



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BUROCRACIA DIGITAL Y FUTURO DEL COMERCIO AÉREO:  
LA E-AWB Y SUS POSIBILIDADES DE AMPLIACIÓN

AUTOR  
FERNANDA PAZ HERNÁNDEZ LATRACH

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

PROFESOR GUÍA: LISARDO GÓMEZ BERNAL

VIÑA DEL MAR, ENERO DE 2017.

*“El futuro tiene muchos nombres. Para los débiles es lo inalcanzable. Para los temerosos, lo desconocido. Para los valientes es la oportunidad”*

*Víctor Hugo*

# ÍNDICE

ABREVIATURAS Y GLOSARIO.....	5
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO 1.....	15
ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA .....	15
1.1. La Agencia de Viajes Full Travel.....	15
1.2 Descripción de las funciones realizadas .....	25
1.2.1. Trabajo desarrollado.....	25
1.2.2. El trabajo con las plataformas IATA para el BSP.....	28
CAPÍTULO 2.....	35
DESARROLLO DEL TEMA .....	35
2.1. Objetivos .....	35
2.1.1. Objetivo General .....	35
2.1.2. Objetivos Específicos.....	35
2.2. Marco Teórico.....	37
2.2.1. Teoría del Comercio: Heckscher- Ohlin .....	37
2.2.2.1. El transporte aéreo de carga en el comercio internacional.....	44
2.2.3. La burocracia en el transporte aéreo de carga: reseña de la documentación habitualmente requerida .....	56
2.2.4. Avanzando en la digitalización de los trámites: e-Air Waybill .....	64
2.2.5. El sistema de ventanilla única de comercio exterior: la situación en Chile y Latinoamérica.....	83

2.3. Desarrollo de la Investigación.....	115
2.3.1. El problema de investigación.....	115
2.3.2. Metodología de trabajo. ....	115
2.3.3. Instrumento utilizado. ....	116
CAPÍTULO 3.....	122
CONCLUSIONES .....	122
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	128
COLABORADORES.....	141
ANEXO 1: CARGO XML STANDARDS.....	142
ANEXO 2 MANIFIESTO AEREO ELECTRONICO .....	146
ANEXO 3: TRANSMISIÓN ELECTRONICA DEL MANIFIESTO DE CARGA POR VIA AEREA .....	150
ANEXO 4: SICEX .....	160
IMPLEMENTACIÓN DEL MANIFIESTO AÉREO ELECTRÓNICO (e-AWB) Y VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR .....	162
ENTREVISTAS Y RESPUESTAS: .....	164
ANEXO 6: EJEMPLO DE GUIA AEREA TRADICIONAL: CASO IBERIA.....	171
ANEXO 7: EJMEPLO CERTIFICADO DE ORIGEN: COMUNIDAD ANDINA	172

## **ABREVIATURAS Y GLOSARIO**

AWB	Air Way Bill (Guía Aérea en español)
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations
ASW	ASEAN Single Window
BCBP	Bar Coded Boarding Pass
BSP	Billing and Settlement Plan, en español Plan de Facturación y Liquidación)
CEFACT/ONU	Centro de las Naciones Unidas para la Facilitación del Comercio y las Transacciones Electrónicas
CEO	Chief Executive Officer (en español Director Ejecutivo)
CHAMP	(CargoSystems) Empresa que ofrece servicios de distribución y soluciones de TIC's integradas para todos los participantes de la cadena de transporte de carga aérea.
e-AWB	Electronic AirWay Bill
FIATA	Federación Internacional de Asociaciones de Transitarios
FODA	Modelo que define Fortalezas-Oportunidades_ Debilidades y Amenazas de una Empresa.
FF	Freight Forwarders o embarcadores, son agentes que prestan sus servicios expertos a los exportadores e importadores.
GATT	General Agreement on Tariffs and Trade (en español, Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio)

GEA	Global Express Association, en español Asociación Mundial de Servicios Urgentes, que agrupa a DHL Express, FedEx Express, TNT express y UPS.
GHA	Ground Handling Agent (en español, Agente de Asistencia en Tierra)
IATA	International Air Transport Association (en español Asociación de Transporte aéreo Internacional)
ICAO	International Civil Aviation Organization
IOSA	Auditoría de Seguridad Operacional
IOSs	Sistemas Interorganizacionales de Sistemas de Información
ISO	International Standards Organization (norma que certifica calidad)
ISIDORA	Integración de Sistemas por Internet para el Desarrollo de las Operaciones y Regulaciones Aduaneras
IVA	Impuesto sobre el Valor Agregado
JAC	Junta Aeronáutica Civil
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú
MIP	Programa de Mejoramiento de Mensajes desarrollado por la IATA.
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OMA	Organización Mundial de las Aduanas
OMC	Organización Mundial del Comercio

SAG	Servicio Agrícola Ganadero
SERNATUR	Servicio Nacional del Turismo
SICEX	Sistema Integrado de Comercio Exterior
STAKEHOLDER	Término en inglés utilizado por primera vez en 1708 para determinar una persona o negocio que ha invertido dinero.
TIACA	The International Air Cargo Association
TIC's	Tecnologías de la Información y la Comunicación
TRANSBANK	es una empresa chilena encargada de la administración de las tarjetas de crédito y débito bancarias del país
UPU	Unión Postal Universal
VUCE	Ventanilla Única de Comercio Exterior
WCO	World Customs Organization

## INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios a comienzos del siglo XX, el transporte aéreo supuso una profunda revolución en las comunicaciones y el comercio. Terminadas ambas Guerras Mundiales, la década de 1950 vio un acelerado desarrollo de la aviación comercial, que ya para 1970 era capaz de transportar más de 500 pasajeros en un solo vuelo con el famoso “Jumbo”, el Boeing 747 (BRIDGES, 1967). Con el avance de la globalización, la expansión de este tipo de transporte ha sido sostenida en los últimos 50 años, pasando de estar al alcance sólo de las élites del mundo a representar una alternativa accesible casi para cualquier bolsillo (ORTIZ, 2014). Un informe de la OACI (ICAO) de diciembre de 2015 señala que “el número total de pasajeros transportados en los servicios aéreos regulares asciende a 3.500 millones en 2015, 6,4% más que el año pasado.” (OACI, 2015)

El citado informe detalla las cifras impresionantes de la industria:

*“La industria de la aviación, compuesta por alrededor de 1 400 líneas aéreas comerciales, 4 130 aeropuertos y 173 proveedores de servicios de navegación aérea (ANSP), sigue jugando un papel crítico en 2015 en promover el desarrollo del turismo y el comercio. En la actualidad, la mitad de 1.100 millones de turistas mundiales se transporta por vía aérea, en tanto que las aeronaves transportan el 35% del comercio mundial en términos de su valor.”* (OACI, 2015)

La gestión comercial es muy relevante en este segmento considerando el aumento constante de la demanda, al abaratare los costos del transporte aéreo de pasajeros tanto por la baja del precio de los combustibles (alrededor de un 40% en 2015) y la fabricación de nuevas aeronaves con mucho mayor capacidad, que significa un incremento en la cantidad de asientos disponibles de aproximadamente un 6,1% en el mundo durante el año pasado. (OACI, 2015)

Es por ello que al momento de tener que cumplir con el requisito de la Práctica Profesional en la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso, resultó altamente interesante poder realizarla en una agencia de viajes de la capital, dedicada a la venta de pasajes aéreos nacionales e internacionales y a la asesoría en general de los clientes respecto de posibles destinos, compra de paquetes turísticos, reserva de alojamientos, etc.

En Chile, según el Anuario de Turismo 2014 publicado por SERNATUR (SERNATUR, 2015), existen 1.868 agencias de viajes y operadores turísticos, 599 de los cuales se sitúan en la Región Metropolitana, centro neurálgico del país. Si se piensa que entre enero y agosto de 2015 salieron desde Chile 2.709.776 pasajeros (JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL 2015), se comprenderá el atractivo volumen de negocio que la industria mueve, y lo importante que resulta entonces capacitarse profesionalmente en este campo.

El trabajo en una empresa de esta naturaleza es bastante dinámico incluso desde el punto de vista administrativo, como se describirá más adelante. Sin embargo, lo que más destaca es la constante modernización en la gestión por los continuos avances tecnológicos, algo que viene a reforzar el proceso de irreversible globalización que se vive a nivel planetario. Hoy más que nunca se hace realidad el viejo dicho de que “el mundo es un pañuelo”.

Esto significa principalmente que no sólo las distancias geográficas se acortan, sino que también tienden a simplificarse los trámites gracias a la masificación de la red Internet, que permite una comunicación fluida, segura e inmediata entre los distintos agentes que participan en los procesos comerciales sin necesidad de realizar una ingente cantidad de acciones burocráticas a través de múltiples oficinas. El ahorro de tiempo y de recursos es la tónica, así como la facilitación de los servicios para un mejor acceso por parte de los clientes en todo orden de actividad (MÁRQUEZ, 2009).

En todo el mundo la burocracia se digitaliza. Un ejemplo es el de España:

*“El uso ‘generalizado’ de internet para realizar gestiones administrativas ha ahorrado a la economía española 20.000 millones de euros en 2014. (...) el 95% de los trámites de las empresas y el 65% de los realizados por los ciudadanos se efectuaron ‘a través de internet’. Pese a que el cálculo de ese ahorro, realizado por el Standar Cost Model, un modelo europeo que calcula con un precio fijo el coste de cada trámite administrativo, no puede ser más que aproximativo, es obvio que la digitalización de la burocracia ha revolucionado las relaciones con la administración y constituye un medio*

*eficaz para ahorrar tiempo y, por tanto, dinero tanto a ciudadanos como a empresas.” (Diario CINCO DÍAS 2015)*

En el caso específico del transporte aéreo, la migración a billete o pasaje electrónico (e-ticket, ET) se produjo a partir de 2006. La IATA (*International Air Transport Association*) oficializó su uso definitivo en todo el mundo desde comienzos de 2008, junto con otros complementos importantes como el ticket de embarque con código de barra (BCBP), cuya implementación concluyó en 2010. Ya a mediados de 2006, la IATA estimaba que el uso de BCBP reducía el gasto de las líneas aéreas en US\$3.58 por cada check-in de pasajeros con equipaje, y US\$5.34 en aquellos pasajeros sin equipaje para facturar, con un ahorro total de US\$500 millones anuales. (IATA, 2006)

El trabajo en la agencia, que se presenta en el capítulo 1, permitió una fluida comunicación con las oficinas de la IATA y el conocimiento de los sistemas utilizados actualmente para la digitalización y simplificación de los trámites que deben efectuarse para el transporte aéreo de carga, fundamental para la exportación de productos como perecibles (flores, alimentos, etc.) y artículos que requieren urgencia (medicamentos, documentos importantes, por ejemplo) por la insuperable velocidad y seguridad de traslado. (YUPANQUI, 2014)

La IATA implementó a partir de 2009 el e-Air Way Bill (e-AWB), para reemplazar el antiguo AWB o Carta de Conocimiento de Embarque, documento

bastante engorroso que requería nada menos que 12 copias (GAMBORINO, 2014). Este nuevo sistema de facturación electrónica facilita notablemente el flujo comercial, aunque sin duda falta muchísimo en la tarea de hacer más expeditos los trámites para los procesos de importación y exportación que requieren de transporte aéreo. Existe conciencia a nivel mundial que la participación del transporte aéreo en el movimiento global de carga ha bajado en los últimos años por efectos de la desaceleración económica generalizada, pero es importante también hacer notar que, en 2015, las principales caídas estuvieron en América Latina (especialmente Argentina y Brasil), donde hay dificultades de gestión, y los mayores incrementos en Medio Oriente, región en la que ha habido una notoria mayor inversión en mejorar la red e infraestructura. (BASSAN, 2013) (REVISTA T21, 2015)

En Chile, existe desde 2012 un sistema de Ventanilla Única para trámites de importación y exportación, administrado por el SICEX (Sistema Integrado de Comercio Exterior), al cual se han ido incorporando gradualmente diversos sectores productivos (SICEX, 2016). La aspiración, que se desarrollará como tema de investigación desde el capítulo 2 de este trabajo, es llegar a conectar este sistema al de e-AWB de IATA, con el objeto de centralizar y simplificar al mínimo los trámites que deben realizarse para el intercambio comercial con el mundo a través del transporte aéreo, proceso que ya se ha iniciado en otros países (EDICOM, 2015). Es por ello que el trabajo se ha estructurado como un Informe de Práctica Ampliado, modalidad que permite avanzar a un tema de investigación no vinculado tan

directamente con las actividades concretas de la práctica pero que sí reviste notable importancia en el posible desempeño profesional futuro. Por ello, en el capítulo 3 se confronta las inquietudes respaldadas teóricamente con la opinión de un grupo de expertos en la materia, para obtener luego conclusiones que faciliten el análisis y juicio del desarrollo del proceso de modernización del transporte aéreo de carga.

Sin duda, la digitalización de la administración de los negocios es una tendencia planetaria irreversible. Por ello, haciendo una proyección sobre la base del conocimiento adquirido acerca del trabajo de las agencias de viajes, actividad que ha debido modernizarse aceleradamente, unido a la investigación realizada respecto de las nuevas plataformas virtuales para el flujo del transporte aéreo de carga, lo que se podría esperar para un futuro no lejano es la apertura de la recepción de carga – al menos la de menor envergadura y complejidad, como la paquetería o documentos – para estas agencias tradicionales, ampliando el rubro tal como se ha hecho en el transporte terrestre, amparados en las facilidades y seguridades que brindan las nuevas tecnologías en cuanto a la integración de los controles y autorizaciones imprescindibles, brindando de este modo un mejor y más completo servicio a un mercado más amplio de clientes.

Este trata de ser el sentido del presente trabajo: Mostrar la dinámica realidad del negocio del transporte aéreo en el mundo actual, una actividad destinada a seguir creciendo y ramificándose debido a la cada vez más extendida globalización, y que

debe aprovechar las oportunidades que ofrece el avance tecnológico para hacer que ese incremento no represente mayores trabas y complicaciones para el emprendedor sino que, muy por el contrario, se desarrolle en un entorno “a escala humana”: amigable, cómodo y sencillo, pero celoso en el cumplimiento de todas las normativas y resguardos necesarios, nacionales e internacionales, en el complejo escenario socio-político y económico que se vive.

## **CAPÍTULO 1.**

### **ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA**

#### **1.1. La Agencia de Viajes Full Travel**

Una de las plataformas esenciales para la realización de negocios internacionales es sin duda el transporte aéreo, como ya quedó establecido en páginas anteriores. Por eso, resultó una buena oportunidad poder acceder a una agencia de viajes - que se dedica a la colocación y venta de pasajes y paquetes turísticos como actividad principal - con el objeto de efectuar la Práctica Profesional, ya que hay muchísimas gestiones administrativas que deben ser ejecutadas diaria o semanalmente, como se describirá, y a través de las cuales se pudo descubrir el enorme avance en el servicio que representa la digitalización de trámites y procesos, lo que derivó en el tema de investigación que se planteará en el siguiente capítulo.

La Agencia de Viajes “Full Travel” fue creada en noviembre de 1993 por su actual propietaria, Mónica Latrach, y hasta la fecha mantiene una nutrida cartera de clientes que la hace un negocio sólido y sustentable. Ubicada en la Avenida Providencia N° 2133, en la comuna del mismo nombre, está en una inmejorable localización para ejercer su actividad comercial, ya que es de muy fácil acceso para clientes que vengan desde distintos puntos de la ciudad, tanto desde el centro cívico ubicado en la comuna de Santiago como del corazón empresarial-financiero emplazado en Vitacura (conocido como “Sanhattan”), con el que se conecta a través del eje Costanera Norte. El barrio en que se encuentra es comercial-residencial y tiene

muchísimo prestigio y tradición, siendo uno de los sectores de mayor plusvalía y que concentra los más altos porcentajes de visitas y tráfico en la ciudad, por su arquitectura, comercio, gastronomía, centros culturales, limpieza y seguridad.



*Fig. 1: Logotipo Agencia Full Travel*



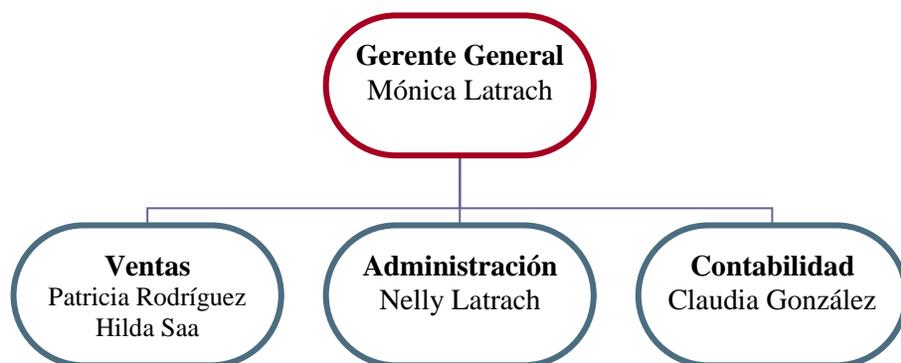
*Fig. 2: Ubicación de la Agencia Full Travel en el sector comercial de Providencia. (Fuente: Google Maps)*

Full Travel entrega servicios a personas, grupos, empresas y organizaciones sin fines de lucro que buscan una atención personalizada y de excelencia. Además de la venta del ticket electrónico o pasaje aéreo, la empresa ofrece paquetes turísticos hacia destinos nacionales e internacionales, seguros de viaje, tramitación de visas según destino, entre otras prestaciones encaminadas a satisfacer las necesidades del cliente en forma integral, como se expresa en su *Misión* y *Visión* empresariales:

**Misión:** En Full Travel se trabaja día a día en el rubro turístico con un alto nivel de eficiencia desarrollando una particular atención al cliente para entregar un excelente servicio con el fin de lograr la satisfacción de éstos, ofreciendo paquetes turísticos, tickets aéreos y otros a precios accesibles en relación a la calidad para que puedan disfrutar sus vacaciones o hacer negocios de la manera más placentera. Los valores que conforman a Full Travel son la confianza, dedicación, agilidad para enfrentar diferentes escenarios que ocurren en el rubro turístico, todo esto con el fin de lograr el éxito.

