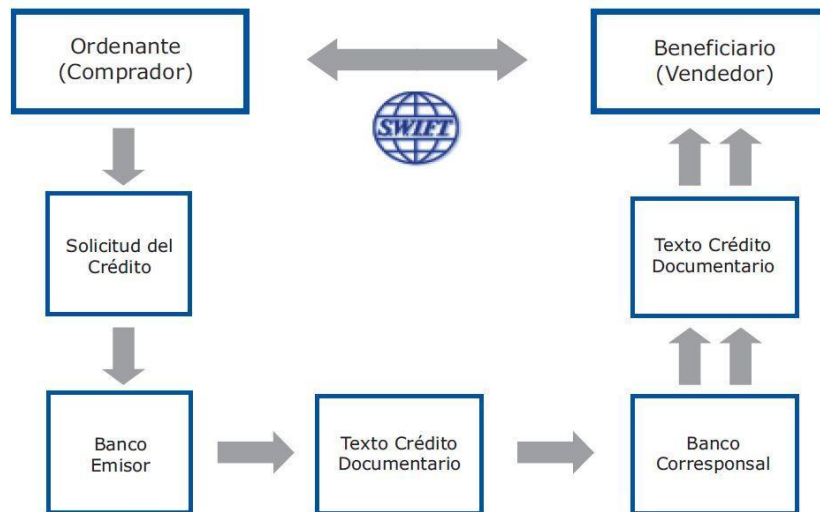
- 1- Banco confirmador.
- 2- Banco notificador.
- 3- Banco pagador o designado.
- 4- Banco negociador y banco aceptante.

## **Clasificaciones:**

Según:

- Origen: comercio interior o comercio internacional
- Compromiso del Banco emisor: revocable o irrevocable
- Compromiso del Banco Intermediario: confirmado o sin confirmar
- Posibilidad de transferibilidad: transferible o intransferible
- Plazo: a la vista, a plazo, a pago diferido, mediante letra de cambio, mediante negociación y como garantía.
- Posibilidad de financiamiento: cláusula roja, cláusula verde, “back to back”.
- Lugar de pago: en el banco emisor o en el banco notificador.
- Posibilidad de fraccionamiento: divisible o indivisible.

## Funcionamiento de una carta de crédito



Cuadro n° 5. Funcionamiento carta de crédito fuente: revistaindustria

### 5.2.15 El seguro y compañías aseguradoras

En el traslado de mercancías existen altas probabilidades de que se pueda sufrir un accidente en tránsito y para no quedar desprevenido ante posibles siniestros, existe el seguro, que por un porcentaje del total de las mercancías cubre diferentes problemas según las cláusulas escogidas.

El seguro de transporte puede ser definido como "un contrato por el cual una persona natural o jurídica denominada "Asegurador", se compromete, mediante el Pág. de una retribución previamente convenida a la que se denomina prima, y durante un tiempo

determinado, a responder de todos o algunos de los riesgos que pueden sobrevenir a los bienes de otra persona, denominada Asegurado, durante el transporte de los mismos desde un lugar a otro". Se da el nombre de pérdida o daño de la cosa asegurada, el riesgo producido sobre un bien; las condiciones de este contrato se establecen en un documento llamado Póliza de Seguro.

Comprende el período que va desde el Siglo XIV hasta el Siglo XVII y es la del desarrollo y formación del Seguro, aparecen las primeras Instituciones de Seguros en los Ramos de Marítimo, Vida e Incendio.

Las primeras manifestaciones se dan con el florecimiento del comercio, ya que se hacen más evidentes los peligros del transporte marítimo y terrestre. Se procura dar legislación sobre tal fenómeno promoviendo la protección necesaria para comerciantes y transportistas. El primer contrato de Seguro conocido, relativo al Seguro Marítimo, data de 1347, suscrito en Génova, ampara tanto los accidentes de transporte como la tardanza en la llegada del buque a su destino.

La indemnización constituye la característica fundamental propia de todos los seguros sobre las cosas incluido el seguro de transporte. Los principios de indemnización están basados en que:

- *Nadie puede pretender indemnizaciones superiores al daño sufrido.*

- *El seguro no puede constituir causa de lucro o beneficio para el asegurado.*
- *La indemnización por parte del asegurador no debe presentar una situación más ventajosa que si el siniestro no hubiese ocurrido.*<sup>3</sup>

En comercio exterior, el seguro puede abarcar la mercadería, el medio de transporte, las personas, etc., y cubre situaciones o hechos eventuales que originen siniestros (pérdida, rotura, merma, contaminación, alteración. etc.), excluyéndose las pérdidas originadas por *vicios ocultos* de la mercadería.

La función del seguro es la reducción del riesgo, el que es transferido a otra persona, por medio de un contrato. Se basa en la existencia en la cadena *riesgo-siniestro-daño* que consiste:

- Riesgo: posibilidad de un evento futuro que pueda dañar el objeto del seguro.
- Siniestro: materialización del riesgo.
- Daño: perjuicio producido a consecuencia del siniestro.

Dependiendo del medio escogido existen cláusulas que se usan para distinguir los distintos tipos de riesgos a cubrir detallados en el siguiente cuadro

---

<sup>3</sup> documento seguros de transportes de mercancías.

<http://www.proexport.com.co/vbecontent/VerImp.asp?ID=2932&IDCompany=16>

Cobertura básica	<p>TERRESTRE</p> <p>Coberturas Básicas T.T.T...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Choque, colisión, vuelco, desbarrancamiento, Incendio, rayo y explosión.</li> <li>•Deslizamiento de tierra y creciente de aguas.</li> <li>•Varadura, encalladura, colisión, embarcaciones usadas como complemento interno</li> <li>•Caída de aeronaves –usados como complemento interno</li> </ul>	<p>Transporte Marítimo/Aéreo</p> <p>Cláusulas Marítimas</p> <p>Cláusula de carga del Instituto "A"</p> <p>Cláusula de carga del Instituto "B"</p> <p>Cláusula de carga del Instituto "C"</p> <p>Coberturas Cláusula "A"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pérdidas Fortuitas</li> <li>-Cobertura Amplia</li> <li>-Lo que no está excluido, tiene cobertura</li> </ul>
Coberturas Adicionales	<p>Adicionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Robo, asalto y atraco•</li> <li>Hurto simple</li> <li>•Falta de entrega y extravío, por terceros responsables</li> <li>•Huelga, motín, conmoción civil</li> <li>•Carga y descarga</li> <li>•Refrigeración</li> </ul>	<p>Cláusula "B"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Incendio o Explosión</li> <li>-Que el buque o la embarcación vare, encalle, se hunda o zozobre</li> <li>-Volcamiento o descarrilamiento del medio de transporte terrestre</li> </ul>

		<p>-Colisión o contacto del buque, embarcación o medio de transporte con cualquier otro objeto externo o materia que no sea agua.</p> <p>-Descarga de los bienes asegurados en un puerto de refugio</p> <p>-Sacrificio que dio origen a la declaración de Avería Gruesa</p> <p>-Echazón o barrida por las olas</p> <p>-Entrada de agua de mar, lago o río en el buque, embarcación, bodega, etc.</p> <p>-Pérdida Total de cualquier bulto caído al mar desde cubierta o que se caiga durante las operaciones de carga o descarga del buqueCont...</p> <p>Coberturas cláusula "C"</p> <p>-Incendio o Explosión</p> <p>-Que el buque o la embarcación vare, encalle, se hunda o zozobre</p> <p>-Colisión o contacto del buque, embarcación o medio de transporte con cualquier otro objeto externo o material que no sea agua.</p>
--	--	--

		<p>-Descarga de los bienes asegurados en el puerto de refugio</p> <p>-Avería Gruesa</p> <p>-Echazón</p>
Exclusiones	<p>Terrestre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Vicio propio</li> <li>•Animales dañinos•</li> </ul> <p>Beneficios esperados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Insuficiencia de embalaje</li> <li>•Agua de lluvia</li> <li>•Negligencia</li> <li>•Guerra, invasión, nacionalización, incautación</li> <li>•Terremotos, maremotos</li> <li>•Robo, asalto, atraco, hurto simple, carga descarga etc.</li> <li>•Fisión o fusión nuclear</li> <li>•Violaciones de las leyes de Tránsito</li> <li>•Fallas mecánicas</li> </ul>	<p>Marítima/Aérea</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conducta Dolosa del Asegurado</li> <li>-Derrame ó Filtraciones, Merma, Pérdida de Volumen ó Peso</li> <li>-Insuficiencia de Embalaje</li> <li>-Vicio Propio</li> <li>-Demora ó Retraso</li> <li>-Guerra y Huelga</li> <li>-Insolvencia de los Propietarios, Administradores u Operadores del Buque</li> <li>-Innavegabilidad, Inoperatividad o Falta de Idoneidad del Buque</li> </ul>

MODO DE PAGO	<p>Modalidades para el pago de la prima</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Declarativa</li> <li>•Prima mínima y en depósito</li> <li>•Ajustable al final del trimestre, semestre o anual</li> </ul>
TOMAR EN CUENTA	<p>Cotizaciones</p> <p>¿Qué debemos tomar en cuenta?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Quién es el Asegurado</li> <li>•Clase y naturaleza: sólidos, líquidos, gaseosos</li> <li>•Materia prima, semi elaborada, elaborada</li> <li>•Peligrosa o perecedera</li> <li>•Propensa a: rotura, decoloración, merma, derrame calentamiento, robo, ratería</li> <li>•Sensible a: calor, frío, humedad, mal olor</li> <li>•Embalaje o sin embalaje, a granel</li> <li>•Exportación, importación, interno</li> <li>•Ruta o trayecto</li> <li>•Valuación</li> </ul>
TERMINOS DE VENTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>•F.A.S. Free AlongSide(Libre al Costado del Buque)</li> <li>•F.O.B.Free onBoard(Libre sobre el buque)</li> <li>•C. &amp; F.CostandFreight(Costo y Flete)</li> <li>•C.I.F.Cost, InsuranceandFreight(Costo, Seguro y Flete)</li> </ul>

	<p>Tipos de Póliza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ocasional</li> </ul> <p>Cubre un (1) solo despacho o embarque de mercancía. El riesgo comienza cuando se inicia el despacho y finaliza con la llegada de los bienes a su destino final de acuerdo a lo establecido en la Póliza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Declarativa</li> </ul> <p>Cubre varios embarques o despachos de mercancía. Sus términos y condiciones son establecidos al principio del año póliza.</p>
--	---

Cuadro n°6 Cláusulas seguros. Fuente: propia.