**Visión:** La agencia se encuentra en la búsqueda permanente de ser un líder a nivel nacional que destaque por su servicio, trayectoria y excelencia en su desempeño. Se pretende alcanzar un posicionamiento ascendente en la industria del comercio durante los próximos años, de ésta manera contribuir

con una mayor cobertura a los distintos sectores con sus respectivas necesidades, tanto personas como empresas.”



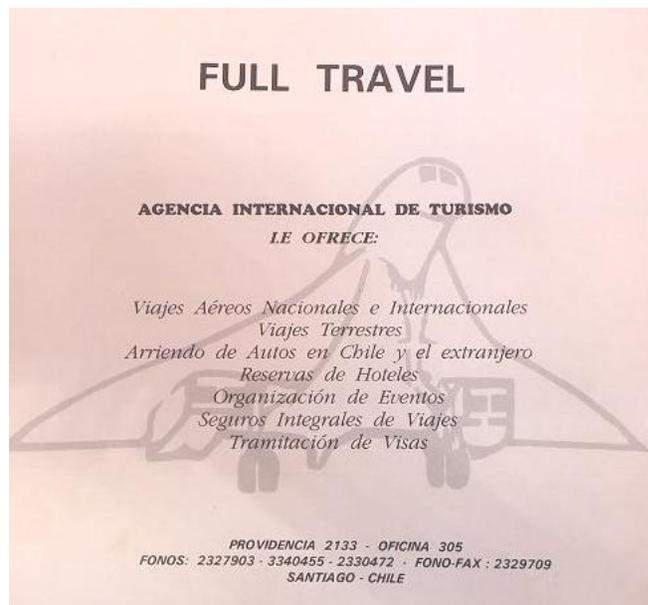
*Fig. 3: Organigrama Agencia Full Travel (Elaboración propia sobre datos de la agencia)*

El organigrama de la agencia es muy sencillo y funcional: la dueña (**Mónica Latrach**) ejerce la gerencia y el control de todas las actividades que se realizan, además de la toma final de decisiones. Es quien emite boletos y se encarga del contacto con las empresas asociadas como tour operadores y líneas aéreas, quienes proveen las promociones y servicios que se intermedian. Su brazo derecho es **Nelly Latrach**, encargada de la facturación y el manejo de las bases de datos de la agencia. Ella además atiende a los pasajeros y efectúa cotizaciones telefónicas. Ambas supervisan a las dos funcionarias que realizan venta de pasajes aéreos, **Hilda Saa** y **Patricia Rodríguez**. Finalmente, hay una contadora externa, **Claudia González**, que

se encarga de llevar los libros que registran el movimiento financiero y cumplir los trámites y requisitos vinculados con los organismos fiscalizadores del Estado, como el SII y la Tesorería General de la República.



*Fig. 4: Mónica Latrach, propietaria de Full Travel, atendiendo a una cliente.*



*Fig. 5 Publicidad de la Agencia en revistas de Turismo*

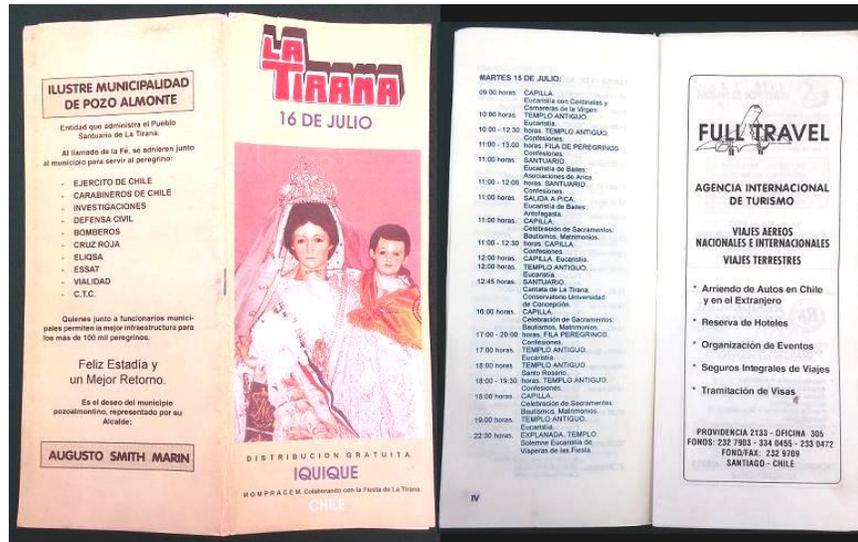


Fig. 6. Ejemplo de paquete turístico nacional: Fiesta de La Tirana en Pozo Almonte.

En el análisis FODA, la empresa posee importantes fortalezas que destacar:

- *Ubicación céntrica y estratégica:* Se localiza en la comuna de Providencia, un lugar importante y urbano, de aceptación socialmente transversal y que tiene un alto flujo de comercio y demanda de productos y servicios. Hay buena conectividad vial y flujo abundante de transporte público para llegar a ella.
- *Personal capacitado en calidad de servicio y planes de contingencia:* El personal que trabaja en la agencia ha alcanzado por su experiencia y capacitación un gran conocimiento del negocio en el que se desempeña, y cuenta con la capacidad necesaria para resolver los problemas que se puedan presentar aun cuando el cliente se encuentre en otro país.

- *Está asociada a Certificación IATA:* Como se mencionó en páginas anteriores, la IATA es la organización internacional que regula, certifica, y otorga la licencia y permiso a todas las agencias de viajes del mundo.
- *Uso de equipos actualizados y conexión con plataforma en línea Amadeus 24/7:* En la agencia se hace uso de las herramientas tecnológicas indispensables para el acceso a las plataformas online con que opera la IATA. Esencial es el trabajo con *Amadeus*, un software diseñado para la venta online de tickets de las diferentes líneas aéreas en tiempo real, el cual funciona las 24 horas.
- *Servicio todo en uno:* La agencia se encarga de brindar un servicio integral, es decir, entrega el pack completo de ticket aéreo, seguro de vida y equipaje, hotelería, etc., sin que el cliente tenga que ir a otras empresas u oficinas. Todo se cotiza en la agencia de acuerdo a su presupuesto y necesidades.
- *Sólida cartera de clientes:* Full Travel es proveedor habitual de varias organizaciones empresariales importantes del país, que por sus vínculos comerciales deben considerar traslados constantes de sus ejecutivos dentro y fuera de Chile, lo que representa ventas permanentes. Como ejemplo de clientes, se puede citar a: **Sanofi-Aventis**, una de las compañías farmacéuticas líderes en el mundo, la primera en Europa y la tercera a nivel mundial, presente en más de 100 países de los 5 continentes y que tiene más de 80 plantas industriales y cerca de 100.000 empleados en todo el mundo; el Centro

de Despacho Económico de Carga del Sistema Interconectado del Norte Grande (CDEC-SING), la que a partir de este año en enero comenzó a llamarse Coordinadora Eléctrica fusionándose con CDEC-SIC, empresa eléctrica de gran envergadura en el país, y **Merex**, sociedad agrícola productora, embaladora y exportadora de fruta fresca chilena, presente en mercados de América, Asia y Europa.

- *Facilidad de Pago con tarjetas Bancarias:* Full Travel opera con medios de pago a través de Transbank, por lo que las personas tienen la opción de pagar en cuotas sin interés de acuerdo con las políticas de su banco personal.

Las debilidades más importantes detectadas son:

- *Carencia de presencia nacional e internacional:* La agencia sólo tiene una oficina en Santiago y no posee sucursal nacional ni fuera del país.
- *Falta de imagen corporativa:* Full Travel no es una agencia de viajes conocida como marca a nivel nacional debido a la ausencia de publicidad.
- *Sin presencia en mercado virtual:* La mayoría de las agencias de viajes pequeñas no poseen página web, a diferencia de los grandes competidores con fuerte presencia online que les garantiza llegar a más sectores.

- *No está asociada con casas comerciales:* Debido a que la mayor parte de la población tiene acceso a tarjetas de crédito de casas comerciales (*retail*) como Falabella, Ripley, París, etc., una asociación con alguna o varias de ellas permitiría poder competir en la captación de ese segmento de clientes.

Algunas de las oportunidades que podrían tomarse para un mayor desarrollo empresarial son:

- *Diseño y mantención actualizada de un sitio web propio:* Esto incrementaría el número de posibles clientes a través de una plataforma en que se reciban cotizaciones y consultas de los servicios entregados, además ayudaría a que la agencia tenga más publicidad y presencia virtual. Esto involucra una baja inversión, pero sí la mantención actualizada y constante para que rinda los frutos esperados.
- *Incorporación de servicio de transporte nacional propio:* Existe la posibilidad de expandir el giro y hacer alianza con empresas de transfer a nivel nacional para entregar un servicio más completo.
- *Oferta de nuevas promociones turísticas:* Ya sea a través de la página que se busca desarrollar o por medio de folletos para los clientes. Las facilidades actuales de difusión a través de redes sociales o impresión doméstica la hacen una alternativa de bajo costo.

- *Visita a centros turísticos para promocionar los servicios:* Una gran oportunidad es hacer publicidad (folletos, tarjetas, etc.) en los lugares que concentran mayor cantidad de visitas turísticas o aquellos donde las personas buscan orientación para poder viajar, como oficinas de SERNATUR, museos, galerías artesanales, centros invernales, hoteles, etc.

Finalmente, las amenazas que se visualizan para el futuro de la empresa son:

- *Nuevos competidores:* A pesar que la mayoría de las agencias pequeñas no posee certificación IATA, esto no les resta su competitividad entre el gran público. Además, las páginas web que promocionan viajes y servicios ganan cada vez mayor presencia.
- *Mejor publicidad en televisión por parte de las grandes líneas aéreas:* Debido a su tamaño empresarial y peso corporativo, las líneas aéreas manejan un presupuesto inalcanzable para una pequeña agencia para la difusión de su marca y ofertas.
- *Precios más bajos en el mercado online:* A veces las líneas aéreas negocian otros valores de espacios con las empresas en línea como la conocida *Despegar.com* (de origen argentino), ya que éstas compran al por mayor dichos cupos con lo que logran ofrecer valores online mucho más bajos que los que puede entregar la agencia de viajes tradicional.

- *Promociones estacionales u ocasionales:* La agencia no ofrece paquetes promocionales como lo hace la competencia, ya que la forma de trabajo de Full Travel es “a la medida”, es decir, de acuerdo a la disponibilidad y necesidad del pasajero, y no sobre promociones que se basan en oportunidades únicas y fortuitas, a las cuales el cliente se debe adaptar si quiere aprovecharlas.

Como se verá más adelante, la situación de la agencia es estable y satisfactoria pese a las eventuales falencias y/o amenazas detectadas debido a que ha mantenido un nivel de ventas sostenido en el tiempo por la fidelización de sus clientes, lo que no les hace sentir como necesario un cambio, al menos por ahora.

## **1.2 Descripción de las funciones realizadas**

### **1.2.1. Trabajo desarrollado**

La práctica profesional se llevó a cabo entre el 28 de octubre y el 10 de diciembre de 2014, un buen momento para la adquisición de competencias administrativas por cuanto corresponde al periodo de “temporada alta”, en que existe un mayor flujo en la demanda de servicios a la agencia, lo que redundaba en más actividades cotidianas y con un mayor grado de dificultad. Las funciones más relevantes que se cumplieron son:

- **Facturación:** Cuando se hace una venta o compra de servicios es necesario emitir una factura al cliente o al proveedor, es decir, un documento exento de IVA y uno con IVA incluido, respectivamente. Además, si debe anularse algún ítem es preciso confeccionar una nota de crédito. A cada línea aérea se le factura semanalmente para hacer efectivo el cobro de las comisiones.
- **Atención al Cliente y Cotización:** En la agencia existe un continuo flujo de pasajeros que busca diferentes alternativas, por lo que efectúan una cotización inicial ya sea por teléfono o presencialmente. Esta consulta se lleva a cabo a través de la plataforma “Amadeus”, software implementado por la IATA que permite ver en línea y de forma directa cada espacio aéreo disponible, su valor y condiciones. La cotización puede imprimirse para ser entregada al cliente, o enviarse por correo electrónico, y tiene una validez de 24 horas.
- **Tramitación de visa:** A los clientes que adquieren tickets aéreos la agencia les ofrece el servicio de tramitación de sus visas, dependiendo del destino; el más frecuente suele ser Estados Unidos, gestión que actualmente se hace online, por lo que con el pasaporte vigente en mano es posible realizar la diligencia en el sitio web: <https://www.visa-waiver.com/spanish/formulario-esta.html>. Una vez que ha sido aprobada y pagada, se imprime el cupón de pago y número asignado y se adjunta al pasaporte. Hay otros países como China que exigen una tramitación presencial en su embajada, llenando directamente los formularios requeridos.

- **Base de Datos:** Cada emisión de boletos que se realice en la agencia debe respaldarse en la base de datos, registrando los siguientes antecedentes: Nombre del pasajero, número del ticket electrónico, fecha de la compra, valor en pesos chilenos CLP o USD, y comisión de la línea aérea.
- **Despacho de documentación:** Parte importante del servicio es la entrega oportuna de documentos a los clientes, tales como facturas, notas de crédito, voucher de hotelería, folletos informativos o las pólizas y comprobantes de los seguros adquiridos. Esta entrega se realiza personalmente, cuando el cliente concurre a la oficina, o a través de Correos de Chile.
- **Trámites Bancarios:** En todo local comercial, independiente de su giro, es imprescindible ejecutar transacciones bancarias como depósitos y pagos. El trámite más relevante en este ámbito fue el pago semanal del **BSP (Billing and Settlement Plan)**, esto es, la materialización del pago a la IATA por los tickets electrónicos que se adquirió en el periodo a las líneas aéreas, ya que la IATA actúa como intermediario. Esta cancelación, en USD o CLP, se efectuaba en el Banco Santander. El detalle de este proceso – esencial para el trabajo de la agencia – se reseña especialmente más adelante.
- **Trámites Varios:** Otras tareas diversas como: compra o cambio de divisas en casas del ramo; hacer llegar a la oficina de BSP de IATA el sobre con las facturas de las comisiones semanales; asistencia a los *workshop* o ferias que

realizan diferentes operadores turísticos para promocionar sus servicios; retiro de voucher con itinerarios impresos para los pasajeros.

### **1.2.2. El trabajo con las plataformas IATA para el BSP**

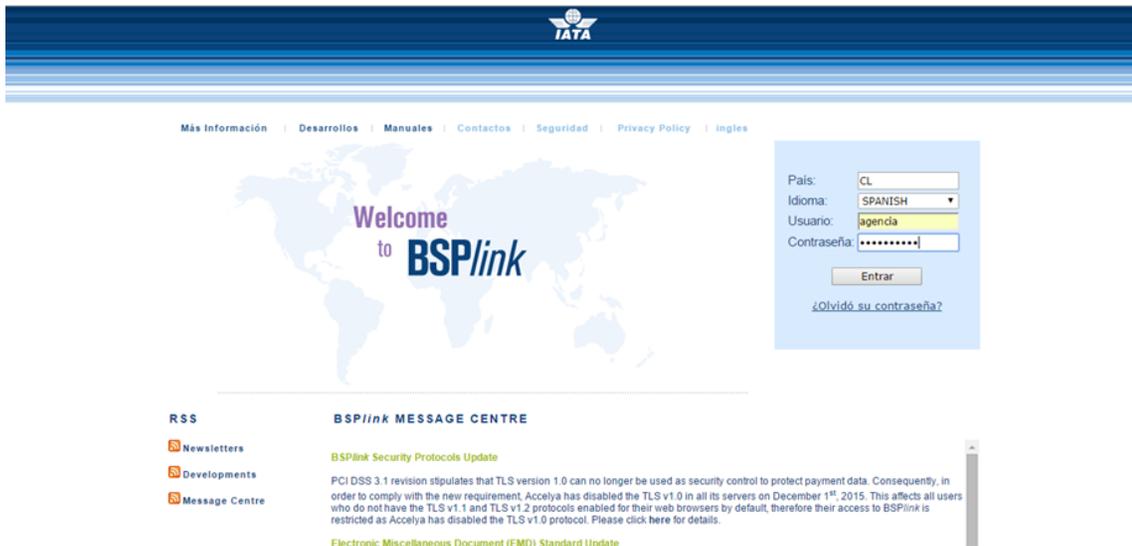
La agencia es un microcosmos como cualquier negocio de envergadura menor, pero su puerta al mundo está en su estrecha relación con la IATA. Este nexo, aparte de hacer más atractivo el trabajo, permite vincularse directamente y en forma expedita con las grandes empresas aéreas, ya que el organismo es un ente internacional que reúne a los actores principales del comercio aéreo en todos los ámbitos.

Como se señaló, la IATA - además de ser quien certifica a la agencia - actúa como intermediario entre ella y las líneas aéreas para los pagos de los espacios aéreos (cupos) adquiridos. Esto se realiza cada miércoles acudiendo a la oficina de **BSP** para entregar todas las facturas que se emiten en el periodo (la entrega es con una semana de desfase) con sus respectivas comisiones; a su vez, el mismo miércoles se debe hacer efectivo el pago de los tickets aéreos que fueron comprados la semana anterior.

El objetivo principal es que el proceso sea simplificado para el agente minorista, ya que sería muy complicado cancelar a cada compañía aérea, más aún cuando hay algunas que no poseen oficinas en Chile. Hace unos años se facturaba a cada línea individualmente, pero el aumento del volumen de ventas globales en las últimas dos décadas motivó a la creación de este departamento especial.

Para ejemplificar estos procedimientos, se detalla la tramitación de las operaciones realizadas en la semana entre el lunes 29 de febrero y el domingo 6 de marzo de 2016, en que se hizo efectiva la compra de múltiples espacios aéreos en varias compañías, efectuada en la semana inmediatamente siguiente:

**1.2.2.1.** El martes 8, la persona a cargo de Facturación debe ingresar al BSP Link de IATA: <https://www.bsplink.iata.org/bsplink14/default.asp>. Una vez en el sitio web, se ingresa el usuario y contraseña entregados por IATA a los agentes acreditados, se ajusta idioma y país.



*Fig. 7. Ingreso al BSP Link de IATA (Captura de pantalla)*

**1.2.2.2.** El sistema ingresa a una plataforma personalizada para cada agencia, en donde aparece su número de identificación, y a la izquierda se muestra una lista de opciones, de la que se selecciona el link “*Ficheros*”.

**1.2.2.3.** Se ingresa al hipervínculo “*Descarga*”, donde aparece una lista de varios documentos - los *reportes semanales* - y otros anuncios enviados por IATA al agente de viajes. Lo más relevante son los reportes, dos por semana; el primero corresponde a las ventas semanales de la agencia, que se expresan en dólares (USD) y pesos chilenos (CLP), detallándose los números de ticket, el precio neto de cada uno, las tasas de embarque y la comisión correspondiente. El segundo reporte es una lista de las líneas aéreas de las que se solicitó y vendió cupos en la semana, con el desglose de comisiones.

Archivo	Fecha	Tipo de Fichero	Tamaño	Descarga	Eliminar Fichero
CLap75501156_20160103_bspR2100.7550115.pdf	05/01/2016 15:15:17	Set de Facturacion de agencias (2100)	8.49Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLip75501156_20160103_bspR5924.7550115.pdf	05/01/2016 15:15:06	Comisiones Factura por Aerolineas (5924)	1.98Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLwv75501156_20151231_bspR5021.7550115.pdf	03/01/2016 03:45:04	(SINDECLARAR)	5.82Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLaw75501156_20151231_bspR5035.7550115.pdf	03/01/2016 03:30:05	Yearly Reports of sales and ticket issues (5035)	28.82Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLap75501156_20151231_bspR2100.7550115.pdf	02/01/2016 15:30:04	Set de Facturacion de agencias (2100)	21.33Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLip75501156_20151231_bspR5924.7550115.pdf	02/01/2016 15:20:12	Comisiones Factura por Aerolineas (5924)	2.56Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLap75501156_20151220_bspR2100.7550115.pdf	22/12/2015 15:25:05	Set de Facturacion de agencias (2100)	20.26Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLip75501156_20151220_bspR5924.7550115.pdf	22/12/2015 15:15:05	Comisiones Factura por Aerolineas (5924)	3.61Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLJ75501156_20151124_Facturas IATA BSPLink.pdf	22/12/2015 12:53:47	Facturas Servicios IATA	242.53Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLap75501156_20151213_bspR2100.7550115.pdf	15/12/2015 15:25:33	Set de Facturacion de agencias (2100)	16.42Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLip75501156_20151213_bspR5924.7550115.pdf	15/12/2015 15:15:06	Comisiones Factura por Aerolineas (5924)	3.49Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLap75501156_20151206_bspR2100.7550115.pdf	08/12/2015 15:25:15	Set de Facturacion de agencias (2100)	16.88Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLip75501156_20151206_bspR5924.7550115.pdf	08/12/2015 15:15:05	Comisiones Factura por Aerolineas (5924)	3.56Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLap75501156_20151129_bspR2100.7550115.pdf	01/12/2015 15:30:12	Set de Facturacion de agencias (2100)	18.16Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLip75501156_20151129_bspR5924.7550115.pdf	01/12/2015 15:15:24	Comisiones Factura por Aerolineas (5924)	3.61Kb	Descarga	Eliminar Fichero
CLap75501156_20151122_bspR2100.7550115.pdf	24/11/2015 15:30:15	Set de Facturacion de agencias (2100)	25.34Kb	Descarga	Eliminar Fichero

**Fig. 8.** Reportes de ventas semanales (set de facturación) y comisiones por aerolínea (Captura de pantalla)

**1.2.2.4.** Cada reporte se imprime y, con la información disponible, se factura a cada aerolínea según su comisión. Esta documentación debe ser llevada en sobre de

seguridad a **Trends S.A.**, ubicado en Evaristo Lillo N° 112, Las Condes, Santiago, encargados del manejo del BSP.

**1.2.2.5.** El mismo martes ya se encuentra disponible el cupón de pago para IATA a través del sistema BSP, ingresando a la página <http://www.iata.santandersantiago.cl/> . Se ingresa el usuario y contraseña para poder visualizar los documentos, expresados en CLP y USD.



IATA

## Bienvenido

Ingrese Username

Ingrese Clave Secreta

Sitio optimizado para [Internet Explorer 6.0](#) o superior.

**Santander**  
GLOBAL BANKING & MARKETS

Cerrar

**Fig. 9.** Página segura para obtener el cupón de pago a IATA, a través del Banco Santander (captura de pantalla)

lata.santandersantiago.c x +  
lata.santandersantiago.d/frame\_menu.htm

**IATA**

AGENCIA

Consulta Deuda  
Cartola Pagos  
Mantenión de Agencias  
Cambio Clave  
Finalizar Sesión

**Consulta Deuda Agencias y Agentes**

Usuario : 75501156  
11 de Enero del 2016 12:16:15 PM

• Seleccione la Deuda que desea pagar y presione el botón Pagar.

Moneda	Fecha Vencimiento	Ind. Recargo	Ind. Descuento	Monto Pago	Pagar
Pesos	11/01/2016	Deuda	N	6.246.356	Pagar
Dolar	11/01/2016	Deuda	N	4.428.01	Pagar
<b>Total Monto Pesos :</b>		6.246.356		<b>Total Monto Dolar :</b>	4.428.01

*Fig. 10. Página de IATA-Santander con los cupones de deuda para ser visualizados y descargados (captura de pantalla)*

**1.2.2.6.** Se imprime ambos cupones y se realiza el pago al día siguiente (como ejemplo, sería miércoles 9) en el Banco Santander. Como se señaló, este procedimiento debe efectuarse semanalmente.

### **1.2.3. Razones que impulsan el tema a desarrollar**

Hay dos grandes razones que motivaron la decisión de desarrollar un informe de práctica ampliado, es decir, tomando un tema teórico-práctico atingente a la carrera, pero diferente de las labores realizadas:

En primer término, como se señaló en las páginas precedentes, la agencia de viajes en la que se efectuó la práctica es un negocio familiar, con una estructura muy simple

pero eficaz y un funcionamiento ya satisfactoriamente estandarizado por la experiencia, que se sustenta en una cartera bastante estable de clientes que constituye el porcentaje mayoritario de sus transacciones. Ello lleva a que su propietaria se sienta cómoda con el tamaño y niveles de venta actuales de la empresa, que le resultan suficientes y puede manejar sin problemas, preocupándose principalmente de brindar el mejor servicio posible a los clientes habituales ya fidelizados. Consecuentemente, no se presentarían desafíos reales que enfrentar, puesto que no está dentro de sus planes abordar nuevos mercados o implementar modificaciones al trabajo como se lleva a cabo hasta ahora, salvo que ello sea impuesto por la IATA o las aerolíneas con las que se vincula. Por esto, y pese a que el análisis FODA entregaba varias oportunidades que podrían aprovecharse para aumentar las ventas y mejorar el posicionamiento de la empresa, se desestimó continuar por esta vía para concentrarse justamente en la gran modernización que ha significado en el último tiempo el proceso de digitalización de los trámites y el desarrollo de la gestión a través de la web, que permite minimizar los tiempos y maximizar los resultados, un avance que se pudo palpar en el trabajo ya descrito de la agencia y que se espera signifique una gran revolución no sólo en el ámbito del transporte de carga tradicional sino que en el manejo global del transporte aéreo en general.

La vinculación con IATA permitió interiorizarse en las nuevas alternativas y mejoras en el manejo de mercancías que desarrolla la organización, iniciativas que buscan facilitar los procesos que abarcan estas actividades. La más importante es, sin duda, la introducción de la **Guía Aérea Electrónica** o **e- Air Waybill** (*e-AWB*), de la

cual se hará un seguimiento en su aplicación en el país. La idea principal del trabajo, sin embargo, no se limita a la masificación necesaria y creciente del e-AWB sino que se indagará en la posibilidad de incluir, ojalá en un único documento digital, todas las certificaciones que se requiere para el comercio internacional, como certificados de origen, autorizaciones fitosanitarias, packing lists y otras (que se han incorporado en varios países mediante el sistema de “*Ventanilla Única*”), proceso que involucrará el trabajo conjunto de una gran cantidad de organismos públicos y privados de cada país para aunar criterios y simplificar – sin que ello signifique descenso en la calidad y rigurosidad de los controles – la burocracia que en muchos casos entraba el flujo de importaciones y exportaciones en una sociedad cada vez más globalizada e interdependiente.

## **CAPÍTULO 2.**

### **DESARROLLO DEL TEMA**

#### **BUROCRACIA DIGITAL Y FUTURO DEL COMERCIO AÉREO: LA E-AWB Y SUS POSIBILIDADES DE AMPLIACIÓN**

##### **2.1. Objetivos**

###### **2.1.1. Objetivo General**

Demostrar la conveniencia de la implementación de un sistema único, simplificado y estandarizado de tramitación digital para el control de la actividad comercial internacional desde y hacia Chile que utiliza transporte aéreo en el traslado de carga, el cual pueda consolidar a la mayor parte de los actores del comercio internacional.

###### **2.1.2. Objetivos Específicos**

**2.1.2.1.** Resumir el desarrollo histórico del comercio exterior y el transporte de carga, particularmente del transporte aéreo, y explicar a través del modelo de Ohlin y Heckscher la teoría moderna del Comercio Internacional.

**2.1.2.2.** Recolectar la máxima cantidad de información acerca de la guía aérea electrónica y como ha funcionado desde su implementación por la IATA. Sus efectos y repercusiones en el medio.

**2.1.2.3.** Mostrar los avances realizados por IATA y otros organismos en la digitalización de dichas gestiones y trámites en Chile y el mundo.

**2.1.2.4.** Comparar de forma general, los sistemas de ventanilla única para el comercio exterior implementados en diversos países con las iniciativas similares desarrolladas en Chile, destacando sus ventajas y/o desventajas.

**2.1.2.5.** Explicar cómo se desarrolló la investigación y que herramientas fueron usadas.

**2.1.2.6.** Investigar la labor del SICEX y los diferentes modelos de ventanillas únicas de Latinoamérica, con el fin de enfatizar sus funciones.

**2.1.2.7.** Elaborar y aplicar una entrevista que indague los niveles de aceptación y conocimiento de los sistemas de tramitación digital en una muestra representativa de actores expertos vinculados al tema de la carga aérea.

**2.1.2.8.** Analizar los resultados de dicha entrevista para el establecimiento de conclusiones y reparos.

## **2.2. Marco Teórico**

Para abarcar todo el comercio internacional, se requiere tiempo, por lo que el informe solo abarcará dos tópicos relevantes para este gran contenido, el primero es sobre una teoría que logra avalar con sentido el intercambio en su forma más pura basado en varios pensadores; y posteriormente, como segundo contexto y argumento, se explica de manera superficial la historia sobre cómo se desarrolla el comercio basado en la necesidad propia del ser humano como parte de la evolución innata, comenzando por la base general del comercio, culminando en lo particular del comercio aéreo y sus características.

### **2.2.1. Teoría del Comercio: Heckscher- Ohlin**

Existen múltiples teorías que conspiran a favor y desfavor de la economía, sin embargo, en este caso para sostener la idea del desarrollo a favor del comercio que nace de la necesidad de las personas, por lo cual, de las naciones, es que se comenta más abajo esta teoría aplicada por unos suecos que serían parte de la nueva era de la economía moderna del comercio internacional.

Si bien, toda teoría es basada en alguna idea previamente desarrollada, es tal caso de Bertil Ohlin, el cual tomo del pensamiento original de Eli Heckscher, sobre un artículo que este último desarrollo, pero que quedó en el olvido. Es precisamente el motivo por el cual la teoría es llamada H-O, siglas que derivan de sus iniciales de apellidos.

Para comprender el contexto de cómo se forma esta teoría, se habla de que Ohlin fue alumno de este historiador y economista sueco, el cual comenzó su escrito hablando sobre teoremas de la economía en 1919, y que luego en 1933 fue rescatado y modificado por Bertil.

Principalmente, la teoría de ellos se basaba en ideas preconcebidas de David Ricardo, economista inglés que escribe sobre Los Principios de la Economía Política en 1817, casi un siglo antes, y decía que un país debe especializarse en aquellos bienes y servicios que sí pueda producir de forma más eficiente, y a la vez que adquiriera de otras naciones los otros productos que no produzca de manera tan eficiente, lo cual se basa en la productividad de los países y sus ventajas comparativas.

Con lo anterior, Ohlin, fundamenta que los países se deben especializar en la exportación de productos cuya producción sea intensa en el factor en el que el país es abundante, mientras que deben tender a importar aquellos productos que utilizan de manera intensiva el factor que es comparativamente escaso en el país.

En el modelo H-O, el comercio transfronterizo, deriva del hecho de que las distintas naciones tienen distintas dotaciones de factores, esto se explica de la siguiente forma: existen países con abundancia relativa de capital y otros con abundancia relativa de trabajo. Habitualmente las naciones más abundantes en capital, exportarán productos y/o servicios intensivos en capital, porque se relativamente se requiere más capital que trabajo para producirlos y las naciones

abundantes en el factor trabajo exportarán productos y/o servicios intensivos en trabajo, porque se requiere más trabajo que capital para generarlos.

Los supuestos en los que se basa el modelo H-O son utópicos, ya que en el mundo no hay solo dos naciones, ni naciones que solo produzcan dos bienes para ser intercambiados. Sin embargo, este modelo tuvo y tiene aún, gran relevancia en la base de la teoría Moderna del comercio internacional, es por esto que sostiene que las economías intercambian sus bienes y/o servicios de acuerdo a sus necesidades desarrollando ventajas comparativas, las cuales recaen primordialmente en la búsqueda insaciable de mejorar a nivel de nación y región de los distintos sectores del mundo, sus formas, vías, y medios para connotar sus producciones sea cual sea el producto final. Es por esto que los países, buscan alianzas para intercambiar sus productos a costos que sean acorde a sus ganancia y mejoras de economías.

Finalmente, lo anterior, recae en que la idea esencial es el intercambio de bienes que generen beneficios y que en la búsqueda de mejoras continuas, se desarrollen en las empresas u organizaciones nuevas formas de realizar los procesos involucrados con la ayuda de los actores y participantes que forman parte en el comercio internacional y nacional, y que sean ad-hoc a las nuevas tecnologías que la globalización ha puesto en nuestra manos para facilitar, mejorar, agilizar y reducir los costos de sus producciones. (GARCÍA-SORDO, JUAN B. 2007).

### **2.2.2. Evolución del comercio internacional**

El comercio, en su versión más primitiva como intercambio o trueque, existe desde el Neolítico. Ya entonces representaba para las tribus o comunidades un modo de aumentar la utilidad de lo que se producía, al canjear los excedentes por las cosas que hacían falta. Ese intercambio podía hacerse individualmente dentro del propio grupo (*comercio interno*) como con otros asentamientos humanos (*comercio externo*).

En la época de los grandes imperios como el egipcio y, más tarde, el romano, se estima que era casi un comercio interno, aunque los recorridos de las caravanas fuesen de miles de kilómetros de una región a otra del mundo conocido, puesto que constituían una unidad político-administrativa con un gobierno central.

Hasta pasado el primer milenio de la cristiandad, la entronización del sistema feudal hizo que el comercio internacional casi desapareciera, al basarse la economía en un consumo que se autosatisfacía con la producción propia y el movimiento interno. (BUSTELO, 1994).

La situación cambió radicalmente con el florecimiento de las ciudades y el surgimiento de la nueva burguesía, que se desarrolló notablemente con el comercio. La explicación clásica de Adam Smith (1776) sostiene que los monarcas de los múltiples reinos europeos empezaron a requerir artículos de lujo o suntuarios a los comerciantes, que debían pagar en metálico. Por ello, convirtieron gradualmente los

tributos exigidos a sus súbditos de los bienes naturales o servicios con que antes pagaban a contribuciones en metálico, lo que les obligaba a transar sus productos en el mercado. Esto motivó a que los monarcas vieran como útil el fortalecimiento del comercio, otorgando derechos de propiedad a sus súbditos, con el objeto de poder gravar impositivamente el flujo cada vez más alto de transacciones y, de este modo, financiar sus necesidades de lujo o actividades guerreras. (SMITH, 1776)

La época de las Cruzadas, entre los siglos XI y XIII, significó el derrumbe del sistema feudal por la bancarrota de los señores dado el fracaso de sus expediciones guerreras al Medio Oriente, pero el auge de las ciudades y el comercio, fuertemente estimulado por el intercambio que estos viajes representaron y la apertura de nuevas rutas, como la de la seda o las especias. Este comercio internacional favoreció el ascenso de las ciudades mercantiles italianas del Mediterráneo como Génova, Venecia o Florencia, que desplazaron al Imperio Bizantino, absorto en su lucha contra el islam. El creciente comercio se basaba en el uso del dinero metálico (oro, plata); así, monedas como el “*florín*” florentino o el “*ducado*” veneciano llegaron a ser de aceptación internacional. Las Cruzadas también representaron un aumento del flujo comercial dentro de Europa entre los diversos estados en formación, debido a la necesidad de abastecer a los ejércitos en campaña. (HISTORIA CULTURAL, 2010).