### 5.2.16 Freight forwarder y / o proveedores logístico

Estos embarcadores, agentes e intermediarios trabajan de uno u otra manera con las instituciones y empresas anteriormente descritas, con unas más directamente que otras.

Se denomina comúnmente arquitectos del transporte porque se encargan de encontrar o crear la mejor alternativa para las cargas.

Se aseguran de que la carga llegue al destino especificado por el consignante, están en constante comunicación con las agencias de aduanas, transportistas navieras (algunos FFW tienen como base de la empresa, una naviera) Cuando un pedido está listo para ser

embarcado, los agentes embarcadores deben ser capaces de revisar la documentación que ampara el despacho, como por ejemplo, las facturas comerciales, la lista de contenidos, e incluso la Carta de Crédito, si el exportador lo considera necesario y/o cualquier otro documento requerido, para asegurarse que todo está en orden. También pueden reservar el espacio necesario a bordo de un barco, si el exportador así lo desea. Si la carga llega al puerto de embarque debe contar necesariamente con la tramitación de las autorizaciones antes el Servicio Nacional de Aduanas de Chile. Si el exportador aún no lo ha hecho, los productos no podrán ingresar al puerto y comenzaran a generar costos extra por concepto de sobre estadía, los agentes de embarque podrán hacer los arreglos necesarios con los agentes de aduana, para asegurarse que la mercadería obedece a las normas aduaneras de documentación para la exportación. Además, de asegurarse que la mercadería puede ser entregada al transportista internacional a tiempo para ser cargada. También pueden preparar el conocimiento de embarque o coordinar con la Compañía Naviera la emisión de este documento y cualquier documentación requerida. Luego del embarque, puede remitir todos los documentos directamente a su cliente o realizar cualquier otro envío previamente convenido

Las funciones de un Freight Forwarder/ proveedor logístico

- Asesorar al exportador /importador acerca de los medio mas rápidos y/o económicos según el tipo de carga y el destino requerido.

- Recomendar, obtener y ofrecer el servicio de transporte y el manejo de los documentos requeridos.
- Cotizar, coordinar y supervisar por mandato del usuario el medio mas adecuado para el transporte de su carga.
- Preparación de la documentación necesaria. Emisión de conocimientos de embarque (HWAB, B/L), facturas consulares, certificados de origen, documentos SAG, declaraciones de aduana. Etc.
- Consolidación y desconsolidación de cualquier tipo y volumen de carga.
- Bodegaje y / o distribución de la carga transportada.
- Emisión y entrega de documentos de transporte.

En Chile los FFW y proveedores logísticos están asociados en ALOG CHILE, asociación logística de Chile, en el cual se encuentra también otras empresas del área.

Agrupación a más de 90 empresas nacionales y transnacionales que operan en Chile, las que ofrecen servicios de transporte y distribución de todo tipo de mercaderías por vía aérea, marítima, terrestre y multimodal, así como también agrupa a empresas proveedoras de servicios logísticos integrales.

## **6.- EL PASO A PASO DE LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN Y**

### **EXPORTACIÓN**

#### **6.1.- Importación**

<b>CONTACTO</b>	<p>Para iniciar una importación, el comprador (importador) debe tomar contacto con un vendedor (exportador) en el extranjero. El objetivo es determinar en conjunto:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La cantidad de mercancía a comprar</li><li>- El precio</li><li>- La forma de pago</li><li>- Lugar y fecha de entrega</li><li>- Cláusulas de compraventa</li><li>- Medio de transporte</li><li>- Seguros involucrados</li></ul> <p>Todo queda estipulado en la factura proforma que envía el exportador al importador.</p>
<b>AUTORIZACIONES</b>	<p>Una vez recibida la factura pro-forma, el importador debe gestionar y obtener las autorizaciones necesarias para importar sin problemas.</p> <p>Dependiendo de la mercancía se debe recurrir a las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- SAG</li><li>- SNS</li><li>- SERNAPESCA</li><li>- Servicios eléctricos, de gas y telecomunicaciones.</li></ul>

FIRMA DE CONTRATO	Al mismo tiempo, si acepta las condiciones, el exportador firma el contrato de acuerdo a lo estipulado en la factura pro-forma.
INFORME DE IMPORTACION	<p>Es requisito obtener un documento denominado Informe de importación a través del banco comercial chileno que interviene en la operación, presentando los siguientes antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura Pro-forma</li> <li>- Catálogos</li> <li>- Lista de precios</li> </ul> <p>El Banco comercial chileno revisa dichos antecedentes, confecciona el Informe de Importación y lo presenta al Banco Central de Chile.</p>
APROBACION	<p>El Banco Central de Chile revisa los antecedentes y aprueba o rechaza el informe. Si fuere rechazado el informe es devuelto a través del banco comercial y su nueva presentación representa una nueva operación.</p> <p>Al ser aceptada tiene un plazo de 120 días, desde su emisión para embarcar. La aprobación de documento también otorga acceso al mercado de divisas.</p>
INICIO TRAMITES EXPORTACION	Ahora el importador puede avisar al exportador para que inicie los trámites de exportación de la mercancía.
FINANCIAMIENTO IMPORTADOR	Con a factura proforma y el informe aprobado, el importador puede ahora solicitar la apertura de un acreditivo a favor del exportador. Si utiliza la carta de crédito, el pago será efectivo solo cuando se haya expedido la mercancía y el exportador presente los documentos requeridos y otras condiciones especificadas por el importador.

BANCO EMISOR	El banco comercial chileno (banco emisor) al aprobar el crédito documentario, notifica al Banco extranjero, las condiciones para hacer el pago efectivo.
BANCO CORRESPONSAL	El banco comercial extranjero (banco corresponsal) comunica al exportador la apertura de la carta de crédito a su favor y las condiciones impuestas.
FINANCIAMIENTO EXPORTADOR	El exportador también puede necesitar financiamiento para la exportación, ya que dependiendo de la clausula deberá contratar, los servicios de transporte y/o seguro con sus respectivas necesidades, como frigoríficos en caso de congelados. También puede ser necesario pagar a sus proveedores.
EMBARQUE	<p>Después de recibir la notificación del banco sobre la apertura de la carta de crédito, el exportador prepara la mercancía y la documentación, informando al importador que el embarque ha sido enviado con destino a Chile.</p> <p>La compañía de transporte entrega los documentos de embarque, que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conocimiento de embarque</li> <li>- Guía aérea</li> <li>- O documento que haga sus veces</li> </ul>
PAGO	<p>El exportador ahora con los documento necesarios, los entrega al Banco corresponsal quien los revisa y remite al Banco emisor, para poder cobrar el crédito a su nombre y pagando cualquier crédito obtenido para el embarque.</p> <p>El Banco emisor comunica al importador y le entrega la documentación para iniciar los trámites de internación de la mercancía</p>

		El Banco emisor remite al banco corresponsal las divisas correspondientes al precio de venta de las mercancías.
TTRAMITACIÓN ADUANERA		Con los documentos a su disposición el importador, se los entrega al Agente de aduana para que inicie los trámites aduaneros.
DECLARACIÓN INGRESO (DIN)	DE	El agente de aduana deberá confeccionar el DIN que registra los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación</li> <li>- Origen de las mercancías</li> <li>- Antecedentes del transporte</li> <li>- Régimen suspensivo</li> <li>- Almacenaje</li> <li>- Otros antecedentes</li> <li>- Autorización examen/retiro</li> <li>- Autorización para importar</li> <li>- Monto de la importación</li> <li>- Descripción de la mercancía</li> </ul>
GIRO COMPROBANTE DE PAGO (G.C.P.)		Junto con el DIN el agente de aduanas confecciona el G.C.P. Informa el monto total al importador y solicita el pago.
GUIA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS (G.ED.)	DE	Mediante la G.E .D. se presentan los documentos señalados. El servicio de Aduanas revisa y rechaza o acepta la declaración de importación, dicho proceso es solo documental.
APROBACION DIN y		Aceptada la DIN numerada y fechada, se le comunica al agente de aduanas y éste al importador, quien tiene 15 días para pagar el G.C.P.

PAGOS	Al pagar los gravámenes aduaneros, el IVA, los gastos portuarios correspondientes a almacenaje, gastos de transferencia de carga, queda la mercancía a disposición del agente de aduanas.
ENTREGA	Por último es tiempo de pagar los honorarios del agente de aduana, quien le entrega la documentación y la mercancía es llevada a la bodega del importador.

## 6.2.- Exportación

TARJETA DE ANTECEDENTES	El exportador nacional, debe como primer paso, llenar una Tarjeta de antecedentes antes el banco Central de Chile, para ingresar al registro de exportadores.
CONTACTO	Ya definiendo un grupo potencial de compradores, habiendo investigado los mercados y habiendo definido los métodos de comercialización, el exportador puede hacer el contacto con posibles compradores <ul style="list-style-type: none"><li>- enviando representantes</li><li>- enviando catálogos</li><li>- muestras</li><li>- facturas pro-forma con propuestas de productos, el detalle de las mercancías, la forma de pago, las vías de transporte, etc.</li></ul>
FIRMA DE CONTRATO	Si el importador extranjero acepta las condiciones de compraventa estipuladas en la factura pro-forma, se procede a formalizar el contrato.
FINANCIAMIENTO IMPORTADOR	El comprador debe ahora abrir una carta de crédito con su banco comercial (banco emisor) a favor del exportador chileno, con las instrucciones que permitirán su cobro.
BANCO EMISOR	El banco del importador notifica a un banco comercial chileno con el que opera y le entrega las instrucciones.
BANCO CORRESPONSAL	El banco chileno (corresponsal) notifica al exportador la existencia del acreditivo y los requisitos para su cobro.

<p>INFORME DE EXPORTACION</p>	<p>El exportador recibe la proforma firmada en señal de confirmación de la operación</p> <p>Ya recibido el documento que acredita la compraventa internacional, el exportador tramita a través de su propio banco comercial el informe de exportación al Banco central.</p> <p>éste puede aprobar o rechazar.</p> <p>Si es aprobado toma el nombre de Informe de Exportación cursado.</p> <p>El exportador tiene un plazo máximo de 90 días para embarcar la mercancía. A partir de la fecha de aprobación.</p>
<p>FINANCIAMIENTO EXPORTADOR</p>	<p>El exportador también puede necesitar financiamiento para realizar el embarque, en moneda nacional o extranjera y dependiendo de la cláusula deberá contratar, los servicios de transporte y/o seguro con sus respectivas necesidades. También puede ser necesario pagar a sus proveedores.</p>
<p>AUTORIZACIONES</p>	<p>El exportador debe tener las autorizaciones o visaciones correspondientes antes del embarque. Al igual que al importar, estas autorizaciones se pueden solicitar dependiendo de la mercancía en las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SAG</li> <li>- SNS</li> <li>- SERNAPESCA</li> <li>- Servicios eléctricos, de gas y telecomunicaciones.</li> </ul> <p>Como en este caso el producto es enviado a otro país, también se deben llenar los formularios para obtener beneficios de los tratados de libre comercio y acuerdos de</p>

	<p>cooperación que Chile tiene vigente. Ej.: el certificado de origen, es el más común e implica una rebaja en impuestos aduaneros en el país de destino.</p>
<p>INICIO TRAMITES EXPORTACION</p>	<p>El exportador, sabiendo ya las características de embarque como el volumen y cantidad de mercancías a exportar, debe reservar espacio contratando un servicio de flete (cuando así se haya comprometido con el comprador) con una empresa de transporte.</p> <p>Con el Informe de Exportación aprobado y la copia de la Carta de Crédito o acreditativo, y copia de la póliza de seguro y de las autorizaciones reglamentarias pertinentes, el agente de aduanas puede embarcar las mercancías.</p> <p>El Agente de Aduanas confirma la reserva de espacio en la Compañía de Transporte, la que emite una Orden de Embarque, si se trata de una operación marítima o aérea.</p> <p>La Orden de Embarque es remitida por la Compañía de Transporte al Agente de Aduanas para que éste la suscriba.</p> <p>El Agente de Aduanas presenta al Servicio Nacional de Aduanas la mercancía a través de la Orden de Embarque, en la Unidad de Exportación de la Aduana correspondiente al puerto de salida al extranjero de las mercancías.</p> <p>Con la Orden de Embarque aprobada por el Servicio de Aduanas y cumplidos los requisitos de contratos reglamentarios de parte de organismos públicos nacionales, el Agente de Aduanas realiza la operación de embarque de las mercancías.</p>

EMBARQUE	<p>Al realizar el embarque, la Compañía de Transporte entrega la Orden de Embarque con la constancia escrita de dicha operación junto con el conocimiento de Embarque o Guía Aérea, que constituye título de dominio sobre las mercancías.</p> <p>El exportador debe entregar el B/L o AWB (conocimiento de embarque o guía aérea) al Banco comercial que haya intervenido en la operación, pasando a ser el principal documento de la compraventa internacional conjuntamente con la Carta de Crédito.</p>
DECLARACION DE EXPORTACION (DUS)	<p>A más tardar dentro del plazo de 25 días, contado desde la fecha de aceptación de la Orden de Embarque por parte de la Aduana , El agente debe presentar la declaración de exportación, que debe consignar, entre otros, los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre del comprador</li> <li>- nombre del consignatario</li> <li>- cláusula de compraventa,</li> <li>- valor de la mercancía</li> <li>- forma de pago</li> <li>- clasificación arancelaria</li> <li>- vía de transporte</li> <li>- puerto de embarque y puerto de destino</li> <li>- y otros datos de carácter comercial, financiero y aduanero.</li> </ul>

	<p>Esta Declaración de Exportación debe ser presentada a la Aduana para su tramitación, acompañada por el ejemplar "cumplido" (constancia de lo efectivamente embarcado por parte de la Compañía de Transporte) de la Orden de Embarque.</p>
APROBACION	<p>Aceptada y cursada la Declaración de Exportación por el SNA, el Agente de Aduanas remite al exportador un ejemplar entregado por el organismo, junto con los documentos de Expedición :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conocimiento de embarque,</li> <li>- certificados fitosanitarios,</li> <li>- formularios del Sistema Generalizado de Preferencias,</li> <li>- etc.</li> </ul>
PAGO	<p>Para cobrar el crédito abierto a su nombre, el exportador, remite toda esta documentación al Banco comercial chileno interviniente, quien a su vez envía dicha documentación al Banco comercial extranjero. Al el comprador el informado y procede a cancelar el monto de la operación, y obtener los documentos.</p> <p>Con los documento en la mano, el comprador puede retirar la mercancía a su nombre.</p> <p>Por último, el Banco emisor del crédito remite las divisas al banco comercial chileno, según lo pactado.</p>
ADUANA EXTRANJERA	<p>La mercancía, que está en tránsito desde el puerto de embarque hasta el puerto de destino, quedará a disposición del comprador, realizando su parte en la aduana extranjera.</p>

ENTREGA	Finiquitada la tramitación de importación, el comprador procede a retirar su mercancía desde el puerto de destino
PLAZOS	Para ingresar las divisas correspondientes al pago por la mercancía, el exportador tiene un plazo máximo de 270 días a contar desde la fecha de aceptación del DUS por el SNA, , aunque hay plazos más amplios para casos especiales  Y 10 días, desde la recepción de las divisas, para hacer el cambio al valor chileno.

### **6.3.- Documentación**

Los documentos que habitualmente se utilizan en una compraventa internacional, son los siguientes: *(en anexos 2, 3, 4 se encuentran algunos de estos documentos.)*

#### **6.3.1 Booking**

Documento que contiene la información base para efectuar la reservas de espacio en nave para el transporte marítimo de la carga. Esta información la entrega quien solicita la reserva (exportador, agente de aduana o forwarder) la agencia naviera posteriormente asigna un número a este documento el cual constituye el número de reserva.

#### **6.3.2 Carta de crédito**

Documento que emite un banco comercial por cuenta de sus clientes, mediante el cual se permite que una persona pueda girar contra ese banco a un corresponsal suyo, de acuerdo a ciertas condiciones que se estipulan en forma expresa. Su objeto es facilitar la realización de transacciones entre importador y exportador.

### **6.3.3 Certificado de origen**

Documento que tiene como principal objetivo acreditar el origen nacional de un producto que se destina a la exportación, de acuerdo con las normas de origen pactadas en los respectivos acuerdos comerciales, las entidades responsables de generación de estos documentos son el SAG, SOFOFA.

### **6.3.4 Certificado sanitario**

Documento emitido por el SAG, certifica que los alimentos silvo-agropecuarios han sido examinados y que se ajustan a las disposiciones sanitarias vigentes en el país del exportador de acuerdo a lo anterior se desprenden certificados fitosanitarios y zoosanitarios, siendo el más común el primero.

### **6.3.5 Conocimiento de embarque (B/L Bill of lading)**

Documento emitido por la agencia naviera como prueba de la existencia de un contrato de transporte marítimo. Acredita que el porteador ha tomado a su cargo o ha cargado

mercancías y en virtud del cual se compromete a entregar las mercancías contra la presentación del documento

### **6.3.6 Declaración de carga peligrosa**

Documento cuyo objetivo es manifestar la carga peligrosa que se embarcará, consignando la cantidad y sus códigos IMDG

### **6.3.7 Documento de entrega de mercancías**

Documento confeccionado por el almacenista y que tiene como función acreditar el despacho de una mercancía desde el almacén o sector donde se encuentren resguardadas tales mercancías.

### **6.3.8 Documento único de salida (DUS)**

El DUS permite obtener la autorización de salida de las mercancías que ampara y es elaborado por los despachadores de aduana.

### **6.3.9 Formulario de despacho de fruta inspeccionada (anexo Pallets)**

Documento cuya función es entregar información detallada de la carga declarada en una planilla de despacho y es confeccionado por el exportador

### **6.3.10 Guía de despacho (GD)**

Su objetivo es formalizar la información referente a la carga que lleve el medio de transporte, sirviendo como mecanismo de responsabilidad del transportista ante la carga que transporta, emitido por el exportador.

### **6.3.11 Guía única de ingreso**

Documento diseñado por la empresa portuaria de Valparaíso, que presenta el transportista terrestre al ingreso del recinto portuario y contiene la información necesaria para el registro y control de los medios de transporte, completado por el transportista.

### **6.3.12 Instructivo de embarque**

Su objetivo es agregar información relevante al agente de aduana respecto de la carga que será exportada, con el fin que inicie la tramitación de las DUS. Su confección es por parte del exportador.

### **6.3.13 Manifiesto de carga**

Documento que presenta el agente naviero al servicio de aduana en donde se consignan las mercancías que transporta la nave.

#### **6.3.14 Orden de retiro de contenedores**

Documento utilizado por los operadores de contenedores a objeto de consignar la información del retiro y entrega de los módulos desde el Terminal.