El siglo XIX ve enormes cambios con las dos revoluciones industriales que se producen en Inglaterra y el auge del colonialismo, con enormes imperios como el

británico, todos los cuales verían su declive definitivo tras la I Guerra Mundial. Fue un periodo de acelerado desarrollo del comercio internacional, cuyas tasas de crecimiento llegaron a superar a las de la producción industrial, siendo considerablemente más altas en las décadas de 1840 a 1870, en que predominaron las políticas librecambistas. De hecho, el movimiento internacional de mercancías en 1913 era 25 veces superior al de 1820. (UNIVERSIDAD DE VIGO, 2003)

*“Factores que influyeron en el crecimiento del comercio internacional:*

*- La demanda de materia primas por parte de la industria textil del algodón europea y la exportación europea de textiles, hierro, acero, maquinaria y productos químicos. En definitiva, el progreso tecnológico que acompañó al proceso de industrialización del S XIX.*

*- La demanda de recursos naturales por parte de la industria transformadora que hizo crecer las importaciones y exportaciones en Europa, en América del Norte y en los países del Tercer Mundo*

*- La Revolución de los transportes (ferrocarril y barco de vapor) y de las comunicaciones, las obras de canales en el tráfico marítimo internacional (Suez, Róterdam- mar del Norte, Panamá), que contribuyeron a la reducción en los costes de transporte de mercancías entre Europa y el resto del Mundo, así como a la consolidación de relaciones comerciales y de vínculos políticos.*

*- El crecimiento de la población mundial. La demanda de alimentos de la población europea pasó a depender cada vez en mayor cantidad de la producción agraria no europea. El crecimiento de la población europea llevó a una emigración muy elevada hacia otros continentes aumentando la demanda de productos de consumo fabricados en Europa en los lugares de llegada de los emigrantes europeos.*

*- La inversión extranjera que contribuyó a acelerar el ritmo de crecimiento de los países seguidores de GB y que no eran autosuficientes en capital o su ahorro nacional no era suficiente para acumular el capital necesario para el proceso de desarrollo.” (UNIVERSIDAD DE VIGO, 2003)*

Los grandes cambios acontecidos en el esquema económico mundial durante el siglo XIX, con la monopolización de los capitales por los principales bancos y las fricciones entre las potencias coloniales, desembocaron en la I Guerra Mundial, que marcó un giro en la economía y por ende en el comercio internacional. El eje principal se desplazó desde Europa, particularmente desde Inglaterra, a los Estados Unidos como la gran potencia mundial.

La segunda mitad del siglo XX y los comienzos del actual estuvieron marcados por la Guerra Fría que polarizó al mundo en dos frentes ideológicos casi irreconciliables, la integración de los países en bloques de comercio con diversos sistemas de control para favorecer a sus naciones asociadas, tratados y pactos multilaterales y el surgimiento de nuevos gigantes comerciales, como China. El fenómeno irreversible de la globalización, la movilidad internacional de la fuerza de trabajo, la interdependencia de las economías, son todos aspectos de un mismo proceso de cambio que tiende a flexibilizar y liberalizar los mercados mundiales.

La necesidad ha ido llevando a eliminar gradualmente las salvaguardas, como consta en los sucesivos acuerdos del GATT (sigla en inglés del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y de Comercio) en la Ronda Uruguay (1986) y la reunión de Marrakech (1993); la creación de la Organización Mundial de Comercio (OMC) en 1995 también representó una notable contribución al diálogo y la unidad, lo que en el siglo XXI se ha visto superado en la práctica por la creciente firma de tratados bilaterales o regionales según intereses específicos.(KORZENIAK, 2009)

Sin embargo, en 2013 se logró un histórico acuerdo (el primero global e importante de la OMC) que permite simplificar los trámites aduaneros para que se agilice el tránsito de las mercancías y resulte así más transparente, traducándose en un aumento del comercio internacional de un billón de dólares y la creación de 21 millones de empleos, según los cálculos del Instituto de Economía Internacional Peterson.

#### **2.2.2.1. El transporte aéreo de carga en el comercio internacional**

Hasta hace cien años el comercio internacional sólo podía realizarse por vía terrestre o marítima. El ingreso del ferrocarril en las últimas décadas del siglo XIX supuso un gran avance, así como la navegación a vapor y luego con motores petroleros.

Tras la aparición del avión, ya en 1911 se inauguró en los Estados Unidos el sistema de correo aéreo, mismo año en que se inició en la India. El famoso escritor francés Antoine de Saint-Exupéry (1900-1944), por ejemplo, fue piloto postal y voló varias rutas en Europa - como la de Toulouse a Senegal - y América del Sur, donde dirigió la empresa Aeroposta Argentina, filial de la Aéropostale francesa. El autor plasmó sus vivencias en dos novelas: “Courrier Sud” y “Vol de Nuit” (QUERELLE, 2010),

El traslado de carga aérea, uno de los pilares del comercio internacional, no se desarrolló sin embargo hasta después de las dos guerras mundiales.

La carga aérea es actualmente transportada por las mismas aerolíneas comerciales de pasajeros, a través de sus divisiones destinadas al efecto (identificadas con la palabra inglesa “cargo”), o por empresas especializadas. De estas últimas, las más importantes a nivel mundial son UPS (United Parcel Service, fundada en 1907 y con sede principal en Atlanta, a 2016 con 237 aeronaves propias) (AIRFLEETS, 2016), FedEx (sigla de Federal Express, luego FedEx Corporation, fundada en 1971, con sede en Memphis y con 367 aviones propios en 2016) y DHL (sigla de los apellidos de sus fundadores: Dalsey, Hillblom y Lynn, quienes la iniciaron en San Francisco en 1969, siendo adquirida en 2002 por la Deutsche Post alemana; opera con 126 aeronaves a 2016) Todas las empresas combinan sus servicios aéreos con flotas terrestres e incluso marítimas (transporte intermodal y multimodal). (NOTIMEX, 2014) (DHL, 2016).

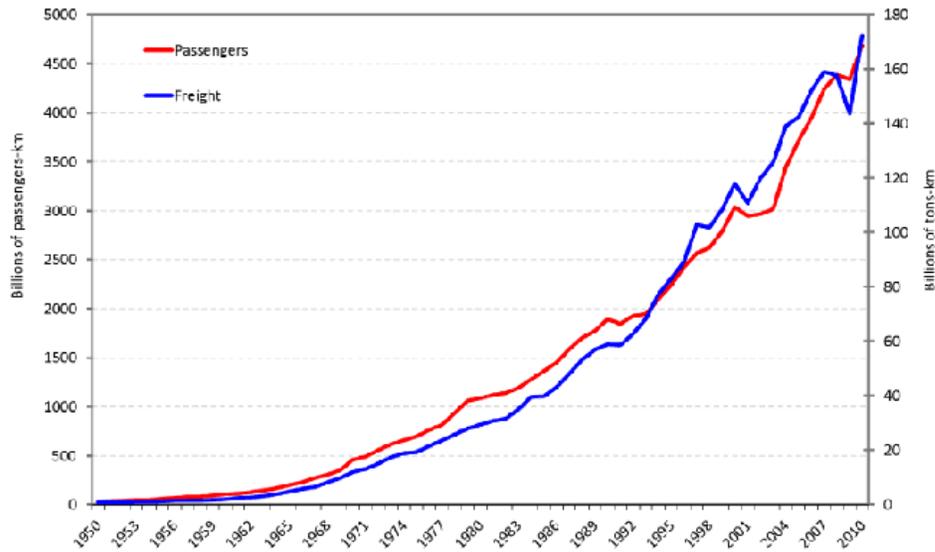
Como se ha señalado ya en la introducción de esta investigación, el transporte aéreo es el más adecuado para carga menor y de alto valor, paquetería y especies perecibles, que requieren de un traslado lo más rápido posible. La aviación es, por otro lado, el medio con la menor siniestralidad, muy por bajo el transporte terrestre (QUIMBIULCO, 2015).

<b>MERCANCÍAS TRANSPORTADAS GENERALMENTE POR AVIÓN</b>			
<b>Urgentes</b>	<b>De alto valor</b>	<b>Varias</b>	<b>Restringidas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Perecederos:Flores, legumbres, alimentos.</li> <li>•Medicinas:vacunas etc</li> <li>•Repuestos</li> <li>•Periódicos, revistas</li> <li>•Courier,documentos</li> <li>•Artículos de vida corta, pueden ser artículos peligrosos</li> <li>•Artículos de salvar vidas humanas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Metales preciosos</li> <li>•Computadoras y sus repuestos</li> <li>•Repuestos costosos</li> <li>•Maquinarias</li> <li>•Herramientas</li> <li>•Obras de arte</li> <li>•Obras de exposición: FERIAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Artículos frágiles</li> <li>•Restos humanos</li> <li>•Animales vivos</li> <li>•Efectos personales</li> <li>•Artesanías</li> <li>•Textiles, confección.</li> <li>•Repuestos de aviones</li> <li>•Helicópteros, barcos.</li> <li>•Autos de carrera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mercancía peligrosa</li> <li>•Productos químicos</li> <li>•Radioactivos</li> </ul>

**Cuadro 1:** Tipos de mercancías transportadas habitualmente por vía aérea (Fuente: Adaptado de YUPANQUI, 2014 - Transporte Internacional de Carga Aérea. Presentación Universidad Privada San Pedro, Perú)

Si bien en la actualidad se diseñan y construyen aviones de carga de gran capacidad, como el Boeing 747-8F, que puede transportar hasta 140 toneladas, estos aparatos generalmente están destinados a la defensa o misiones estratégicas. La carga

normal circula en compartimientos especiales en los mismos vuelos comerciales o en aviones más pequeños, como los Boeing 757 y los Airbus 300.



Source: Air Transport Association.

### World Air Travel and World Air Freight Carried, 1950-2010

Air transportation experienced a high rate of growth since the 1970s, with air freight growing faster than passengers, especially in the 1990s. The growth of air traffic has also been characterized by several fluctuations linked with recessions (1973-1975; 1980-1984; 1990-1991; Asian Crisis of 1997; 2008-2009) or geopolitical instability (Gulf War of 1991; September 11 2001). In spite of these setbacks, the growth appears to be exponential and will level of when developing economies such as China and India will become more mature and would thus have compounded the demand effects on the air transport industry.

**Cuadro 2:** Crecimiento del transporte aéreo entre 1960-2010. (Fuente: Air Transport Association, citado en CERRUTO, 2012)

Según el cuadro anterior, aunque hubo circunstanciales bajas por crisis económicas como la recesión mundial del 2008, o problemas geopolíticos como la Guerra del Golfo a comienzos de los 90 y el atentado a las Torres Gemelas en 2001, el comercio por vía aérea experimentó un sostenido y casi exponencial crecimiento en los últimos 50 años hasta 2011. Los pronósticos que auguraban una mantención de estos altos niveles de crecimiento se han visto, sin embargo, frustrados - como ya se

adelantó en la Introducción de este trabajo – por la fuerte desaceleración de la economía global, fenómeno que se acentúa en algunas regiones por su inestabilidad política (como en Brasil y algunos sectores del Medio Oriente), la complicada gestión administrativa (como en Argentina) y los problemas de infraestructura. Incluso en China se experimentó una baja en 2015 por su reorientación a mejorar el consumo interior. Pese a todo, el presente 2016 se avizora mejor debido al leve pero esperanzador repunte observado a fines de 2015. En la práctica, el año cerró con un crecimiento global de sólo el 2,2% frente al 2014, en que se registró un alza muy superior, del 5,0%. Estos datos deben considerarse teniendo en cuenta que, en líneas generales, si bien en términos de peso el transporte aéreo solo representa el 5% del comercio mundial, en términos de valor abarca el 35% de ese total. (LOGISTEC, 2016)

*“El sistema mundial de la carga aérea consiste en una intrincada y polifacética red para el transporte de ingentes cantidades de mercancías, paquetes y correspondencia en aeronaves tanto de pasajeros como exclusivamente de carga. Las líneas aéreas del mundo transportan al año más de 50 millones de toneladas de mercancía y correo, y más de un tercio del valor del comercio mundial depende directamente de este medio de transporte cuyos volúmenes comerciales se espera aumenten a largo plazo.”*  
(BENJAMIN, 2013)

La IATA trabaja arduamente en mejorar las condiciones para que el transporte resulte lo más expedito y atractivo posible, según lo señala su actual CEO desde 2011, Tony Tyler :

*“2015 se ha vuelto a presentar como otro año muy difícil para la carga aérea. El crecimiento se ha ralentizado y los ingresos están descendiendo. En 2011*

*los ingresos del sector de carga aérea alcanzaron el máximo histórico de 67.000 millones de dólares. En 2016 no esperamos que los ingresos superen los 51.000 millones de dólares. La situación es crítica. El sector intenta adaptarse a unas cadenas de suministro globales más cortas y a un mercado cada vez más competitivo que pone en riesgo la eficiencia del sector. Debemos adaptarnos a la «nueva normalidad» en el mercado de carga aérea que crece en consonancia con el ritmo de expansión económica. La industria continúa implementando el e-freight en su empeño de modernizar los procesos y mejorar, así, la propuesta de valor. Cuanto antes lo consigamos, mejor." (TYLER, 2016)*

La IATA (que, como ya se señaló, es la sigla en inglés para designar a la Asociación de Transporte Aéreo Internacional) lleva décadas luchando para transparentar y simplificar los procesos burocráticos que entorpecen el crecimiento del sector y encarecen los costos. Como organización comercial, IATA comenzó en la práctica en 1945 (pese a que fue fundada en 1919), y en la actualidad agrupa a unas 260 aerolíneas (un 83% del total del tráfico aéreo mundial), 400 socios estratégicos y 100.000 agentes de viajes y carga acreditados. (IATA, 2016)

*“El objetivo principal de la IATA es asegurar que el tráfico aéreo se desarrolle con la mayor velocidad, comodidad y eficiencia posible para las compañías aéreas. Para éstas, (...) es el foro para encontrar soluciones comunes a sus problemas. Para los gobiernos, (...) actúa como un agente para negociar los acuerdos internacionales sobre tarifas y fletes, y garantiza con eficacia el transporte del correo aéreo. Para los pasajeros, (...) es garantía de*

*un determinado nivel en la calidad de los servicios en cualquier lugar del mundo, de prácticas comerciales justas y de simplificación del transporte aéreo. El objetivo comercial de la IATA es el de enlazar las rutas aéreas individuales, de manera que las personas y mercancías se trasladen dentro de la red mundial del transporte aéreo, como si de una sola línea aérea se tratase. Para ello, es importantísima la labor de normalización seguida por la IATA en todos los ámbitos de actividad que desarrollan las distintas compañías aéreas...” (AENA, 2016)*

La IATA tiene su casa central en Montreal y una segunda sede permanente en Ginebra. Las Oficinas regionales se encuentran en Amman, Beijing, Johannesburgo, Madrid, Miami, Moscú, Singapur y Washington, habiendo otras 63 oficinas locales en 60 naciones. La autoridad máxima de la organización es la Asamblea General, donde participan todos los miembros activos, con un solo voto por compañía. Se reúne anualmente y, entre otros temas, se elige al presidente que la manda además de un comité de gobierno de 30 miembros, compuesto generalmente por los representantes de las compañías aéreas con mayor volumen de tráfico en su zona geográfica.

En resumen, IATA es el organismo que facilita la cooperación entre aerolíneas, asegurando la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio económico de sus accionistas privados. A la IATA puede afiliarse cualquier compañía que opere un servicio aéreo regular internacional por el Gobierno

de un Estado que pertenezca a la OACI. Las empresas que solamente realizan vuelos nacionales pueden pertenecer como miembros asociados con voz, pero sin voto.

IATA desarrolla varias actividades de vital importancia para la marcha del negocio mundial: gestiona una Cámara de Compensación que permite la liquidación mensual de los cargos inter compañías (en la moneda que elijan, ya sea USD, euros o libras) sin necesidad de un movimiento físico de grandes sumas; un Plan de Liquidación Bancaria, que facilita la liquidación de pasajes entre agencias y compañías de un mismo país o vecinos; un Sistema de Búsqueda de Equipajes BAGTRAC, que coordina la recuperación de equipajes perdidos en su centro de datos de Atlanta, mediante una tarjeta común de identificación; la Auditoría de Seguridad Operacional (IOSA), reconocida por OACI y requisito IATA para sus compañías miembros, que unifica los niveles de seguridad en todas las líneas aéreas; el programa Simplificando el Negocio, para reducir los trámites requeridos en el viaje aéreo, que ha permitido la eliminación del ticket de papel (2008) e incluye asimismo la instalación de puntos de facturación automática comunes (CUSS) y mejoras en el manejo de equipajes (BIP), la identificación de equipajes por radio frecuencia (RFBI), el reemplazo de las tarjetas de embarque magnéticas por las con código de barras (BCBP), el reemplazo de la carta de porte aéreo por una electrónica (IATA e.Freight) y el Fast Travel Programme. El manejo de equipajes se simplifica también con el uso en lugar visible de los códigos de aeropuerto, con 3 letras que lo designan para su inmediato reconocimiento en las mesas de embarque (aunque hay unos 323 de los 20.000 códigos que designan a más de un aeropuerto) (ROHLIG LOGISTICS,

2016). Un punto muy importante es la introducción gradual a partir de 2006 del e-Airway Bill, para reducir la tramitación en el despacho de carga y que constituye parte importante del presente trabajo. En la actualidad, el 37% de la carga circula con conocimiento de embarque electrónico (un 5% más que en 2015), pero el proceso podría tomar bastante tiempo según altos ejecutivos de la industria como el jefe de ventas de CHAMP Cargosystems (XENOCOSTAS, 2016).

La IATA, como agrupación privada, está estrechamente vinculada con la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), el organismo de las Naciones Unidas que regula la actividad aeronáutica desde 1944, cuando fue creada mediante la firma del Convenio de Chicago, actualmente suscrito por 191 estados, que entre otras materias resguarda la soberanía de cada país dentro de su espacio aéreo territorial.