#### **6.3.15 Papeleta de recepción**

Documento oficial que confecciona cada almacenista portuario, utilizado como comprobante de la recepción de una carga desembarcada o destinada a embarcarse.

#### **6.3.16 Planilla de despacho**

Documento oficial utilizado por el SAG que entrega información general de la carga hortofrutícola que es enviada a puerto y del medio de transporte utilizado para ello. Es confeccionado por el exportador.

#### **6.3.17 Recibo de intercambio**

Documento asociado a formalizar el traspaso de responsabilidad y estado del contenedor al momento de la transferencia de contenedores entre actores. Emitido por el operador del contenedor.

### **6.3.18 Título de admisión temporal de contenedores**

Documento que permite la autorización de circulación del contenedor dentro del país sin pagar derechos de internación. son tramitados por los operadores (agencias navieras y autorizado por aduana) este documento consta de 5 copias.

### **6.3.19 Certificado de destinación aduanera**

Documento emitido por el SAG O SNS con el cual se autoriza el traslado de las mercaderías de la aduana a la bodega donde serán almacenados los productos.

En el se indican los procesos que se deben realizar a la carga previo a su internación definitiva. El certificado es utilizado por la agencia de aduanas para la confección de la DI.

### **6.3.20 Declaración de ingreso (DI)**

Documento autorizado por aduana para el desaduanamiento de las mercancías de desembarque.

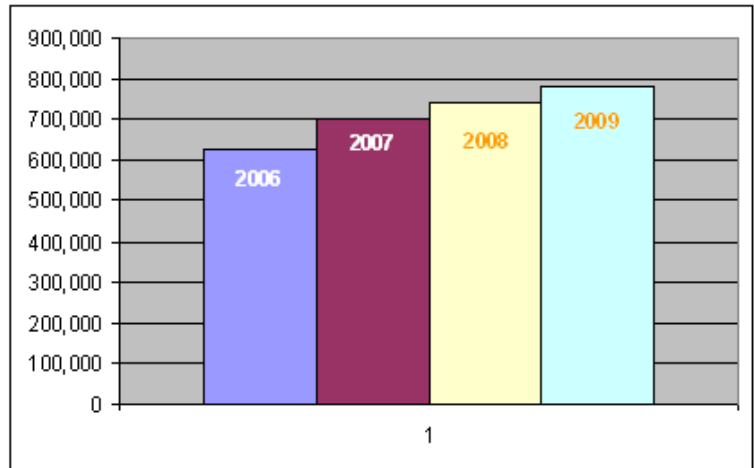
## **7.- ESTRATEGIA DE LA EMPRESA Y EVALUACIÓN**

En ésta aparte del informe, se entregan las cifras en relación a las ganancias que ha tenido el CICE por un periodo de cuatro años, a contar desde el 2006 hasta el año 2009.

Los gastos, utilidades, la cantidad de clientes y quienes son estos clientes, los proveedores y la competencia son datos que permiten realizar un análisis del área y su estrategia utilizando las matrices FODA y las 5 fuerzas de Porter.

### **7.1.- Gastos**

gastos	USD anual
2006	624,000
2007	703,000
2008	744,000
2009	780,000



**Cuadro n° 6. Gastos. Fuente propia**

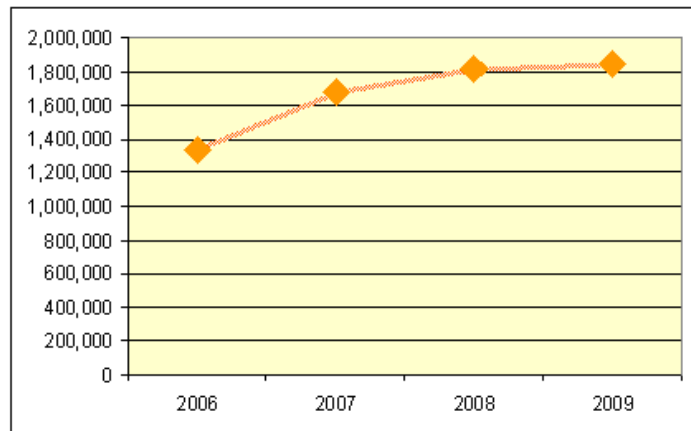
Los gastos para mantener el CICE el año 2009 fueron de aproximadamente USD 65.000 mensuales en el detalle del mantenimiento, se incluyen sueldos, comisiones por ventas, materiales, transporte, alimentación, bodega de documentos, manutención aseo, luz, insumos, etc.

**7.2.- Utilidades**

<b>Utilidad de CICE por periodos</b>				
<i>Servicio</i>	2006	2007	2008	2009
<i>DAF/DAT</i>	126,000.00	185,000.00	267,000.00	227,000.00
<i>Transp. Internacional</i>	504,000.00	593,000.00	614,000.00	665,000.00
<i>Seguros</i>	565,000.00	686,000.00	790,000.00	678,000.00
<i>Transporte Nacional</i>	75,000.00	79,000.00	134,000.00	119,000.00
<i>Otros</i>	63,000.00	137,000.00	12,000.00	161,000.00
<i>Utilidad total isd</i>	1,333,000.00	1,680,000.00	1,817,000.00	1,850,000.00

**Cuadro n° 7. Utilidad/periodo, fuente propia**

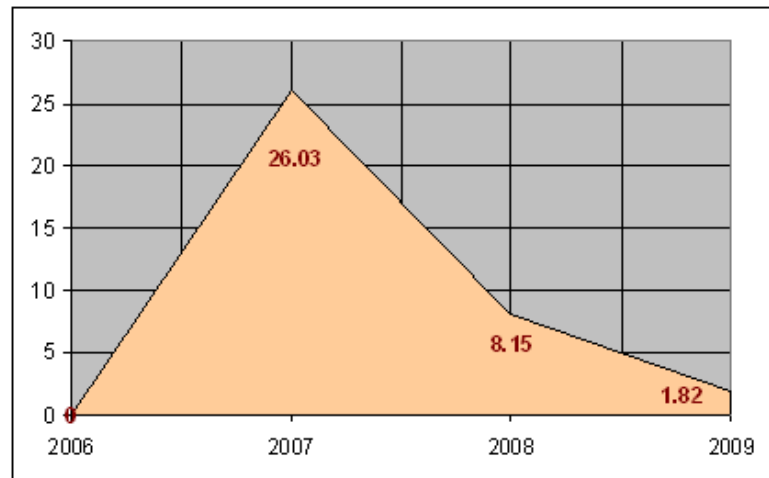
en USD anual	Utilidades	Metas
2006	1,333,000	1,080,000
2007	1,680,000	1,430,000
2008	1,817,000	1,644,000
2009	1,850,000	1,728,000



**Cuadro n° 8. Utilidad / Metas. Fuente propia**

## Tasa de crecimiento

Tasa de crecimiento	
2006	
2007	26.03 %
2008	8.15 %
2009	1.82 %



### Cuadro n° 9. Crecimiento, fuente propia.

Crecimiento anual en promedio de 11.9%

Las políticas de pago corresponden a un plazo de 30 días en las facturas de transportes y agencias de aduana y pago inmediato de seguros y provisiones aduaneras.

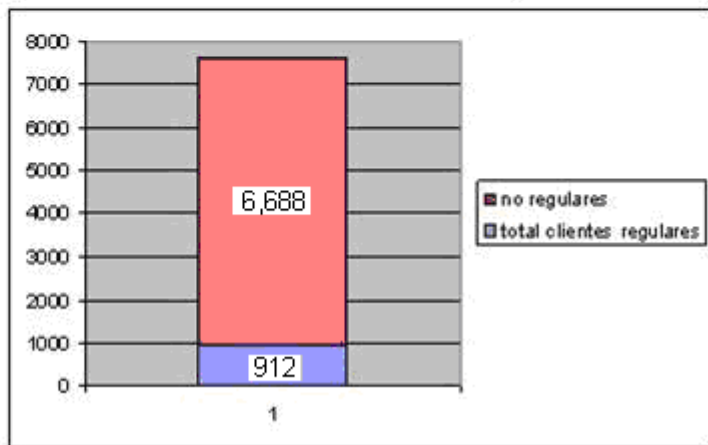
Según lo informado las demoras en los pagos corresponden a menos de un 1 % de todas las transacciones ya que la mayoría de los cobros son realizados directamente de las cuentas corrientes sostenidas en el banco.

N° Ejecutivo	N° de clientes
1	45
2	135
3	131
4	144
5	204
6	84
7	103
8	62
total	908
promedio	113.5

clientes por ejecutivo	950
clientes regulares por ejecutivo	114

cantidad de Ejecutivos	8
------------------------	---

total clientes CICE	7600
total clientes regulares	912



**Cuadro n° 10. Clientes, Fuente propia.**

Cada ejecutivo cuenta con aproximadamente 950 clientes de los cuales solo 114 en promedio son los que ocupan regularmente sus servicios, y generalmente son empresas mas grandes.

Los nuevos clientes que han llegado al CICE anualmente durante el 2008 y el 2009 son 384 en los dos periodos.

El CICE tiene aproximadamente 7.600 clientes de los cuales un 11.79 % son regulares.

Las empresas externas con las que trabaja CICE son

Seguros	Agencias de aduana	Transporte internacional	Transporte nacional
-HDI	-Wilfred	Marítimo	-Transportes
-Renta Nacional	Adelsdorfer	-Vanguard logistics	Galdámez
<b>DAP</b>	-F. Laurel	services	-Transal
-Continental	-Agentes de Aduana	-seafire	-MNS
-HDI		-Maritrans	-Transcor
-Orión		-Asia Line	
-Mapfre		-Savino del Bene	
		Terrestre	
		-transdar	
		-Transportes Uribe	

**Cuadro n° 11. Proveedores. Fuente propia.**

Estos proveedores son analizados mes a mes de acuerdo a la utilización de cada uno y el surgimiento de posibles problemas de funcionamiento.

Competidores					
FFW	Empresas de Asesorías	Compañías Aseguradoras	Transportistas	Navieras	Agencias de Aduana
Agunsa	Zulogística	Mapfre	terra cargo	CCNI	Agencia de Aduana Cristián Donoso Ugarte y Cía. Ltda.
Delpa	multiproductos ltda	HDI	trade services	AGUNSA	Agencia de Aduanas Alberto Romero Sánchez y Cía. Ltda.
DHL Global Forwarding	terra Comex	Renta Nacional	DHL	MSC	Agencia de Aduanas Miewes Ltda.
Expedition Chile	Latino america exporta	RSA	Sabra Chile	K line	Agencia de Aduanas Julio Vallejos A. y Cía. Ltda.
Maritrans	Malcor ltda	Conosur	logística S.A.	CSAV	Agencia de Aduana Luis Piquimil B. y Cía. Ltda.
Shipco transport	Logística S.A.			MAERSK line	Agencia de Aduana Eliana Tapiay Compañía Ltda.

**Cuadro n° 12. cuadro competidores, fuente propia.**

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, con algunas de las empresas competidoras y sustitutos, está fragmentado y se puede clasificar a estos competidores como operadores de comercio internacional navieras o aerolíneas y sus empresas, agentes de aduana, transportistas locales.

### **7.3.- F.O.D.A.**

Las estrategias de una empresa son las acciones que hace para alcanzar un objetivo en diferentes áreas determinando donde se está, donde hay que llegar y cómo.

Ayuda en la toma de decisiones para organizar y planificar sin desviarse del objetivo final.

Para descubrir la estrategia que tiene el CICE se utilizara primero una herramienta simple pero que permite identificar claramente las debilidades y fortalezas internas y amenazas y oportunidades en el exterior entregando un análisis base de cómo se encuentra la empresa.

El FODA sirve para el análisis de situaciones y detecta las relaciones entre las variables para así diseñar estrategias adecuadas.

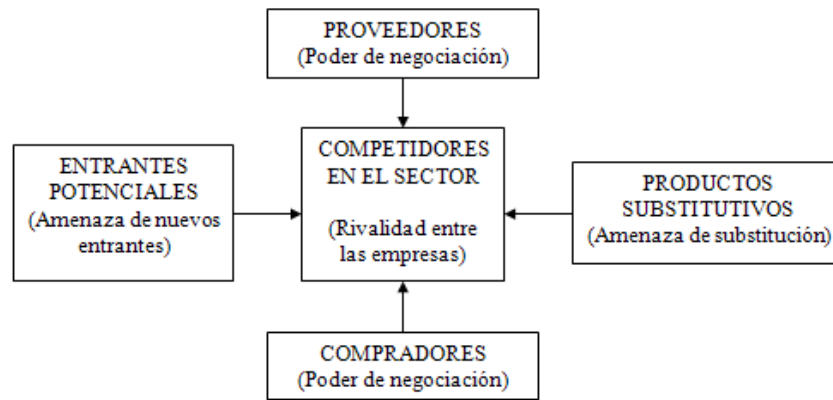
El análisis porter sirve para conocer la oferta y la demanda del mercado meta.

Se aplica si se quiere sacar ventaja a la competencia, si queremos saber como esta la empresa, para evaluar la estrategia actual o para profundizar en el FODA.

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primer banco que entrega este servicio integral logístico, documental y bancario.</li> <li>- Buen posicionamiento de marca principal, Banco Chile.</li> <li>- Precios competitivos</li> <li>- Crecimiento en ventas a pesar de la crisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expansión de recurso humano</li> <li>- Si hay crisis empresas buscan menos riesgo de problemas</li> <li>-Mejoras en el ambiente de comercio exterior después de la crisis.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- los servicios entregados son externos,</li> <li>- En épocas de mucho tráfico, el personal puede ser escaso</li> <li>- Importadores y exportadores pueden estar más cautos sobre los negocios realizados después de la crisis.</li> <li>-Efectos del terremoto en la logística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- indicios de que otros bancos han tratado de crear algo similar, pueden en un futuro lograr mayor éxito</li> <li>- Otros Proveedores logísticos pueden generar mayor competencia.</li> <li>-Banco Santander ya posee un servicio de outsourcing logístico</li> </ul>

--	--

#### 7.4.- Análisis Porter de las 5 Fuerzas



Cuadro nº 13. Fuerzas de M. Porter.

#### Entrada de nuevos participantes

Existe un bajo requerimiento de capital se puede comenzar con bajos recursos para ser un intermediario logístico. Pero se necesitan alcanzar economías de escala para obtener

márgenes de beneficios sustantivos y una ventaja en costos. Alcanzar esta economía requiere de un alto conocimiento en materia de comercio exterior, negociaciones y contactos en la industria. Sin lo anterior el tiempo requerido para conformar un equipo capaz y generar las ventas necesarias será muy extenso.

### **Poder de negociación de los Proveedores**

Existe poca integración hacia delante, debido al grado de especialización entre los proveedores, Ej., transporte, agentes de aduana etc. El tamaño de los proveedores es mediano, por eso es que el número de proveedores de la industria es extenso. Así, el poder de negociación de éstos no posee tanta fuerza y la sustitución es factible sin un costo alto. Por supuesto el volumen de compra de los servicios tiene un impacto alto en los precios obtenidos.

### **Poder de negociación de los clientes**

Al año 2003 en Chile existían más de 7000 empresas importadoras y 3000 exportadoras. Hay por lo tanto una baja concentración de clientes, los importadores y exportadores con un volumen de compra que determina el poder de negociación de cada uno de ellos, así los que tengan más volumen pueden acceder a mejores precios y condiciones y aunque la sustitución puede existir, porque la sensibilidad que tienen al precio es alta, los clientes saben que quedándose en un lugar se les reconoce su fidelidad porque el costo

de cambiarse puede costarle caro. Con respecto a la integración hacia atrás es baja, solo las grandes empresas tienden a crear sus oficinas de comercio exterior para sus tareas, pero los clientes pequeños prefieren a alguien experto.

### **Amenaza de sustitutos**

La propensión a sustituir es baja, debido al vínculo que se genera con el cliente, así el costo de cambio del comprador puede ser alto, pero también se debe tomar en cuenta que durante un contrato con un proveedor logístico se genera una transferencia de información y conocimientos a los mismos clientes, convirtiendo a los clientes en potenciales sustitutos.

### **Intensidad de la Rivalidad**

El crecimiento de la industria es alto con muchos competidores medianos con una diferenciación principalmente en la calidad del servicio al cliente más que en los servicios entregados, las barreras de salida pueden ser bajas para los intermediarios como el CICE, pero las empresas que son dueñas de navieras o transportes tienen barreras altas para deshacerse de sus activos. Muchas compañías de giro relacionado con la logística pueden buscar hacer más eficiente su función de distribución gracias a ofrecer parte de su capacidad de distribución a terceros.

## **8.- CONCLUSIONES**

El centro integrador de comercio exterior se ha consolidado año a año como un proveedor logístico importante especialmente para los emprendedores, que necesitan de asesoría en sus comienzos en el intercambio internacional.

La estructura que posee el CICE permite que la comunicación entre los empleados y jefes sea bastante fluida, sin barreras que puedan dificultar el intercambio de información. El personal se encuentra capacitado para resolver las preguntas de los clientes y presentar soluciones rápidas. Si bien no existe un manual de procedimientos

de las tareas realizadas, ante la ausencia de alguien cualquiera de los actuales trabajadores puede sustituirlo.

Durante la práctica realizada, la instrucción duró alrededor de tres semanas, siendo los mismos trabajadores quienes me capacitaron. Todo procedimiento es esquematizado, por lo tanto, un manual ayudaría a reducir este tiempo de aprendizaje.

La cantidad de clientes crece de forma sostenida y la mayoría de los clientes se ha mantenido trabajando con el CICE por más de 5 años. A pesar de que existe una amplia oferta de competidores que siempre puedan ofrecer mejores condiciones o precios más bajos. Pero generalmente los clientes se quedan en un mismo lugar si perciben calidad de servicio, responsabilidad y conocimiento en el área.

Los proveedores por su parte también se han mantenido por largo tiempo, gracias a las sólidas alianzas creadas y al buen funcionamiento del CICE como intermediario.

Antiguas y nuevas alianzas son revisadas constantemente para mantener un alto nivel de respuesta a los clientes. Hacer seguimiento a las alianzas creadas permite descubrir falencias que puedan perjudicar al CICE y signifique la pérdida de clientes importantes.

en USD anual	ventas	gastos	Utilidades
2006	1,957,000	624,000	1,333,000
2007	2,383,000	703,000	1,680,000
2008	2,561,000	744,000	1,817,000
2009	2,630,000	780,000	1,850,000

**Cuadro n° 7**

Por sus utilidades podemos deducir que el crecimiento del CICE tuvo un “boom” con un alza de 26.03% en las ventas con respecto al año anterior, durante el periodo 2006-2007 debido en gran parte al tratado de libre comercio con China, que entró en vigencia el 3 de octubre del 2006 y que reafirma además la importancia de China como el principal origen de las importaciones chilenas y también del CICE, incrementando en 482 clientes nuevos anuales durante el 2006 y 517 el 2007. En los años 2008 y 2009 siguieron aumentando las ventas pero paulatinamente bajando su porcentaje, llegando en el 2009 a un 1.82% con respecto al año anterior debido a la crisis mundial vivida en este periodo.