*“La OACI es el organismo permanente encargado de:*

- Administrar los principios establecidos en el Convenio.*
- Fija las normas relativas a la seguridad operacional y de la aviación, (seguridad, eficiencia y regularidad) con el propósito de asegurar la protección del medio ambiente y la aviación.*
- Cometer los objetivos de la OACI, (establecidos en el Artículo 44 del Convenio de Chicago).*
- Desarrollar los principios y técnicas de la navegación aérea internacional.*
- Fomentar la organización y el desenvolvimiento del transporte aéreo internacional.*

- *Desarrollo seguro y ordenado de la aviación civil internacional en todo el mundo.*
- *Fomentar las técnicas de diseño y manejo de aeronaves para fines pacíficos (de aerovías, aeropuertos e instalaciones y servicios de navegación aérea).*
- *Satisfacer la necesidad de transporte aéreo seguro, regular, eficaz y económico.*
- *Evitar el despilfarro económico producido por una competencia excesiva; crear oportunidades equitativas de explotar empresas de transporte aéreo internacional y evitar la discriminación entre Estados contratantes.*
- *Llevar a cabo auditorías a instalaciones, capacitación, talleres, seminarios.*
- *Coordina y facilita encuentros que reúnen a países de la región para llegar a acuerdos comunes que serán aplicados por todos.*
- *Proporciona información y asistencia técnica.*
- *Asesora identificando deficiencias y proponiendo acciones y medidas correctivas.*
- *Promover la seguridad de vuelo en la navegación aérea internacional*
- *Promover, reforzar, hacer cumplir y crecer en general todos los puntos anteriores, es decir, el desarrollo de la aeronáutica civil internacional en todos sus aspectos.” (UNAQ-IAM, 2010)*

La OACI trabaja en conjunto con la OMA (Organización Mundial de Aduanas) tanto para mejorar los controles y la seguridad como para, al mismo tiempo, hacer más expeditos (y por lo tanto menos onerosos) los trámites, favoreciendo el crecimiento del negocio. Recientemente (enero de 2016), se ha llevado a cabo en Ginebra el Quinto Encuentro de ambas instituciones con representantes de TIACA (The International Air Cargo Association), la Unión Postal Universal (UPU), la Federación Internacional de Asociaciones de Transitarios

(FIATA), la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la GEA (Global Express Association, o Asociación Mundial de Servicios Urgentes), que agrupa a DHL Express, FedEx Express, TNT express y UPS (GEA, 2013). En esta reunión se siguió avanzando en las conversaciones para el desarrollo de un marco común que posibilite la creación del sistema de información de carga anticipada (GUERRERO, 2016), que ya se usa en otros medios de transporte y que permite a las autoridades aduaneras examinar por anticipado los documentos presentados para la importación y la exportación y determinar si un artículo requiere atención especial, aparte de ayudar a reducir los costos de explotación y aumentar la capacidad de las instalaciones existentes. Una evaluación independiente del Sistema de Información Anticipada sobre la Carga (Advanced data) en cinco ferrocarriles y dos puertos de África oriental, por ejemplo, mostró que se habían producido notables mejoras en las operaciones, especialmente en la duración, que se redujo de 15 a 3 días. (REVERSO – CONTEXT, 2016)

Pese a las dificultades actuales, las grandes compañías de carga aérea son optimistas y continúan apostando a que incluso seguirá operándose indefinidamente tanto con aviones de pasajeros (debido a los nuevos modelos con fuselaje ancho, que permiten mayores espacios para carga) como con cargueros puros. Un informe de fines de 2015 del prestigioso sitio especializado Air Cargo World recoge las proyecciones de previsión de carga de largo alcance emanadas desde Boeing, Airbus y Air Cargo Management Group (ACMG, una consultora afiliada con Air Cargo World):

*“Para tener una idea de cómo se verá el futuro, los tres pronósticos establecieron por primera vez una línea de base firme y hacen sus propias suposiciones acerca de la tasa de crecimiento en los próximos 20 años, en función de diversos factores externos. Aquí están las metodologías básicas establecidas por cada una de las organizaciones, listadas del más pesimista al más optimista:*

*Airbus: partiendo de una base global de 1.633 aviones de carga en 2014, en su informe “Global Market Forecast”, estima una tasa anual de crecimiento del 4,4% en la demanda de carga aérea, impulsado sobre todo por los mercados emergentes, donde tanto la carga general como la expresa, se presume crecerán. Esto debería dar lugar a un total de 2.687 aviones de carga en todo el mundo para el 2034.*

*ACMG: A partir de una base de 1.609 aviones de carga en el inicio de 2015, ACMG dice en su informe que espera una tasa anual de crecimiento para la carga aérea del 4,5%, llevando la cantidad de unidades de cargueros a 2.887 para el 2034, lo que indica la necesidad de unos 125 aviones de carga agregados por año durante los próximos 20 para satisfacer el crecimiento de la demanda y el reemplazo de viejas unidades. Los factores anteriores se basan en la expectativa de un crecimiento anual del PBI del 3% anual.*

*Boeing: la base inicial para su informe es de 1.720 aviones de carga en 2014, y pronostica una tasa de crecimiento del 4,7% anual para la demanda de carga aérea, que llevaría a una flota de 2.930 aviones en 2034.” (AIR CARGO WORLD, 2015)*

No cabe duda que el futuro de la carga aérea está en la tecnologización de sus procesos. Sin embargo, en la actualidad aún se puede encontrar con escasa

infraestructura aeroportuaria y aduanera existente en países como Chile, que limita y hace casi inviable la expansión del servicio, debido a que las condiciones lo encarecen excesivamente, y la renuencia de muchos operadores a cambiarse a los sistemas digitales como el e-Airway Bill por un tema de costos de instalación (XENOCOSTAS, 2016).

La participación de los estados nacionales en una inversión proyectada en infraestructura y la simplificación de las tramitaciones (tarea conjunta de gobiernos y empresas) despejarían el panorama, haciendo que el transporte de carga aérea vuelva a cumplir su finalidad original: proporcionar soluciones de transporte rápidas, seguras y expeditas a un precio razonable.

### **2.2.3. La burocracia en el transporte aéreo de carga: reseña de la documentación habitualmente requerida**

Desde hace décadas hay coincidencia entre los especialistas en que el principal impedimento para el desarrollo del transporte aéreo de carga – aparte de las deficiencias en infraestructura – se encuentra en la abundante burocracia que entorpece la rapidez con que el comercio internacional debería fluir. Cuando una persona o empresa se decide a exportar, por ejemplo, y desea enviar sus mercancías a través de un “carga” aéreo, debe enfrentarse a una ingente cantidad de trámites exigido por los estados y empresas intervinientes, con el fin de asegurar tanto la calidad como la seguridad del producto despachado.

En términos generales, para el transporte aéreo de carga se debe cumplir con los siguientes trámites, y así obtener alguno de estos documentos, que son prácticamente universales, y varía según origen/destino, pero que como se reporta en este informe, la cantidad de papeles documentarios es muy alta y se podría abreviar y simplificar con la evolución hacia la nueva era digital, a continuación, algunos documentos que se deben tener para exportar vía aérea:

**Carta de Porte aéreo (Air Waybill - AWB)** (Ver Anexo 6) La carta de porte o guía aérea, instrumento no negociable, sirve como recibo para el remitente. Emitida por la aerolínea o por el consolidador, la AWB indica que el transportista ha aceptado los bienes contenidos en la lista y que se compromete a llevar el envío al aeropuerto de destino, de conformidad con las condiciones anotadas en el reverso del original de la guía. Además, la AWB sirve como evidencia documentaria de haber completado el contrato de flete, facturas de flete, certificados de seguro y la declaración de aduanas. La guía de carga ofrece indicaciones al personal del transportista sobre el manejo, despacho y entrega de los envíos. El transportista no llevará ninguna parte de la consignación hasta que haya recibido toda la carga y hasta que el exportador emita la AWB. Como se señala en el reverso del documento, los transportistas se reservan el derecho de transportar la carga de cualquier manera que pueda. Esto significa que pueden transferirla a otros transportistas, incluso por camión si creen que es para beneficio de todos. La AWB no es negociable y no se puede utilizar como

instrumento de cobro. Los envíos contra giro deberán estar consignados a un banco local (en la ciudad donde esté localizado el consignatario) y debe especificarse el nombre y dirección del destinatario a quien se notificará. Aunque las AWB prevén un espacio para los seguros, es preferible verificar con el transportista la seguridad de que ofrezca la cobertura. La AWB contiene once dígitos utilizados para hacer reservas y comprobar la posición en tiempo real de la expedición hasta su entrega definitiva. Los tres primeros dígitos indican el prefijo del explotador de aeronaves. Cada carta de porte aéreo, está compuesta por un juego de tres originales, y al menos seis copias que se distribuirán de la siguiente forma:

*Original N° 1:* De color Verde, es para la línea aérea, es la prueba del contrato de transporte a efectuar.

*Original N° 2:* De color Rosa, es para el destinatario, acompaña a la expedición y se le entrega al destinatario.

*Original N° 3:* De color Azul, es para el expedidor, se utiliza como recibo de la mercancía y aceptación de su transporte.

*Copia N° 1:* De color Amarillo, la firma el destinatario cuando el transportista le entrega la mercancía.

*Copia N° 2:* De color Blanco, es para el aeropuerto de destino, sirve para operativa.

*Copias N° 3, 4 y 5:* De color Blanco, es para los sucesivos transportistas aéreos en el caso de haber más de uno, sirve para operativa.

*Copia N° 6:* De color Blanco, es para el agente de carga aérea, sirve para operativa.  
(TRANSLOG OVERSEAS 2016) (EAE, 2014)

**Certificado de inspección** Muchas empresas extranjeras exigen este documento para protegerse en disputas por calidad y conformidad con el remitente. Típicamente este documento es una declaración jurada del remitente o de una compañía independiente de inspección, que certifica la calidad, cantidad y conformidad de los bienes con la orden de compra. (DGAC, 2013) (SAG, 2016).

**Certificado de seguros.** Un agente de seguros calificado es quien emite un certificado de seguro a nombre del remitente. El remitente muestra este documento o las instrucciones mencionadas en la carta de crédito cuando algún trámite documentario o carta de crédito le exija evidencia de cobertura contra riesgos para la mercadería que está transportando. La mayoría de los despachadores de carga tienen una póliza abierta para uso de sus clientes y pueden emitir el certificado a nombre de ellos. (LLAMAZARES, 2013)

**Certificado de origen. (ver Anexo 7)** Este documento certifica que los bienes fueron manufacturados en un determinado estado. El remitente debe firmar este certificado y, cuando así se especifique, una oficina comercial o una cámara de comercio

acreditada debe certificarla, y ocasionalmente deberá ser enviada al consulado para su endoso. Este documento debe estar firmado por el exportador (o su representante, tal como el despachador), autenticado por un notario y luego firmada por una cámara de comercio antes de poder presentarlo en el consulado. Un certificado fitosanitario (descrito más abajo) puede equivaler a un certificado de origen. (SOFOFA, 2015) (DIRECON 2016)

**Certificado de peso** Algunos importadores ocasionalmente solicitan este documento con fines de control de su mercancía. Los exportadores pueden utilizar una copia certificada de la "guía de empaque" para cumplir con este requisito. Una compañía de inspección de exportaciones puede certificar la guía de empaque.

**Factura comercial** Normalmente, los exportadores utilizan la misma factura para comercio nacional e internacional. Sin embargo, algunos países exigen formularios especiales. La factura debe mostrar la fecha de facturación y de embarque, nombre del exportador o fabricante, destinatario, términos de la venta, forma de pago, descripción de los bienes, números y marcas de empaque, número de unidades, precio por unidad, precio total, modo de transporte y cualquier otra información que requiera el país de destino. (SOFOFA, 2016)

**Carta de crédito** El banco del importador emite este instrumento financiero al proveedor. En este documento, el banco emisor sustituye su propio crédito por aquel del importador y asume el compromiso de pagar una cantidad determinada en un tiempo determinado a un beneficiario designado (el exportador). El remitente o exportador debe cumplir con todos los términos y condiciones de la carta de crédito para que la disposición arriba mencionada se conserve. (ICEX, 2016)

**Reclamos por pérdidas y daños** Los exportadores utilizan este formulario para cobrar el seguro por algún artículo perdido o dañado durante su exportación. El reclamo debe describir en detalle los artículos perdidos, y los documentos de apoyo deben estar a mano; por ejemplo, fotocopias de la factura comercial, el conocimiento de embarque y el certificado de seguro. (SUSTA, 2012)

**Lista o guía de empaque** Los oficiales de aduanas utilizan esta lista para verificar la carga y, a su vez, los compradores la utilizan para hacer inventario de las mercaderías recibidas La guía de empaque describe todos los artículos dentro de la caja, embalaje tarima o contenedor, además del tipo de contenedor, sus dimensiones y su peso. (INCEA, 2015)

**Certificación fitosanitaria** La mayoría de los países exigen que se adjunte una certificación fitosanitaria a todo embarque de plantas, vegetales y frutas frescas. El documento certifica que el producto está libre de plagas que demanden cuarentena y que están significativamente libres de plagas dañinas que podrían afectar los cultivos. Además, los tratamientos tales como la fumigación o el almacenamiento en frío, que

podiera exigir el país importador, son supervisados por el oficial certificador y se documentan en la certificación misma. Los exportadores, empaques o remitentes y otras partes involucradas en la transacción pueden solicitar certificaciones fitosanitarias.

Por razones de conveniencia y eficiencia, las inspecciones fitosanitarias, por lo general, se realizan en el punto de embarque, a menudo en el momento de realizar la clasificación y el empaque. El exportador es responsable de asegurar que el oficial certificador reciba una copia en inglés del permiso de importación (si así se requiriera), para verificar que se hayan cumplido las condiciones. Además, el inspector debe conocer el destino, nombre y dirección del consignatario extranjero, manifiesto de la carga, etc. Sin esta información obligatoria, no se podrá realizar la inspección y no se podrá emitir la certificación. (SAG, 2016)

**Factura pro forma** El comprador utiliza este documento al solicitar una importación y, si fuera necesario, al solicitar una carta de crédito. Por lo tanto, es importante que la factura incluya toda la información que se necesite en una solicitud de importación, que refleje de manera muy precisa el producto y que incluya todo costo en que concebiblemente pueda incurrirse. Para hacer una factura pro forma, deberá saber: a)

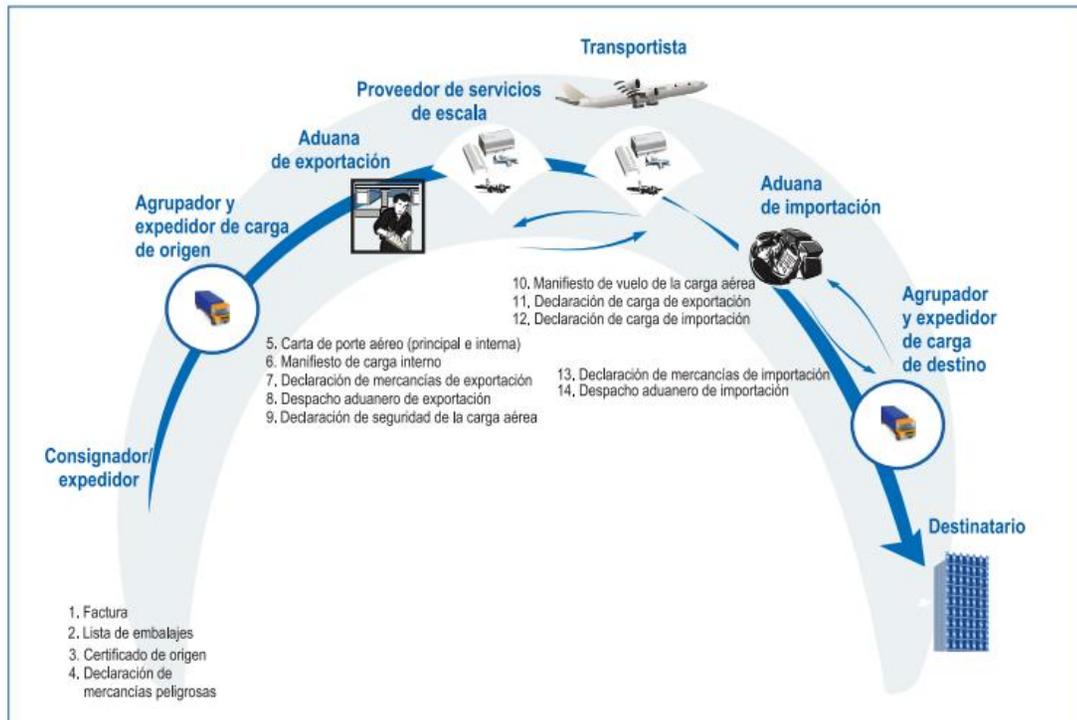
El equipo o artículos que desea el cliente, así como su valor, su peso y sus dimensiones para el envío. b) Los medios de transporte del equipo. Su agente despachador le ayudará a determinar los costos de flete, primas de seguros, autenticación (dependiendo del país) y el costo de tramitar la carta de crédito. Si

hubiera embarque terrestre, el mismo agente podrá ayudar a calcular los costos también. c) El método de empaque: embalaje, tarimas o contenedores. d) El lugar de descarga del equipo. (DIARIO COMEX, 2014)

**Declaración del remitente de materiales peligrosos** Los reglamentos de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) exigen que los remitentes declaren cualquier carga peligrosa ante sus transportistas. (UPS, 2016)

**Carta de instrucción del remitente** No se puede resaltar suficientemente la importancia de que el exportador o remitente le entregue instrucciones claras y precisas al despachador de carga. Si al despachador de carga no se le dan las instrucciones precisas de envío, podrían presentarse problemas innecesarios, tales como los mencionados a continuación: a) Imposibilidad de cobrar una carta de crédito porque el despachador desconocía la existencia de dicha carta de crédito. b) Imposibilidad de asegurar el envío. c) El despachador envía la carga prepagada en vez de hacerlo por cobrar. d) No preparar ciertos documentos exigidos en la carta de crédito, creyendo que el remitente los prepararía. e) Regresar los documentos originales al remitente para que él los distribuya, en vez de enviarlos al banco o al consignatario. (VARGAS, 2014)

Según la OACI (OACI, 2013) son 14 los documentos principales que se requieren habitualmente para la circulación de mercancías en la cadena de suministro. En estos momentos, una buena parte de esta documentación ya puede ser presentada en forma electrónica.



**Fig. 11.** Carga general: el flujo más común de documentos aduaneros. (Fuente: OACI - El transporte mundial de la carga aérea. Cadena de suministro segura para la carga aérea y el correo y directrices en materia de facilitación (2013), p. 15)

#### 2.2.4. Avanzando en la digitalización de los trámites: e-Air Waybill

En el apartado anterior se describió superficialmente en qué consiste la carta de porte aéreo o Airway Bill, documento indispensable para el tránsito de mercaderías en cualquier servicio de carga aérea del mundo, detallándose la cantidad

de originales y copias que se requiere para su tramitación en papel (12 en total). También ya se ha reseñado los esfuerzos que desde 2006 despliega la IATA para masificar el uso de su versión digital, la e-Airway Bill, que sin duda redundará en una serie de beneficios para todos los actores que participan en el proceso, en términos de ahorro de tiempo y dinero además de seguridad al no tener que manipular físicamente una cantidad objetivamente grande de papeles, lo que incluso es beneficioso para la conservación del ambiente

*“El propósito de hacer esto es que los datos necesarios que se incluyen en la guía (...) se ingresen a un sistema electrónico una sola vez, generando automáticamente un número de guía que podrá ser utilizado nuevamente por cualquiera de los involucrados en la locación que se encuentren, de tal suerte que no sea necesario tener varias copias físicas conteniendo datos repetitivos, sino que todos estén disponibles en la pantalla de cualquiera que requiera acceso a ellos. Desde 2008 a 2009 la IATA trabajó conjuntamente con los stakeholders de la industria, particularmente con la FIATA (Federación Internacional de Asociaciones de FF, o Transitarios) para determinar el funcionamiento, los lineamientos y el marco legal de las guías aéreas electrónicas, incorporando las mejores prácticas de la industria. Como resultado de esto, en la IATA Service Conference celebrada en marzo de 2010 fue adoptado el uso de e-AWB como la ‘Práctica Recomendada IATA 1670’, en la que se establecieron los lineamientos para regular el intercambio electrónico de datos entre los actores del comercio internacional (aerolíneas, FF y oficinas gubernamentales), a fin de promover la seguridad y la facilitación de los procedimientos relativos a carga aérea. A la par, se desarrolló el ‘Acuerdo Multilateral sobre e-AWB’ (Resolución 672), que permite que a través de un único acuerdo con la IATA, las aerolíneas y freight*

*forwarders adquieran el marco legal necesario y la capacidad para emitir guías aéreas electrónicas para todos sus clientes.” (BUTRÓN, 2014)*

La e- Air Waybill es un punto clave en la transformación que se ve irreversible de la burocracia en la logística, del papel a la digitalización o “paperless” (sin papel), tendencia que abarca en realidad a todo el accionar público y privado que involucre tramitación con documentos.

La generalización en el uso de las TIC’s (tecnologías de información y comunicación), la mejor comercialización de productos y servicios vía Internet, el aumento de los costos del espacio (enormes bodegas todavía deben destinarse sólo para almacenar antiguos documentos, que incluso necesitan onerosos sistemas de climatización para evitar su deterioro) y los problemas ambientales derivados del derroche de, avalan el tránsito a los nuevos sistemas. Todo se digitaliza. Un símbolo, sin duda, fue la decisión en 2012 de no imprimir más la Enciclopedia Británica tras 244 años de edición, para concentrarse en una versión digital. (ZUAZO, 2012)

*“Las prácticas ‘paperless’ están produciendo profundas transformaciones en el sector de transporte y logística, tanto a nivel personal como organizacional. En ambos planos se trata de crear valor y de ahorrar costos. Entre las ventajas de remplazar el papel con elementos digitales están:*

- A los individuos les permite reducir el desorden documental y enfocarse en asuntos de mayor importancia para su empresa. Asimismo, les provee*

*flexibilidad y libertad; la posibilidad de incrementar la productividad aumenta.*

- *Para las organizaciones, el boom de la documentación electrónica se traduce en ahorros de costos y espacios. Hay una mayor flexibilidad organizacional, ya que facilita el manejo de las operaciones a las unidades de trabajo, principalmente cuando se encuentran lejos una de otra.*

- *En especial para las empresas de transporte y logística existen dos impactos fundamentales: velocidad y agilidad en la cadena de suministro y seguridad.*

*Se podría seguir hablando de las ventajas del paperless, sin embargo, se deben considerar las siguientes observaciones:*

- *Parece existir una brecha entre los expertos que programan las cosas y la realidad, que normalmente se niega a reconocer los dictados de los programas.*

- *Invariablemente, los principios de Murphy se hacen presentes en el lanzamiento de algún programa paperless. Si algo podía fallar, fallará.*

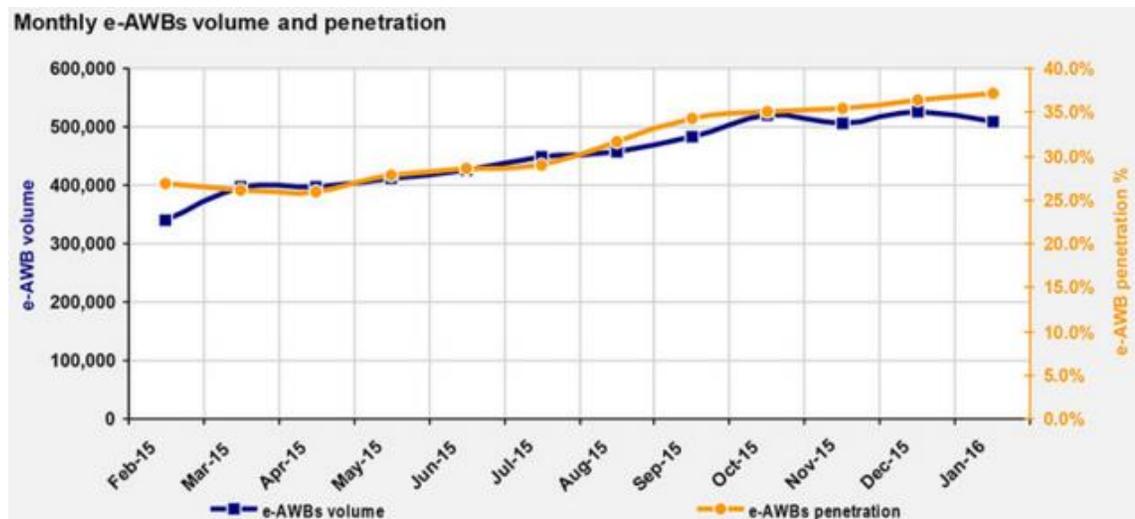
- *Nunca se debe subestimar la resistencia al cambio, pues en no pocas ocasiones pueden convivir dos mundos que parecen excluyentes, como sería el caso del paperless y del papeleo ancestral. (¿quién no ha impreso un correo electrónico?)” (RUIZ, 2012)*

Sobre el último punto señalado por Sergio Ruiz, en el párrafo anterior, lo concreto es que las proyecciones de la IATA, han tenido que ir reajustando a lo largo del tiempo en lo que concierne a la introducción gradual del uso de la e-AWB: en 2013, se señalaba que para 2014 se pretendía una cobertura del 50% a nivel global, y

un 100% para fines de 2015. Sin embargo, a fines del 2015 sólo se llegó a un 38-40%, y la IATA anunció una expectativa del 50% para el término de 2016 (86), aunque el año empezó con el reporte de un lento 0,8% de avance en diciembre último (AIRCARGO NEWS, 2015)

El e-AWB se puede utilizar en rutas donde el país de origen y el país de destino han ratificado el mismo tratado: Convenio de Montreal (MC99) o Protocolo de Montreal (MP4).

El cuadro siguiente refleja los aumentos de volumen en el uso y la penetración alcanzada por la e-AWB durante el año 2015:



**Cuadro 3.** Crecimiento mensual en 2015 del volumen y penetración del uso de la e-AWB en el mundo (Fuente: AirCargo News, 2016)

La situación parece estar detenida por varios aspectos, que afectan no sólo a la industria del transporte de carga aérea sino a la sociedad en general, al verse enfrentada a procesos de modernización y tránsito a sistemas de tramitación digital:

- Los costos de la digitalización son altos, especialmente para empresas pequeñas, lo que retrasaría su ingreso pese a los beneficios explícitos de la transformación.
- Hace falta un fuerte y más sostenido proceso de capacitación de todos los actores involucrados, especialmente de los operadores. La inversión en tecnología puede resultar casi inútil si no se cuenta con el personal debidamente capacitado para ello, retrasando considerablemente el inicio efectivo de la transformación.
- Aunque es visto con reservas, probablemente podría resultar un aporte que los gobiernos agilizaran los procesos mediante legislaciones de apoyo. Un ejemplo es la introducción de los sistemas de ventanilla única (tema que se analizará en el apartado siguiente), que digitaliza una gran cantidad de trámites previos a la elaboración de la carta de embarque por lo que la complementa muy bien. Otras posibilidades son los subsidios para la capacitación digital para los operadores y para la adquisición e implementación de equipos y software especializados.

La petición del jefe de ventas de Champ Cargosystems, Nicholas Xenocostas (XENOCOSTAS, 2016), de *“tomarse un tiempo para analizar concienzudamente el progreso de la e-AWB”* va en la línea de revisar el proceso y determinar cuáles podrían ser no sólo las causas concretas de la lentitud observada en la integración de todos los operadores sino también en cómo se puede apoyar un avance más sostenido y mejor.

Las temáticas clave a analizar son comparativamente las mismas que deben estudiar las empresas en Latinoamérica, según el estudio *“América Latina 4.0: la transformación digital en la cadena de valor”* realizado por el Centro para la Transformación Digital de gA del Grupo ASSA, firma global de origen latinoamericano, dedicada a la transformación de negocios, en 2015 a 75 ejecutivos de grandes corporaciones en la región (GRUPO ASSA, 2016)

*“1. Nivel real de digitalización en la cadena de valor.*

*2. Desempeño en diferentes sectores industriales en materia de digitalización.*

*3. Factores que facilitan u obstaculizan la competitividad mediante la transformación digital.*

*4. Nivel de preparación de las empresas para una iniciativa de transformación digital.*

*5. Las implicaciones para el liderazgo de estas compañías.”*

(KATZ, 2016)

Chile está en el lugar 35 dentro de los 50 países que lideraron el cambio hacia e-Air Waybill en 2015. El aeropuerto de Santiago ocupa, sin embargo, el lugar 37 en progreso entre marzo 2015 y marzo 2016, habiendo avanzado en ese lapso desde un 19,8% a un 26,4% de penetración (IATA, 2016), pese a que el país ha sido pionero en la implementación del manifiesto electrónico de embarque, como se reseñará más adelante.



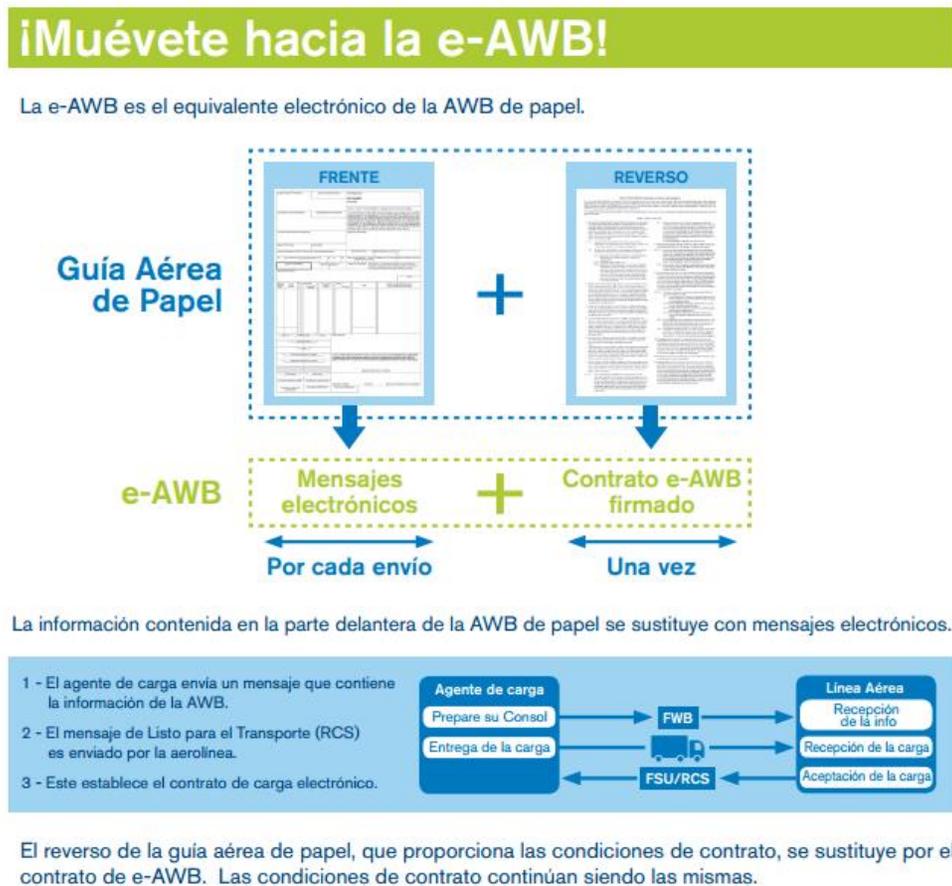
*Fig. 12. Los beneficios de la implementación de la e-AWB (Fuente: BUTRÓN, Leytat: Guía Aérea Electrónica: El Camino al e-Freight. En Inbound Logistics LATAM N° 103, Vol. 8, 2014, p. 20)*

Teniendo claro que, pese a las dificultades y a lo lento del progreso de la digitalización, debido a sus múltiples beneficios el sistema de e-AWB terminará por imponerse definitivamente quizá para 2020, es importante reseñar cuáles son los pasos específicos para unirse al sistema, siguiendo las indicaciones proporcionadas por IATA.

The screenshot displays the 'AWB Editor' application window. The title bar reads 'AWB Editor'. The menu bar includes 'File', 'Database', 'Document', and 'Help'. The toolbar contains icons for 'New', 'Open', 'Save', 'Copy', 'Close', 'Preview', 'Print', and 'Export'. The main window title is 'Air Waybill List | MAWB [002] | MAWB 001-12345678'. Below this is the 'Air Waybill Configuration' section with dropdowns for 'Type' (Master), 'Calculations' (Automatic), and 'Charges' (WT/WAL: PPD | Other: PPD), along with 'Generate Label' and 'Generate Manifest' buttons. The form is divided into several sections: 'Shipper' (Account Number, Name and Address: CABLE AND STEEL COMPANY, 1234, INDUSTRIAL STREET, NEW YORK, USA, PHONE 555 55 55), 'AWB Consignment Details' (AWB: 001 NYC 12345678), 'Consignee' (Account Number, Name and Address: CABLE BIG STORE, 4321, ROGERS STREET, LONDON, ENGLAND, PHONE: 555 12 34), 'Issuer' (Issued By: AMERICAN AIRLINES CARGO, P.O. BOX 619616, D/FW AIRPORT, TEXAS, U.S.A.), 'Issuing Carrier's Agent' (Name and Address: BOND STUFF FORWARDERS, QUEEN STREET 7, LONDON, ENGLAND, PHONE: 555 55 12), 'Accounting Information' (NOTIFY: SOMEBODY, PH: 555 55 34), 'Routing and Flight Bookings' (Departure: NEW YORK CITY, To: LHR, By: AA, Destination: HEATHROW, Flight/Date: AA1234/12), 'Charges Declaration' (Currency: USD, CHCG, PP, WT/WAL, PPD, COLL, Other PPD, COLL), and 'Shipment Reference Information' (Reference Number, Information). The 'Handling Information' section is partially visible at the bottom.

**Fig. 13.** Ejemplo de creación de una e-Air Waybill (Fuente: GAMBORINO et alter, "Bye bye Old Bill – Conoce la e-Air Waybill". En blog La Clase de Oscar – 2014)

La comparación entre la carta de porte aéreo impresa en papel y la digital está claramente indicada en el documento promocional enviado por la IATA (IATA, 2016) a sus asociados y operadores interesados en anexar al nuevo sistema, como se aprecia en la fig. siguiente:



**Fig. 14.** Explicación de cómo la e-AWB reemplaza a la guía de papel, facilitando el proceso (Fuente: IATA, e-awb-quick-reference-guide-airline-spanish.pdf)

Lo primero, según IATA, es asegurarse de que todas las certificaciones y documentos pueden obtenerse y guardarse digitalmente, con el objeto de realizar adecuadamente el proceso de llenado y respaldo de la guía.

En segundo término, el operador interesado debe asegurarse que sus sistemas son capaces de soportar la tecnología de la e-AWB, lo que significa estar habilitado para:

- Recibir los mensajes de AWB (FWB o el equivalente en Cargo-XML).
- Enviar mensajes de actualización de estado (FSU-RCS y FHO o sus equivalentes en Cargo-XML).
- Archivar estos mensajes electrónicos.
- Producir Recibos de Carga y ponerlos a disposición de los agentes de carga.
- Imprimir la información de la AWB a requerimiento según sea necesario.

En esta etapa es donde produce la mayoría de las complicaciones, puesto que, de no contar con el software adecuado, se debe adquirir, y esto recae en una decisión que históricamente ha probado ser compleja. IATA recomienda algunos proveedores (DESCARTES, 2015) La empresa global Descartes Systems Group, por ejemplo, lleva cerca de 20 años apoyando la transición al formato digital. Otra empresa global,

de origen español, que desarrolla soluciones para clientes que requieren manejo de e-AWB es EDICOM (100):

*“EdicomAIR es la solución desarrollada por EDICOM para la emisión, recepción y dispersión de mensajes de carga aérea conforme al estándar CARGO XML normado por la IATA. Un esquema que permite automatizar un flujo de intercambio de transacciones con todo el detalle de la información de carga aérea entre Agentes de Carga, Agentes Aduanales, Aerolíneas, Aduanas y Almacenes Fiscalizados. El servicio, desarrollado en la ‘nube’, emplea la tecnología EDI (ELECTRONIC DATA INTERCHANGE) más avanzada para la emisión de todos los documentos implicados en el intercambio de información de carga de mercancías aéreas.” (EDICOM, 2016)*

Una de las características especiales del servicio de EDICOM es que en los países en que es posible, como México, ha desarrollado una plataforma integral que une las comunicaciones con la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCEM, la de México), para que la declaración del manifiesto de carga incluya toda la documentación y mensajes implicados, que es la tendencia que este trabajo busca destacar.