% de gastos en relacion a las ventas	
--------------------------------------	--

2006	31.89
2007	29.50
2008	29.05
2009	29.66

promedio	30.02
----------	-------

Cuadro n° 8

Los gastos durante los 4 periodos fueron creciendo en igual proporción debido al aumento de las comisiones entregadas a ejecutivos por las ventas realizadas. El porcentaje de Gastos con respecto a las ventas es en promedio de 30%, siendo de 31,89% solo en el años 2006, lo que indica que existe un control sobre los gastos adecuado.

La amplia base de clientes que tiene el CICE que supera los 1.000, le deja menos vulnerable si alguno de ellos es captado por otra entidad. Los proveedores generan la misma vulnerabilidad si uno de ellos decide no seguir trabajando junto a la compañía si es el más importante. En este aspecto el CICE reparte sus intermediaciones equitativamente por ejecutivos y según empresa, así que disminuye su riesgo.

Es muy probable que el CICE como parte del banco de Chile, tenga un plan estratégico vinculado al Banco, pero al ser estas directrices fundamentales para el negocio, no fueron facilitadas. Aún así, podemos nombrar las metas de utilidades como **objetivos**,

carácter fundamental para guiar a los trabajadores en torno a los objetivos impuestos por el banco. Otro objetivo implica incorporar a los clientes que realicen operaciones de comercio exterior del banco, a que trabajen con el CICE. También lo es entregar una atención de calidad, completa y oportuna a los clientes.

En cuanto a las políticas se establece implícitamente, que los clientes deben tener una cuenta corriente en el Banco para poder realizar los cobros. Los únicos clientes que pueden ser externos, son los relacionados a freight forwarders que trabajan con el CICE y que piden algunos de sus servicios, pero que finalmente se les cobra a ellos.

En cuanto a los recursos humanos, se ha establecido que cada trabajador debe poseer estudios en comercio exterior e ir formándose continuamente renovando conocimientos acerca de nuevas leyes que puedan surgir. Otro objetivo que se puede desprender es el de establecer sistemas de información actualizada sobre el proceso de operaciones con los clientes, además de mantener y aumentar el número de clientes.

Para cumplir con los objetivos impuestos se deben tomar acciones que cumplan las políticas antes mencionadas. Así, lograr el objetivo de incorporar a nuevos clientes de comercio exterior, se debe cumplir llevar a cabo con la política de que tengan cuenta corriente en el Banco, para esto la acción que se debe llevar a cabo es la de identificar a los clientes que por ejemplo han solicitado cartas de crédito, (la aprobación de cartas de

crédito no la realiza directamente el CICE, quien puede hacer solo la solicitud) y ofrecerles los servicios de CICE.

Para cumplir con el objetivo de entregar una atención de calidad completa y oportuna, se debe considerar, la política de tener trabajadores con estudios en comercio exterior y capacitación constante. La acción a realizar puede ser la elaboración de un manual de procedimientos internos que agilice la incorporación de nuevos miembros al equipo.

En cuanto a Fortalezas y debilidades el CICE posee una gran ventaja que es la de ser el primer banco que incorpora este modelo de negocio a sus servicios. Si bien los Bancos en general han implementado la intermediación de pagos hace ya bastante tiempo, como por ejemplo para pagar cuentas o impuestos, no existía una intermediación que facilitara en un solo lugar, diferentes servicios logísticos. Otros bancos han tratado de implementar el modelo pero sin resultados exitosos, porque se alejaban demasiado de su core business. La razón por la que creo que el CICE prosperó, es que se formaron alianzas de largo plazo con empresas líderes en su rubro y con miras al futuro, porque cabe recordar que en 1995 todavía no éramos un país tan abierto en la economía internacional considerando que nuestra importaciones eran de USD 14.904.542 y exportaciones de USD 15.900.900 y al año 2009 el total de importaciones y exportaciones fueron de USD 2.498.820.796 y USD 131.516.884 respectivamente, con

crisis incluida.

Procedencia	1995			Destino	1995		
	Valor	%	Volumen		Valor	%	Volumen
ASOCIACIÓN DE PAÍSES ASIÁTICOS	2 203 777.0	14.79	1 150 555.0	ASOCIACIÓN DE PAÍSES ASIÁTICOS	4 556 906.0	28.66	14 289 653.0
CARICOM	21 336.0	0.14	102 017.0	CARICOM	5 771.0	0.04	5 103.0
MCCA	41 960.0	0.28	101 203.0	MCCA	41 109.0	0.26	43 537.0
RESTO DE PAÍSES	5 444 690.0	36.54	7 508 544.0	RESTO DE PAÍSES	4 071 216.0	25.6	6 130 303.0
UNIÓN EUROPEA (15 países)	3 155 375.0	21.17	886 952.0	UNIÓN EUROPEA (15 países)	4 241 411.0	26.67	4 565 331.0
ALADI	4 035 404.0	27.08	9 819 636.0	ALADI	2 984 487.0	18.77	3 298 271.0
<b>TOTAL</b>	<b>14 902 542.0</b>	<b>100</b>	<b>19 568 907.0</b>	<b>TOTAL</b>	<b>15 900 900.0</b>	<b>100</b>	<b>28 322 198.0</b>

#### Cuadro n° 9 Importaciones y exportaciones CHILE año 1995

Fuente CEPAL, cuadernos estadísticos n° 31 Notas:

**Asociación de países asiáticos:** Brunei, Filipinas, Indonesia, Malasia, Singapur, Tailandia, China, Corea Rep. Pop. Democrática, República de Corea, Japón

**CARICOM:** Antigua y Barbuda, Bahamas, Barbados, Belice, Bermudas, Islas Caimán, Dominica, Granada, Guyana, Islas Vírgenes de los EE.UU., Jamaica, Montserrat, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, St. Kitts y Nevis, Trinidad y Tabago, Islas Turcas y Caicos

**MCCA:** Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua

**Unión Europea (15 países):** Alemania, Austria, Bélgica-Luxemburgo, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia

**ALADI:** Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela.

Otra fortaleza es la credibilidad que aporta la Marca de BANCO CHILE, en periodos de crisis las personas buscan seguridad, seriedad y continuidad.

Las oportunidades de crecimiento frente a las nuevas perspectivas económicas son alentadoras, la crisis ya pasó, el crecimiento ha sido lento, el terremoto sin duda afectó la capacidad productiva de algunas empresas, por lo tanto se puede prever que las importaciones suban debido a esta menor productividad chilena, ya que las necesidades de los consumidores deben seguir satisfaciéndose.

Por el lado de las debilidades y amenazas, existe la posibilidad de que la industria con la crisis del 2008-2009 y el terremoto del 27 de febrero del año 2010, algunos proveedores en el área de transporte aumenten sus costos debido a la destrucción de caminos y puentes como por ejemplo el LLancolén, que cruza el río Bio Bio en las VIII región por el cual pasaban 4.500 camiones al día y según Claudio Troncoso, gerente general de Sotraser y vicepresidente de Chile Transporte, las alternativas propuestas como la utilización de balsas, no serán capaces de cubrir las necesidades.

Con respecto al análisis de las 5 fuerzas de Porter, podemos identificar como alta la **amenaza de entrada nuevos participantes**. Las barreras de entrada son bajas los requerimientos de capital para una empresa como el CICE son bajas, hay que recordar que el CICE empezó con solo una persona, que generó Alianzas con proveedores con el beneficio de una comisión como si fuera un vendedor más de la empresa pero en territorio externo.

**Ejemplos de Sustitutos** para lo que hace el CICE son aseguradoras, asesores, seguros, agencias de aduana, todos están de algún modo en alianza con otro proveedor y buscan fidelizar al cliente. Y como se dijo anteriormente, el grado de interacción que se genera y el traspaso de conocimientos e información hacen de los mismos clientes un sustituto a largo plazo.

**Los clientes** Las empresas grandes que tienen capacidad de generar economías de escalas, tienen, por lo general, sus propios departamentos de comercio exterior o buscan tratos sin intermediarios en lo posible. Su promedio de carga es tan alto que los proveedores están dispuestos a hacer grandes reducciones a los costos iniciales. Los clientes pequeños pueden encontrar reducciones de este tipo en algunos costos si mantienen relaciones fijas y duraderas con una determinada empresa 3PL.

**Los competidores** se reparten entre los que entregan un servicio integral, todos los productos como transporte, agenciamiento, flete internacional, bodegas, etc y los que entregan estos servicios por separado. Al tener tanta segmentación el CICE obtiene una ventaja en tener una variedad de servicios juntos. Ahorrando la búsqueda.

**La intensidad de la rivalidad** es media. Todas las empresas quieren tener más clientes, pero el universo es tan grande en comparación a los proveedores que todavía es un negocio atractivo.



## ANEXOS

### 1: Acuerdos comerciales de Chile

<b>ACUERDOS COMERCIALES DE CHILE</b>			
<b>País o Grupo de Países</b>	<b>Tipo de Acuerdo</b>	<b>Fecha Firma</b>	<b>Entrada en Vigencia</b>
P-4 (1)	Acuerdo de Asociación Económica	18 - 07 - 2005	08 - 11 - 2006 Publicación Diario Oficial: 08 de noviembre de 2006
Unión Europea (2)	Acuerdo de Asociación Económica	18 - 11 - 2002	01 - 02 - 2003 Publicación Diario Oficial: 01 de febrero de 2003
Canadá	Tratado de Libre Comercio	05 - 12 - 1996	05 de julio de 1997 Publicación Diario Oficial: 05 de julio de 1997
Corea	Tratado de Libre Comercio	15 - 02 - 2003	02 de abril de 2004 Publicación Diario Oficial: 01 de abril de 2004
China	Tratado de Libre Comercio	18 - 11 - 2005	01 de octubre de 2006 Publicación Diario Oficial: 23 de septiembre de 2006
Costa Rica (TLC Chile-Centroamérica)	Tratado de Libre Comercio	18 - 10 - 1999	14 de febrero de 2002 (Protocolo Bilateral) Publicación Diario Oficial: 14 de febrero de 2002
El Salvador (TLC Chile-Centroamérica)	Tratado de Libre Comercio	18 - 10 - 1999	01 de junio de 2002 (Protocolo Bilateral) Publicación Diario Oficial: 01 de junio de 2002
Guatemala (TLC Chile-Centroamérica)	Tratado de Libre Comercio	18 - 10 - 1999	23 de marzo de 2010 (Protocolo Bilateral)
Honduras (TLC Chile-Centroamérica)	Tratado de Libre Comercio	18 - 10 - 1999	19 de julio de 2008 (Protocolo Bilateral) Publicación Diario Oficial: 28 de agosto de 2008
Nicaragua (TLC Chile-Centroamérica)	Tratado de Libre Comercio	18 - 10 - 1999	Fin de la negociación
Estados Unidos	Tratado de Libre Comercio	06 - 06 - 2003	01 de enero de 2004 Publicación Diario Oficial: 31 de diciembre de 2003
México	Tratado de Libre Comercio	17 - 04 - 1998	31 de julio de 1999 Publicación Diario Oficial: 31 de julio de 1999
EFTA (3)	Tratado de Libre Comercio	26 - 06 - 2003	01 de diciembre de 2004 Publicación Diario Oficial: 01 de diciembre de 2004

Panamá	Tratado de Libre Comercio	27 - 06 - 2006	07 de Marzo 2008 Publicación Diario Oficial: 07 de Marzo 2008
Colombia	Acuerdo de Libre Comercio	27 - 11 - 2006	08 de mayo 2009 Publicación Diario Oficial: 08 de mayo 2009
Perú	Acuerdo de Libre Comercio	22 - 08 - 2006	28 de febrero de 2009 Publicación Diario Oficial: 01 de marzo de 2009
Ecuador	Acuerdo de Complementación Económica N° 65	10 - 03 - 2008	25 de enero de 2010 Publicación Diario Oficial: 16 de febrero de 2010
Mercosur (4)	Acuerdo de Complementación Económica N° 35	25 - 06 - 1996	01 de octubre de 1996 Publicación Diario Oficial: 04 de octubre de 1996
Bolivia	Acuerdo de Complementación Económica N° 22	06 - 04 - 1993	06 de abril de 1993 Publicación Diario Oficial: 30 de junio de 1993
Venezuela	Acuerdo de Complementación Económica N° 23	02 - 04 - 1993	02 de abril de 1993 Publicación Diario Oficial: 30 de junio de 1993
India	Acuerdo de Alcance Parcial	8 - 03 - 2006	17 de agosto 2007 Publicación Diario Oficial: 18 de agosto de 2007
Cuba	Acuerdo de Alcance Parcial	20 - 12 - 1999	27 de junio de 2008 Publicación Diario Oficial: 28 de agosto de 2008
Japón	Acuerdo de Asociación Económica	27 - 03 - 2007	3 de septiembre 2007 Publicación Diario Oficial: 3 de septiembre 2007
Australia	Tratado de Libre Comercio	30 - 07 - 2008	6 de marzo de 2009 Publicación Diario Oficial: 6 de marzo de 2009
Malasia	Tratado de Libre Comercio		En proceso de Negociación
Tailandia	Tratado de Libre Comercio		GEC terminado
Turquía	Tratado de Libre Comercio	14 - 07 - 2009	Está en tramitación parlamentaria
Vietnam	Tratado de Libre Comercio		En proceso de negociación

**(1)** Pacífico-4, integrado por Chile, Nueva Zelanda, Singapur y Brunei Darussalam

**(2)** Los países miembros de la Unión Europea son: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Italia, Irlanda, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia, Chipre, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, República Checa, Rumania y Bulgaria.

**(3)** La Asociación Europea De Libre Comercio (EFTA) Está integrada por: Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

**(4)** El Mercado Común del Sur está integrado por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay. Chile participa como país asociado.

Anexo 2: Documento solicitud apertura carta de credito.

**Banco de Chile** SOLICITUD DE APERTURA DE CARTA DE CREDITO O FORMA DE PAGO CONTADO AL EXTERIOR N°

OFICINA: 7082-2

ANTECEDENTES DEL SOLICITANTE		FECHA	DIA	MES	AÑO
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL BANCO DE CHILE		25	09	2008	
CALLE Y N° AV. ALAMEDA		R.U.T. 97.004.000-5			
N° DEPTO/OFICINA 251		COMUNA SANTIAGO	TELÉFONO 4683577		
ANTECEDENTES DEL BENEFICIARIO					
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL MULTIPLAS MACHINERY CO., LTD.					
DOMICILIO (COMPLETO) 10F-1 NR. 79 SHIANG-SHIH RD. SEC. 2, PAU CHAO CITY		CUIDAD TAIPEI HSIEN	PAIS TAIWAN ROC		
PRODUCTO SOLICITADO CONVENIO LINEA DE CREDITO					
<input checked="" type="checkbox"/> CARTA DE CREDITO IRREVOCABLE					
CONFIRMADA <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		TRANSFERIBLE <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		PAGO AL CONTADO <input type="checkbox"/> CHEQUE <input type="checkbox"/> ORDEN DE PAGO <input type="checkbox"/> STAND BY <input type="checkbox"/>	
MONTO SOLICITADO MONEDA USD		CLAUSULAS DE COMPRA EXW <input type="checkbox"/> FOB <input checked="" type="checkbox"/> CFR <input type="checkbox"/> CIF <input type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/>		VENCIMIENTO FECHA: 75 DIAS LUGAR: TAIWAN	
INFORMACION DEL EMBARQUE					
VIA TRANSPORTE: MARITIMO		DESDE: PUERTO EN TAIWAN		HASTA: VALPOSOAN ANTONIO	
EMBARQUES PARCIALES PERMITIDOS: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		TRANSBORDOS PERMITIDOS: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		ULTIMA FECHA DE EMBARQUE: 60 DIAS	
DESCRIPCION RESUMIDA DE LA MERCADERIA (INDICAR UNIDADES)					
1 SELLADORA AUTOMATICA ELECTRONICA DE TRES USOS, MARCA MULTIPLAS, MODELO EHH-3U 42X60 CON SISTEMA DE SERVO CONTROL INCLUIDO, MARCA YASKAWA					
4. NIV. TODO NUEVO Y SIN USO, SEGUN FACTURA PROFORMA MPS-000804/EMSA-2 DEL 05.08.2008					
DOCUMENTOS REQUERIDOS (INDICAR NUMERO DE COPIAS REQUERIDAS)					
<input checked="" type="checkbox"/> CONOCIMIENTO DE EMBARQUE ( 3 )		<input type="checkbox"/> GUIA AEREA ( )		<input checked="" type="checkbox"/> FACTURAS COMERCIALES ( 3 )	
<input type="checkbox"/> CERTIFICADO FITO-SANITARIO ( )		<input type="checkbox"/> CERTIFICADO SANITARIO ( )		<input checked="" type="checkbox"/> LISTA DE EMPAQUE ( 2 )	
<input type="checkbox"/> OTROS ( )		<input type="checkbox"/> NOTA DE GASTOS ( )		<input checked="" type="checkbox"/> CERTIFICADO DE ORIGEN ( )	
<input type="checkbox"/> POLIZA CERTIFICADO DE SEGURO A LA ORDEN DE BANCO DE CHILE, PARA COMPRADORES, DENOMINADO INDICAR EL MONTO DE LA PRIMA DE SEGURO PAGADA O POR PAGAR SUBIENDO:					
CONDICIONES ADICIONALES					
EMBARQUE DEBE SER REALIZADO A TRAVES DE: HT SHIPPING (TAIPEI) CO., LTD. GTC: HEDY, E-MAIL HTSPE@HTINT.COM.TW TEL: 886-2-27195089			FINANCIAMIENTO Y LUGAR DE PAGO (FLETES Y SEGUROS)		
			FINANCIAMIENTO BANCO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
			SEGURO TOMADO EN CHILE <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
			FLETE TOMADO EN CHILE <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
GASTOS BANCARIOS EN EL EXTERIOR <input checked="" type="checkbox"/> POR CUENTA DEL BENEFICIARIO <input type="checkbox"/> POR CUENTA DEL SOLICITANTE					
PAGO AL BANCO DE CHILE		PAGO A BENEFICIARIOS			
<input type="checkbox"/> % AL RETIRAR LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS		<input checked="" type="checkbox"/> 100 % A LOS DIAS DE LA FECHA DE EMBARQUE		<input type="checkbox"/> % A LA VISTA CONTRA DOCUMENTOS REQUERIDOS	
<input type="checkbox"/> % AL PLAZO OTORGADO POR EL PROVEEDOR		<input checked="" type="checkbox"/> 100 % OTRO: CONTRA PRESENTACION D.L.		<input type="checkbox"/> 11 % A LOS DIAS DE LA FECHA DE EMBARQUE	
LIBERACION DE DOCUMENTOS DE EMBARQUE <input checked="" type="checkbox"/> PREVIO V° B° DEL EJECUTIVO		FORMA AUTOMATICA <input type="checkbox"/>			
SOLO SIN CONVENIO		COMISIONES		INTERESES (TASA ANUAL)	
APERTURA TRIMESTRAL		OTRAS		APERTURA A NEGOCIACION	
NEGOCIACION A PAGO EN EL EXTERIOR		PAGO EN EL EXTERIOR A COBERTURA			
NEGOCIACION A COBERTURA					
AUTORIZA(MOS) A CARGAR EN LA CUENTA CORRIENTE N° DE LA OFICINA U OTRAS QUE MANTENGA(MOS) EN EL BANCO, CUALQUIER CARGO, INTERESES, COMISIONES, IMPUESTOS, COBROS DE GASTOS INTERNOS O EXTERNOS Y DEMAS DEBITOS QUE SE OCASIONEN CON MOTIVO DE LA(S) OPERACION(ES) DE IMPORTACION, TODOS LOS CUALES SERAN DE CARGO DEL SOLICITANTES, LOS QUE SE PODRAN DEBITAR TAN PRONTO SE PRODUZGAN, AL NO EXISTIR FONDOS SUFICIENTES MENOS) OBLIGO(OBLIGAMOS) A PAGAR DE INMEDIATO EL SALDO ADEUDADO. QUEDA CONVENIDO QUE LA LINEA DE CREDITO O EL CREDITO A QUE SE REFIERE ESTA SOLICITUD ESTA(N) SUJETA(S) A LAS CONDICIONES GENERALES ESTIPULADAS AL DORSO, LAS QUE HEMOS TENIDO PRESENTE Y ACEPTAMOS FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CONTRATO DE CREDITO DOCUMENTARIO. NOMBRE DEL(LOS) APODERADO(S) SOLICITANTE(S):					
ERNESTO LE-BUFFE SOUPER - FELIPE CHARME SILVA					
R.U.T.: 6.979.311-8		FIRMA AUTORIZADA:			
R.U.T.: 5.894.675-3		FIRMA AUTORIZADA:			
USO EXCLUSIVO DEL BANCO DE CHILE					
GARANTIAS					
<input type="checkbox"/> HIPOTECARIA/PRENDARIA		<input type="checkbox"/> DOCUMENTOS DE EMBARQUE		<input type="checkbox"/> LETRAS <input type="checkbox"/> A SOLA FIRMA <input type="checkbox"/> AVAL	
NOMBRE DEL AVAL:		R.U.T. DEL AVAL:			
CORRESPONSALES					
BANCO		SWIFT		AUTORIZACIONES	
CORRESPONSAL:		PAIS:		FECHA	
PLAZA:				DIA MES AÑO	
REEMBOLSO:				DIA MES AÑO	
COMISIONES:				DIA MES AÑO	