IATA también presta asesoría gratuita, a través de su programa MIP (Programa de Mejoramiento de Mensajes) para asegurar que la calidad de recepción de los manifiestos sea cercana al 100%, ya que no habrá un respaldo de papel para corroborar la información.

Contando con las facilidades técnicas, el operador interesado puede firmar el contrato con IATA, suscribiendo el Acuerdo Multilateral para el uso de e-AWB de acuerdo con lo expresado en la Resolución 672 de la organización. (IATA, 2013)

Tras estos trámites, el operador podrá capacitar a su personal y comenzar a trabajar con los aeropuertos vinculados al sistema (en Chile, el aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago). IATA también recomienda informar a las aseguradoras con las que se trabaje para efectos de ajustar sus tramitaciones al nuevo procedimiento digital.

Si bien la implementación del sistema puede resultar costosa inicialmente y compleja de asimilar desde el punto de vista técnico, no es menos cierto que en el mediano y largo plazo los beneficios son notables. Una de las soluciones ofrecidas por IATA, que puede obtenerse a través de sus proveedores autorizados de tecnología, es el desarrollo de portales web que permitan generar los mensajes a los clientes o agentes asociados de compañías de carga aérea que no posean la capacidad técnica (IATA, 2016)

Hasta 2014, IATA usó el lenguaje Cargo IMP (Cargo Interchange Message Procedures) para el desarrollo de sus mensajes (IATA, 2015). Desde 2015, promueve la migración automática al lenguaje Cargo XML presentado en documentos de la

IATA (Ver *Anexo I*), que a juicio de la organización reúne varios beneficios principales: resulta más fácil de implementar y más barato de desarrollar y mantener, reduciéndose también el costo por transacción; por ello, se estima que su uso puede masificarse entre las empresas medianas y pequeñas. Además, es compatible con otros sistemas estándar usados por la industria, como World Customs Organization (WCO) e International Standards Organization (ISO)

Para incentivar el uso de los nuevos sistemas, IATA lanzó a comienzos de 2016 el e-AWB 360, que permite intercambiar la información en línea entre diferentes compañías, sin necesidad de imprimir ni efectuar otras tramitaciones. Se han sumado 19 empresas aeronáuticas y cuatro GHAs, incluyendo a las principales 17 compañías aéreas del mundo: American Airlines, Air France, Air Canada, British Airways, China Airlines, Delta Air Lines, Cathay Pacific, Etihad Airways, Finnair, Iberia, KLM, Korean Airlines, Lufthansa, Swiss, Qatar Airways, Saudi Airlines y United Airlines (EDICOM, 2016), quienes eligen aeropuertos entre los 21 disponibles para usar e-AWB como método preferido para enviar carga por vía aérea a partir de una misma fecha comunicada por el conjunto de los participantes. Para acompañar el cambio, todas las aerolíneas se comprometen a operar el “single process”, el cual permite a los agentes entregar sus envíos sin guía de papel, independientemente del destino. Si la regulación así lo requiere, la aerolínea o su GHA toma la responsabilidad de imprimir una copia en papel basada en el mensaje electrónico FWB producido por el agente de carga.

*“El e-AWB360 es una gran iniciativa de IATA debido a que no todos los agentes de carga tenían antes los medios de comprobar si el destino de sus mercancías necesitaba la impresión en papel del AWB. Es muy complicado trabajar con distintas aerolíneas que no tienen los mismos procedimientos de aceptación de la carga. Al tener identificadas 19 aerolíneas en el eAWB360 y trabajando por consiguiente bajo el mismo estándar denominado ‘Single Process’, a pequeñas y grandes empresas se les pueden entregar su carga sin guía de papel, y hasta sin sobre de documentos adjunto. El e-AWB360 es ideal para que nuestros equipos de operaciones puedan implementar el e-AWB al 100% con las aerolíneas con las cuales se está trabajando.” (FRYDA, 2016)*

Como se adelantó más arriba, Chile fue pionero en la región en la implementación del manifiesto aéreo electrónico, proceso que comenzó en 2004 y que continúa hasta hoy, pese a las dificultades observadas en el trayecto. De hecho, esta experiencia ha sido valorada por IATA, que invita constantemente al Servicio Nacional de Aduanas a exponer sobre los avances logrados por el país en este campo (SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS, 2012)

En 2001, se dio inicio al Proyecto ISIDORA (Integración de Sistemas por Internet para el Desarrollo de las Operaciones y Regulaciones Aduaneras), a cargo del Servicio Nacional de Aduanas. Se pretendía cubrir a 16.550 empresas, correspondientes a 12.335 importadores, 3.079 exportadores, 1.136 agentes de comercio exterior, y 15 reparticiones públicas, así como a 638 funcionarios de

Aduanas que ejercían funciones de fiscalización en más de 90 puntos de control. Directamente, se beneficiaba a 87 agentes de comercio exterior, correspondientes a 31 transportistas terrestres, 29 transportistas aéreos y 27 empresas courier. Adicionalmente, se beneficiaron 71 funcionarios de las Aduanas de Los Andes, Aeropuerto Arturo Merino Benítez y la Dirección Nacional (MINISTERIO DE HACIENDA, 2005).

Tuvo como finalidad explícita permitir la realización de todos los trámites para una operación de comercio exterior a través de su aplicación tecnológica, y coordinar los agentes económicos participantes a través de Internet. Contempló el envío electrónico de los manifiestos marítimo, aéreo y terrestre, y las destinaciones de ingreso, salida y tránsito de mercancías, contemplando la intervención de las compañías transportistas, las empresas de courier, los FF, los agentes de naves, los agentes de aduana, los almacenistas, los puertos y aeropuertos y 15 servicios públicos: Tesorería General de la República, Ministerio de Transporte, Dirección General del Territorio Marítimo, entre otras instituciones receptoras de la información capturada, y generadores de aprobaciones.

La fecha formal de inicio correspondió al primer semestre del año 2001, considerando un horizonte de término que se extendería hasta finales del año 2003, para ejecución en 2004. Sin embargo, un informe de mediados de 2005 daba cuenta que el avance era prácticamente nulo, con una cobertura de no más del 5% de lo

planeado. Sin embargo, se decidió efectuar las rectificaciones necesarias y continuar adelante dada la relevancia estratégica y comercial del proyecto (SANTORO, 2005). Las rectificaciones fueron orientadas principalmente al cambio de hardware y software, un proceso que ha sido normal en la implementación de este tipo de sistemas electrónicos, al igual que las dificultades por parte de los usuarios por la excesiva complejidad inicial de los procesos y la lentitud en la adopción de medidas eficaces para implantar una cultura “paperless” en la región.

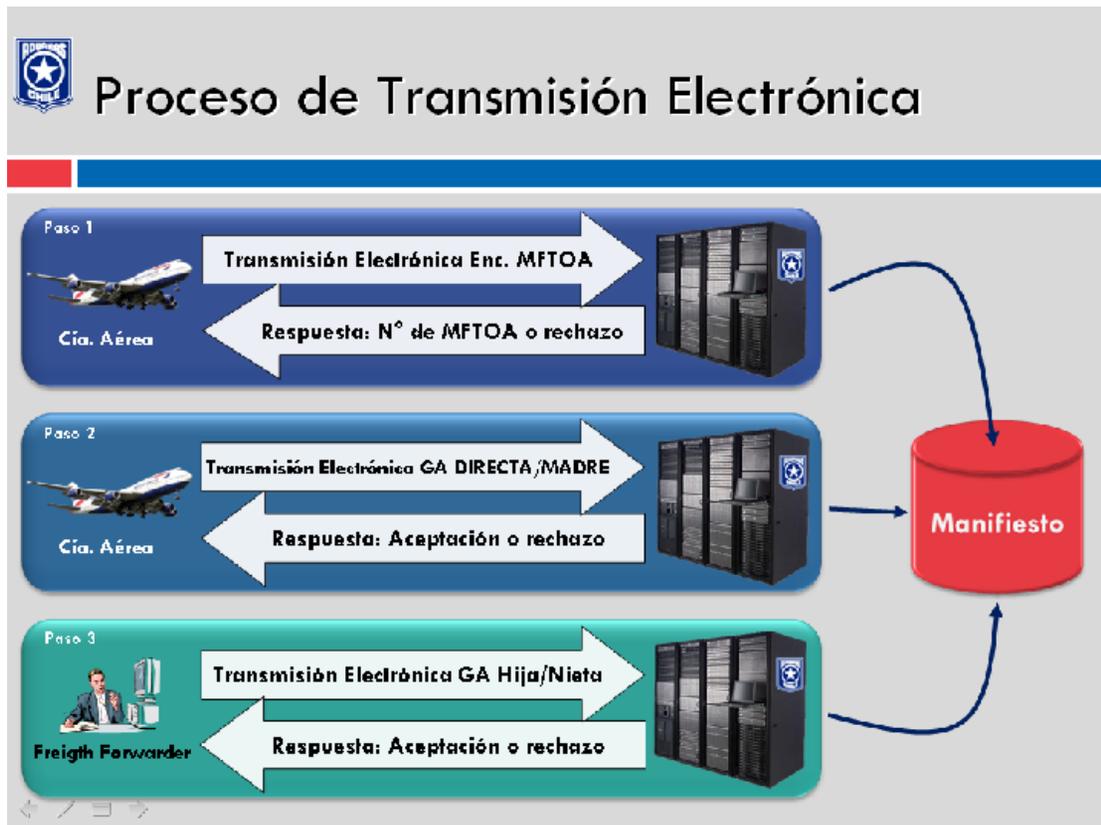
Como se señalaba en dicho informe:

*“El Proyecto persigue agilizar los procesos de comercio exterior, vinculados a la función de fiscalización de Aduana. Claramente, los beneficiarios institucionales, verían mejoras sustanciales en sus tiempos de respuesta y estructura de costos de transacción y oportunidad, lo cual redundaría en mayores niveles de competitividad para el país, tanto interna como externa. Dados los actuales niveles de comercio exterior del país y su tasa de crecimiento, se considera que los potenciales beneficios económicos y sociales que el Proyecto generaría justifican largamente su implementación. Considerando los siempre crecientes niveles de intercambio comercial que viene desarrollando el país en los últimos 30 años, y que forma una parte importantísima en su estrategia de desarrollo, este Proyecto es sin lugar a dudas uno de los de mayor rentabilidad social en la administración pública en el presente. Basta con imaginar el ahorro de \$1 por producto que pasa por Aduanas para entender sus enormes beneficios.” (SANTORO, 2005)*

En la práctica, avanzando en subsanar las dificultades, mediante la Resolución N° 428 de 2004 se normó la transmisión electrónica de los Encabezados de

Manifiestos de Salida e Ingreso y para la transmisión de las Guías aéreas emitidas directamente por el transportador efectivo de la carga. Más tarde, en 2006, con la publicación de la Resolución N° 4881 se establecieron los plazos para el ingreso efectivo de las fechas efectivas de arribo/zarpe de los vuelos. Finalmente, se publicó la Resolución N° 5660 de 2008 que modificó los plazos de transmisión de las Guías Aéreas (SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS, 200-2009)

El flujo de información, en tres pasos, es el siguiente:



*Fig. 15. Proceso de transmisión electrónica de los manifiestos y guías aéreas que opera en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile (Fuente: Introducción al Manifiesto Aéreo – Servicio Nacional de Aduanas, doc. ppt.)*

El proceso completo se describe detalladamente en un documento que proviene de parte del Servicio Nacional de Aduanas, “Introducción al Manifiesto Aéreo” (*ver Anexo 2*). El instructivo completo para la transmisión electrónica del manifiesto de carga por vía aérea puede examinarse en el *Anexo 3*.

En el ámbito latinoamericano, el tránsito hacia los nuevos sistemas en general ha sido lento. Algunos países, como Venezuela y Bolivia, ni siquiera han ratificado los convenios gubernamentales necesarios para implementar estas medidas (RM-FORWARDING 2012) Otros, como Perú o México, los iniciaron recién esta década.

Según el ranking que mensualmente elabora IATA (*e-AWB international monthly report*), en abril de 2016 (IATA, 2016) sólo seis países latinoamericanos figuraron en el Top 50 de las naciones que más han avanzado en la digitalización con respecto al volumen de penetración: México (lugar 32), Brasil (lugar 34), Chile (lugar 35), Colombia (lugar 41), Perú (lugar 42) y El Salvador (lugar 49), muy lejos del Top 10 liderado por Estados Unidos y con clarísimo predominio de los países asiáticos, encabezados por Hong Kong y China. En cuanto al avance en la implementación en los aeropuertos, también sólo 6 terminales de la región figuran entre los 50 primeros, siempre distantes de los primeros lugares: Arturo Merino Benítez, de Santiago (lugar 37); Guarulhos, de Sao Paulo (Brasil) (lugar 40); Juárez, de Ciudad de México (lugar 42); Miguel Hidalgo, de Guadalajara (México) (lugar 44); El Dorado, de Bogotá (Colombia) (lugar 46), y Viracopos, de Campinas, Sao Paulo (Brasil) (lugar 49).

### **2.2.5. El sistema de ventanilla única de comercio exterior: la situación en Chile y Latinoamérica**

Ya ha quedado suficientemente asentada la conveniencia de reemplazar la tramitación en papel por el sistema *paperless*. Según Sergio Ruiz (RUIZ, 2012), este cambio está produciendo profundas transformaciones en el sector de transporte y logística, tanto a nivel personal como organizacional, creando valor y ahorrando costos en todos los casos.

Desde hace unos treinta años se ha venido desarrollando en el mundo un cambio de modelo respecto de la relación entre el emprendedor o el ciudadano común con los múltiples organismos públicos que regulan y controlan diversos procedimientos legales indispensables para la realización de las actividades de una sociedad. Las tecnologías de la información han facilitado, con su enorme y acelerado desarrollo, que los gobiernos mejoren considerablemente la prestación de sus servicios, ahorrando cada vez más a los usuarios largos y enojosos trámites, y contribuyendo al despeje de trabas para un comercio mucho más fluido. En diversas reparticiones y servicios se implementa cada vez más el sistema de Ventanilla Única, que en el caso del comercio transfronterizo recibe el nombre de Ventanilla Única de Comercio Internacional (en Europa y Asia) o de Comercio Exterior (en Latinoamérica)

*“En los últimos tiempos, el término ‘ventanilla única’ ha cobrado actualidad en los círculos de la facilitación del comercio. La comunidad comercial apoya con entusiasmo la adopción de una ventanilla única porque permitirá simplificar radicalmente la interacción con los organismos de control en frontera al rediseñarse todo el aparato de gobierno que interviene en los movimientos transfronterizos de mercancías con el fin de satisfacer las necesidades específicas de las empresas.” (OMA, 2012)*

*“En términos prácticos, la VUCE es una instalación única (física o virtual) para el intercambio de información entre los comerciantes y el gobierno, orientada a reducir la complejidad, pero también el tiempo y los costos que involucran al comercio internacional. Bajo este entendido, es reconocida hoy como una herramienta central de la facilitación del comercio y, por ende, de la competitividad de las exportaciones. La existencia de un centro donde convergen todos los requisitos con expresión administrativa que tiene que cumplir y verificar un exportador para dar trámite a su exportación es, per sé, una enorme ganancia en competitividad en tanto que se reducen costos relacionados con los tiempos de espera, la seguridad y la transparencia.” (ELORZA, 2012)*

El Centro de las Naciones Unidas para la Facilitación del Comercio y las Transacciones Electrónicas (CEFACT/ONU), en su Recomendación 33 define la VUCE como:

*“Un servicio que permite a las partes que participan en el comercio y el transporte presentar la información y los documentos normalizados en un solo punto de entrada, a fin de satisfacer todos los requisitos normativos*

*relacionados con la importación, la exportación y el tránsito. Si la información es electrónica, los elementos de datos específicos solo se deberían presentar una vez.” (CEFACT/ONU, 2005)*

La puesta en marcha de una VUCE depende en gran medida de las condiciones que imperen en cada país. Según Paila Benavides, no es sólo una tecnología de la información, sino que su éxito depende de que cuente con una institucionalidad sólida, un modelo de negocio establecido y difundido, una gestión del cambio y una política y gestión pública que logre unificar la visión de todos los actores. (BENAVIDES,2011)

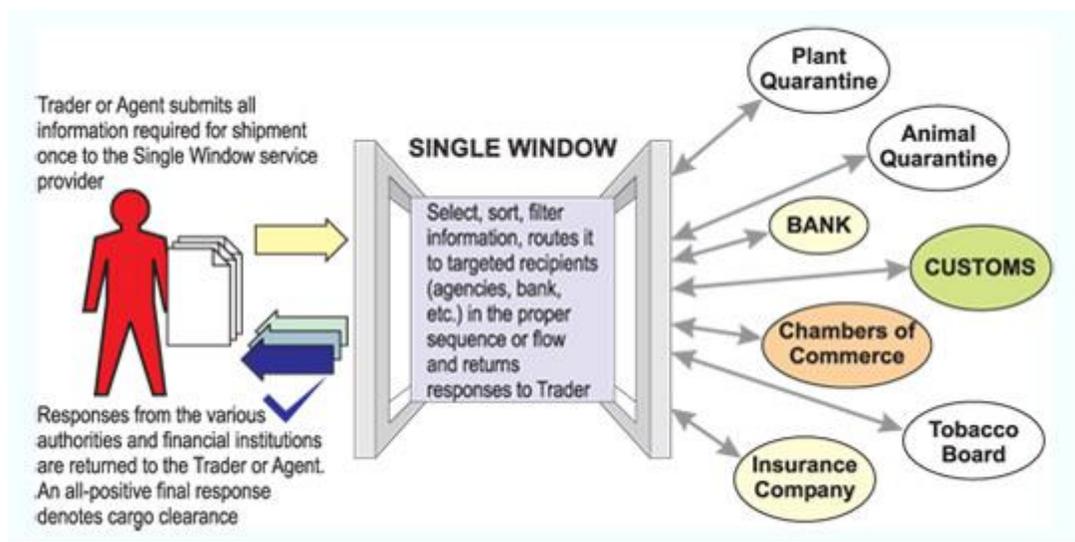
Con respecto a su estructura y funcionamiento concretos, pueden definirse tres modelos básicos, según el grado de simplificación y digitalización:

- **Autoridad Única:** la información es recibida en papel o por medios electrónicos, y es la autoridad la encargada de su distribución, así como de coordinar los controles.
- **Sistema Automatizado Único para la recopilación y difusión de la información:**
  - a) **Sistema Automatizado Único (Integrado):** la información es recibida por vía electrónica, encargándose la autoridad de remitirla a la entidad que corresponda.

b) **Sistema Automatizado Único (Conectado):** la información es recibida por vía electrónica, siendo las autoridades en línea quienes se encargan de ejecutar el procedimiento para la autorización de la mercancía.