**Anexo 3: Bill of lading**

Shipper  
**MULTIPLAS MACHINERY CO., LTD.**  
 10F-1, NO. 79 SHUANGSH RD., SEC. 2, PAN  
 CHIAO CHITY, TAIPEI, HSIEN, TAIWAN, R.O.C.  
 TEL: 886-2-2254-4352 FAX: 886-2-2253-5602



BL No.  
**HSUKELVAP0811004**  
 S/O NO: 3229

Consignee  
**TO THE ORDER OF BANCO DE CHILE**

**HT INTERNATIONAL CO., LTD.**

6F-3, No. 75, Sec. 4, Nanjing E. Rd., Songshan  
 District, Taipei, Taiwan, R.O.C.  
 LICENSE NO.: 587

Notify Party  
**BANCO DE CHILE**  
**A. HUMADA 251, SANTIAGO, CHILE**

**BILL OF LADING**

Received by the Carrier in apparent good order and condition unless otherwise indicated hereon the Container(s) and/or goods hereinafter mentioned to be transported and/or otherwise forwarded from the Place of Receipt to the Intended Place of Delivery upon and subject to all the terms and conditions appearing on the face and back of this Bill of Lading, if required by the Carrier this Bill of Lading shall endorse trust as surrendered in exchange for the Goods of delivery order.

Local vessel From **KAOHSIUNG, TAIWAN** N/WITNESS where of ONE (1) Original B/L has been signed, if not otherwise stated above the same being accomplished the other(s) to be void.

Ocean vessel	Voy No.	Port of loading	Number of B/L signed (only if not stated below)
<b>MOL VALPARAISO</b>	<b>V-3741E</b>	<b>KEELUNG, TAIWAN</b>	<b>THREE (3)</b>
Port of discharge	Place of delivery	Final destination (for the shipper's reference only)	
<b>VALPARAISO, CHILE</b>	<b>VALPARAISO, CHILE</b>		

Marks and Numbers	No. of pkgs. or units	Kind of Packages ; description of goods	Gross weight	Measurement
<b>MULTIPLAS (IN DIA) VALPARAISO CHILE C/S NO. 1 MADE IN TAIWAN R.O.C.</b>	<b>1</b>	<b>WOODEN CASE VVVVVVVVVVVVVV</b>	<b>1,600.00(KGS)</b>	<b>13.960(CBM)</b>
		<b>1 SELLADORA AUTOMATICA ELECTRONICA DE TRES USO, MARCA MULTIPLAS, MODELO EHH-3U 42X60 CON SISTEMA DE SERVO CONTROL INCLUIDO MARCA YASKAWA 4.4KW TODO NUEVO Y SIN USO, SEGUN FACTURA PROFORMA MPS-080804/IEMSA-2 DEL 05/08/2008</b>		
		<b>"FREIGHT CHARGE TO BE COLLECTED" L/C NO.827075600004822 DATED:080902</b>		
<b>"FREIGHT COLLECT" SAY TOTAL ONE (1) WOODEN CASE ONLY</b>			<b>M/V VSL: MOL VALPARAISO M/V VOY: V-3741E PORT : KEELUNG, TAIWAN ON BOARD: NOV. 08, 2008</b>	

Total number of Containers or other packages:						
Freight and charges	Revenue tons	Rate	Per	Prepaid	Collect	
<b>MOVEMENT TERM: LCL-LCL</b>						
<b>OCEAN FREIGHT</b>					<b>AS ARRANGED</b>	



BY ACCEPTING THIS BILL OF LADING, the shipper, consignee and owner of the goods and the holder of this bill of lading, expressly accept and agree to all its stipulations, exceptions, and conditions whether written, typed, stamped, or printed on the front or back hereof or incorporated by reference herein, any local Customs or privileges to the contrary notwithstanding.

Shipper-Reference S/O **3229** Prepaid at **DESTINATION**

For delivery of goods please apply to

**DATED at NOV. 08, 2008**  
**STAMP AND SIGNATURE.**  
**HT INTERNATIONAL CO., LTD.**

**Anexo 4: Certificado de origen.**

1. Exporter's Name and Address MULTIPLAS MACHINERY CO., LTD. 10F- NR. 79 SHUANG-SHIH RD. SEC. 2 PAN CHIAO CITY, TAIPEI HSIEN, TAIWAN		CERTIFICATE NO. EC08CA10557		Page 1 of 1
2. Importer's Name and Address BANCO DE CHILE AHUMADA 251, SANTIAGO, CHILE		<b>CERTIFICATE OF ORIGIN</b> (Issued in Taiwan) <b>COPY</b>		
3. Shipped on Board NOV. 01, 2008 4. Vessel/Flight No. MCL VALPARAISO V-3741E 5. Port of Loading KEELUNG, TAIWAN		6. Port of Discharge VALPARAISO, CHILE 7. Country of Destination CHILE		
8. Description of Goods; Packaging Marks and Numbers				9. Quantity/Unit
SHIPPING-MARKS  MULTIPLAS (IN DIA) VALPARAISO CHILE C/S NO. 1 MADE IN TAIWAN R.O.C.		1 SELLADORA AUTOMATICA ELECTRONICA DE TRES USO, MARCA MULTIPLAS, MODELO EHH-3U 42X60 CON SISTEMA DE SERVO CONTROL INCLUIDO MARCA YASKAWA 4, 4KW TODO NUEVO Y SIN USO, SEGUN FACTURA PROFORMA MPS-080804/1EMSA-2 DEL 05/08. 2008  SAY TOTAL ONE (1) W/CASE ONLY.  L/C NO. 827075600004822 DATED: 080902		1 SET  1 SET vvvvvvvvvvvvvvvv
This certificate shall be considered null and void in case of any alteration.				
Certification It is hereby certified that the goods described in this certificate originate in Taiwan.				
TAIPEI CHAMBER OF COMMERCE   _____ Authorized signature				
1F., NO. 12-4, Jilin Rd., Jhongshan District, Taipei City 104, Taiwan Tel: 886-2-25421957 Fax: 886-2-25429461				

### **Bibliografía:**

Logística y marketing para la distribución comercial, paginas 19-20, autor Ignacio Soret los Santos, 3era edición año 2006

Compendio de comercio internacional, Autor Juan Blacker

Documento. The changing role of the freight forwarder by Issa Baluch. FIATA.

Logística administración de la cadena de suministro, 5ta edición, Ronald Ballou, editorial Pearson.

Manual de logística integral, autores Jordi Paus Cos y Ricardo de Mavascues - Diaz de Santos

Capitulo 11 parte III Autor Philip Kotler, Gary Armstrong, Fundamentos del marketing Páginas 419 – 424 edición año 2008-2003

Articulo, Los desafíos de la logística y transporte después del 27 de Febrero. Año 2010  
[http://www.revistalogistec.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=947:los-desafios-de-la-logistica-y-transporte-despues-del-27-&catid=56:enruta&Itemid=116](http://www.revistalogistec.com/index.php?option=com_content&view=article&id=947:los-desafios-de-la-logistica-y-transporte-despues-del-27-&catid=56:enruta&Itemid=116)

La fiebre de oro de la logística, año 2003.  
<http://www.eauc.cl/publicaciones/wp-content/uploads/2008/08/la-fiebre-de-oro-de-la-logistica.pdf>

Documento fundamento manejo de puertos.  
<http://www.infomipyme.com/Docs/DO/Offline/FundamentoManejoPuertos.htm>

Cuadernos estadísticos n° 31, CEPAL,  
<http://www.eclac.cl/deype/cuaderno31/default.htm>

Funcionamiento de una carta de crédito 7 Enero 2009  
<http://revistaindustria.com/?p=1690>

Entrevistas realizadas a trabajadores Banco de Chile  
Ernesto Le Beuffe – Sub-gerente de negocios internacionales  
Felipe Charme – Ejecutivo CICE  
Karina Carvajal – Asistente CICE

Enrique Villarroel – Asistente CICE  
Número de contacto - 4683651