- **Sistema de transacción automatizado:** un operador puede presentar electrónicamente y en una sola aplicación las declaraciones a diversos organismos para su tramitación y aprobación, recibiendo las autorizaciones igualmente por medios electrónicos (CEFACT/ONU, 2005)

La figura siguiente ilustra el último sistema, que es el de Ventanilla Única de Comercio por excelencia:



*Fig. 16. Esquema de Ventanilla Única de Comercio instituida en los Estados Unidos: A la izquierda, se representa al comerciante o agente que debe ingresar toda la información requerida una sola vez a*

*través del portal habilitado para ello, con el objeto de obtener autorización para su embarque. Las respuestas de las diversas autoridades y reparticiones llegarán por la misma vía, entendiéndose que una respuesta positiva unánime denotará que el despacho puede realizarse sin problemas. A la derecha, se señala diversas instituciones, reparticiones o servicios que deben entregar su conformidad al embarque: certificaciones zoo y fitosanitarias, bancarias, de las cámaras de comercio, de los clientes que recibirán la carga, compañía de seguros, etc. En el centro, la Ventanilla Única que selecciona y filtra la información redirigiéndola en la secuencia correcta a los destinatarios que deben visarla, devolviendo luego la respuesta al interesado. (Fuente: LEWIS, Donald, 2014: ACE and Beyond: An Advanced Single Window Model for California and the U.S.)*

Independientemente de los modelos, cada país va desarrollando sus ventanillas únicas según su particular idiosincrasia, adaptándolas a su cultura organizacional, prioridades y recursos. Por otra parte, desarrollar una VUCE es un proyecto muy complejo y costoso que, como las antiguas catedrales, no llega nunca a estar terminado completamente, puesto que se debe estar modificando y perfeccionando continuamente su funcionamiento, como bien señalan Carolyn Robert y Alfie Ulloa, en un documento desarrollado para el Banco Interamericano de Desarrollo, un estudio reciente sobre la realidad de la región que servirá de base en los próximos párrafos, haciendo notar que *“la preparación, la planificación, el diseño, la construcción y la puesta en marcha es un esfuerzo que puede extenderse durante varios años, incluso décadas.”* (ULLOA y ROBERT 2015)

Ulloa y Robert distinguen tres etapas bien diferenciadas: planeación, diseño y puesta en marcha. En la planeación, lo esencial es definir cuáles son los beneficios que debe proporcionar la VUCE al país, y luego designar (mediante iniciativa

presidencial o ministerial) a una repartición o agencia como responsable del proyecto, puesto que contar con autonomía, poder de convocatoria y respaldo al más alto nivel del gobierno permite centralizar la organización y las decisiones. Un mandato específico y capacidad de liderazgo son fundamentales para articular la coordinación y alineación inter-institucional que asegura una correcta implementación.

El paso siguiente es elaborar una visión estratégica que incluya a los actores involucrados con una clara definición de sus roles, de modo que se produzca un clima de cooperación y comunicación entre tales instituciones. Parte importante es definir el alcance de la VUCE, según la realidad económica y de capacitación.

En la etapa de planeación, hay que considerar finalmente la situación concreta de cada organismo participante en cuanto a sus procesos actuales, tiempos y costos, así como eventuales riesgos. El sector privado puede aportar una visión clara de cuáles son los trámites y procedimientos que generan mayores complicaciones y que deben resolverse con mayor urgencia.

En el diseño, se insiste en que lo primordial son las coordinaciones y acuerdos inter-agencias más que el aspecto tecnológico, que muchas veces aparece como más complejo. Sin embargo, la facilitación tecnológica (software adecuado para la digitalización y tramitación de los procesos) siempre será un reflejo de la armonía que exista entre los actores del proceso para estandarizar sus procedimientos. En la actualidad, la tecnología representa el aspecto menos desafiante ya que hay una gran

penetración del uso de TICs en la población en general y, además, la experiencia global proporciona herramientas tecnológicas ya desarrolladas y probadas en varias realidades diferentes.

*“Uno de los procesos más complejos en torno al establecimiento de una VUCE es el de simplificación, armonización o estandarización. Con una gran cantidad y diversidad de agencias públicas - y a veces privadas también - interviniendo en la cadena de procesos y trámites de comercio exterior, -cada una con información, sistemas, códigos y lenguajes específicos y distintos-, generar estándares comunes y alcanzar acuerdos para simplificar y armonizar procesos y trámites, ha probado en la práctica ser uno de los temas más difíciles y lentos de resolver. Desde un punto de vista teórico, como sugiere la Recomendación 33 de la CEFACT, lo recomendable es converger a estándares internacionales en cada documento y en los protocolos y códigos. Esta recomendación es a veces difícil de aplicar porque las agencias muchas veces no están dispuestas a modificar sus prácticas, y los esfuerzos por armonizar en ocasiones generan parálisis del proyecto, y un boicot por parte de las agencias más renuentes a modificar sus procesos, protocolos y sistemas. Sin embargo, la solución que ha probado ser efectiva en países que han logrado implementar con éxito estos proyectos (ejemplo Singapur y otros países asiáticos) y que debería ser aplicada por los países de la región, es converger a estándares internacionales al máximo posible, y luego, si es necesario, generar matrices de equivalencia entre códigos en uso por distintas agencias.” (ULLOA Y ROBERT, 2015)*

En el funcionamiento concreto, un aspecto fundamental es la normativa que debe regirlo, ajustando los marcos regulatorios normales a la nueva situación y detectando las brechas que deban salvarse. Ordenamiento jurídico, equivalencias de documentos y procesos (de lo real a lo virtual), rodaje diario institucional, todo debe ser regulado y estandarizado para que sea funcional al nuevo sistema sin perder la eficacia en términos de control del comercio. La simplificación y facilitación de los trámites representa sin duda un trabajo de profunda revisión del actuar de cada organismo participante, no sólo para evitar duplicidades, trabas o trámites innecesarios, sino para mejorar el funcionamiento y la productividad en general.

*“En este proceso es clave la participación de sector privado. El sector privado debe identificar las barreras y las mejores prácticas, en la forma de recomendaciones que pueden impulsar la competitividad en ciertas industrias. El sector privado también desempeña un papel importante en la implementación de una gestión priorizada. Puede proporcionar consejos e información, o puede facilitar inversiones a través de la creación de asociaciones público-privada para objetivos específicos. De igual manera, el gobierno debe de crear planes que estén alineados con la estrategia de largo plazo del país, tomando en consideración los objetivos de corto y largo plazo del sector privado.” (ULLOA Y ROBERT, 2015)*

Como ya se señaló, la implementación de una VUCE es gradual. Habitualmente, una cantidad de oficinas y organismos inician el funcionamiento, al

que se van sumando nuevos actores en la medida que se pruebe la efectividad del sistema, con los ajustes del caso. La prioridad va determinada por la importancia e incidencia de los trámites en el comercio exterior de cada país, la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos y financieros en general y en cada institución, y por la capacidad de atender adecuadamente los flujos de solicitudes, puesto que de otro modo habría fallos contraproducentes que pueden poner en riesgo el proyecto.

*“La primera etapa de la implementación normalmente incluye: (a) el desarrollo de los canales seleccionados para el intercambio de información entre las agencias participantes; (b) el desarrollo de un sistema de información centralizado; y (c) la integración o interconexión de los sistemas de información existentes y los nuevos con el sistema de información centralizado. Durante esta etapa se puede revisar el plan de trabajo de acuerdo con las primeras interacciones y hacer cambios en el marco normativo si es necesario. La segunda etapa puede incluir: (a) la integración de nuevas agencias y el sector privado; (b) la diversificación y el fortalecimiento de los canales para el intercambio de información; y (c) la integración o interconexión de los sistemas de información existentes y los nuevos con el sistema de información centralizado. La tercera etapa puede incluir: (a) la adopción de todo tipo de usuarios; (b) aspirar a un sistema 100 por ciento digital; y (c) la interoperabilidad con VUCEs de otros países o a nivel regional.” (ULLOA Y ROBERT, 2015)*

Un buen resumen de estos factores intervinientes en la adecuada implementación de una VUCE se encuentra en la fig. siguiente:

#### Factores de éxito

La implementación de la VUCE es y ha sido distinta en cada país, sin embargo de las experiencias en la región y fuera de ésta, se extraen importantes lecciones aprendidas y factores críticos para el éxito. Estos incluyen:

- Mandato al más alto nivel.
- Institucionalidad (clara estructura gerencial).
- Apoyo y periódico seguimiento y adecuada coordinación inter-institucional.
- Proyecto modular que reduzca el riesgo y la resistencia al cambio en las agencias participantes.
- Adopción de estándares internacionales.
- La implementación de una VUCE electrónica eficiente sin una aduana ágil y avanzada (o viceversa) podría menoscabar los esfuerzos realizados.
- Plan de capacitación para lograr un cambio sostenible en las prácticas de las agencias gubernamentales.
- Diseminación de beneficios.
- Cumplimiento y seguimiento periódico y gerencial con los compromisos y cronogramas planteados.
- Adecuada gestión de los procesos de licitación y recursos financieros.
- Identificación de actores claves (tanto a nivel público como privado).
- Participación y diálogo activo con el sector privado.
- Diálogo fluido con el Sector Privado (exportadores, importadores, agentes de aduana, etc.)

*Fig. 17. Factores de éxito para una VUCE (Fuente: Ulloa y Robert, 2015: Las Ventanillas Únicas de Comercio Exterior como instrumento de facilitación comercial. La experiencia de América Latina y el Caribe. Documento de trabajo del BID, p. 27)*

En la actualidad, son 27 estados los que integran la Red Interamericana de Ventanillas Únicas de Comercio Exterior (RED VUCE, 2015), aunque por cierto no todos las han implementado ni, en caso de haberlo hecho, se encuentran en el mismo grado de avance y desarrollo.

Los estados pertenecientes a esta agrupación son: Argentina, Bahamas, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Surinam, Trinidad y Tobago, Uruguay y Venezuela.

Según su página web, la RedVUCE (constituida en Washington en 2011, y que hasta el 2016 ha tenido siete reuniones) *“es un foro regional de diálogo y colaboración que integran voluntariamente las agencias gubernamentales, públicas y/o privadas a cargo del diseño, desarrollo y/o administración de las ventanillas electrónicas de comercio de los países de las Américas”*

En la fig. 20, se consigna la situación actual de 17 países americanos respecto de la implementación efectiva de la VUCE:

País	Situación 2015
Argentina	Proyecto
Bolivia	Proyecto
Brasil	Operando
Chile	Operando
Colombia	Operando
Costa Rica	Operando
Ecuador	Operando
Honduras	Parcial
Jamaica	Proyecto
México	Operando
Panamá	Operando
Paraguay	Proyecto
Perú	Operando
Rep. Dominicana	Operando
Trinidad & Tobago	Proyecto
Uruguay	Operando
Venezuela	Proyecto

**Fig. 18:** Estado de implementación de VUCE en países de América integrantes de la RedVUCE a fines del año 2015 (Fuente: Elaboración propia)

Como puede apreciarse, más de la mitad de los países de la región cuentan con una VUCE en operación. Las más avanzadas - como las de Colombia, Costa Rica y Chile – incluso han sido señaladas como ejemplo de buenas prácticas por el Foro Económico Mundial y el Banco Mundial (BANCO MUNDIAL, 2015)

La primera etapa de la VUCE de Colombia fue implementada en el 2006. Actualmente integra a 21 agencias públicas, así como a tres entidades privadas que entregan certificados de firma electrónica e información legal a los operadores registrados. Entre 2006 y 2014 logró reducir significativamente la demora en los procesos de exportación (59%) y de importación (73%) (ULLOA, ROBERT 2015)

Ecuador lanzó exitosamente un nuevo sistema informático aduanero con asistencia de Corea en 2012. Esta VUCE agrupa a 19 agencias, habiendo logrado reducir el tiempo de exportación en un 9% y el de importación en un 43%. Además, el uso de firmas electrónicas ha permitido eliminar el uso de papel en las declaraciones aduaneras de importación y exportación. Con más más de 1,7 millones de declaraciones de aduana tramitadas en forma electrónica, Ecuador ha generado un ahorro de 700.000 dólares al año en costos de papel, y la transmisión virtual de las declaraciones ha significado un ahorro aproximado de 14 millones de dólares anuales

Costa Rica inició el uso electrónico de la VUCE en 2003, gestionada por PROCOMER, y en 2014 lanzó la versión VUCE 2.0, que conecta a 16 agencias del gobierno y opera todo el año en modalidad 24/7. Contempla el mecanismo de firma digital, permite los pagos electrónicos y la trazabilidad de los trámites en línea. Del 30% de las exportaciones que están sujetas a permisos (Notas Técnicas), 91% son tramitadas por la VUCE (CARBALLO, 2015). El tiempo para realizar trámites de

comercio exterior ha experimentado una reducción de hasta 90% en algunos sectores y se estima que representará un ahorro de 10 millones de dólares anuales.

Perú cuenta con una VUCE parcialmente desarrollada, pero ha logrado también trascendentes resultados. Un 30% de los trámites se realiza en horas no hábiles, incrementando significativamente la atención y obteniendo ahorros importantes para los operadores de comercio exterior, de más de ocho millones de dólares anuales (MINCETUR, 2013). La fase siguiente de la VUCE (VUCE 2.0) debe entrar en operación en 2016.

Panamá tenía una muy eficiente ventanilla única física, pero a partir de 2015 implementó la VUCE, modernizando además su Ley de Aduanas (CRITICA, 2015).

En México, la VUCEM fue creada en 2011 y pasó a ser de uso obligatorio desde 2012. En la actualidad, se prepara su migración a un nuevo sistema, para integrar más trámites y mejorar los tiempos. La plataforma estará en la nube, lo que ahorrará problemas que retrasen los trámites al no tener enlaces hacia distintas plataformas de otras dependencias sino todo concentrado en una misma base de datos. En la VUCEM se pueden realizar 242 trámites, y hasta el momento se han validado más de 40 millones de solicitudes y se han tramitado más de 65 millones de facturas electrónicas (DUARTE, 2016).

Uruguay implementó su VUCE a partir de noviembre de 2013. Actualmente cuenta con 2500 usuarios habilitados, 48 trámites de comercio exterior integrados a la plataforma y está conectado con 14 organismos vinculados a las operaciones. A comienzos de 2016, el organismo gubernamental Uruguay XXI realizó una encuesta a los usuarios de la VUCE (que contó con un universo de 780 entrevistados), en la que se estableció que el 90% de los usuarios la utiliza efectivamente para hacer trámites. De ellos, el 56% son operadores de aduanas y empresas, mientras que el 34% son personas físicas. El 90% de los usuarios manifestó que se mejoró bastante o ampliamente los trámites que se automatizaron y el 88% de los usuarios considera que la plataforma es muy buena o buena. A su vez, el 93% indica que el servicio de soporte de VUCE es bueno o muy bueno (VUCE, 2016, Uruguay).

En Brasil, el SISCOMEX (Sistema Integrado de Comercio Exterior) fue creado en 1992 e implementado a partir de 1997. Su uso es obligatorio. El Departamento de Operaciones de Comercio Exterior, es el responsable de su administración para las exportaciones y autoriza las operaciones de importación cuando están sujetas a licencia no automática. También recoge, analiza, sistematiza y distribuye datos e informaciones estadísticas sobre comercio exterior. Sus sistemas informáticos son desarrollados y mantenidos por SERPRO, una empresa estatal de tecnología (ALADI, 2016)

En Chile, el SICEX (Sistema Integrado de Comercio Exterior) fue creado por el gobierno, a través del Ministerio de Hacienda, con sendos decretos de 2010 (Decreto Supremo N° 1049, D.O. 05/11/2010) y 2011 (Resolución Exenta N° 936 del 10/11/2011, del Ministerio de Hacienda). El proyecto contempló el diseño, desarrollo, implementación y puesta en operación del sistema, que permitiría realizar electrónicamente las operaciones de exportaciones, importaciones y tránsito de mercaderías. Se plantearon tres grandes etapas con el siguiente cronograma:

- SICEX Exportaciones: Operando en modalidad Piloto en el segundo trimestre del año 2013, para completar su operación durante el año 2014. El módulo de exportaciones incluye la exportación normal, exportación salida de mercancías sin carácter comercial, exportación de servicios y exportación courier.

- SICEX Importaciones: Operando en modalidad Piloto en el segundo semestre del año 2014, para completar su operación durante 2015. Comprende las operaciones de importación pago contado normal, pago contado anticipado, importación pago simultáneo courier normal e importación pago simultáneo Courier anticipado.

Para ambas operaciones, tanto exportaciones como importaciones, los beneficios que SICEX ofrece son múltiples: plataforma online, 24x7 con un punto de acceso único, un registro único de datos (RUCE- Registro Único de Comercio Exterior), los pagos se hacen en línea y se ofrece seguimiento en línea y trazabilidad documental. Además, los usuarios cuentan con una red de soporte para hacer consultas y acceder a capacitaciones e intercambio de información.

- SICEX Tránsito: Operando en modalidad Piloto dentro del segundo semestre del 2014 y completar su operación en el transcurso del año 2015.

En la primera etapa del proyecto estuvieron excluidos del ámbito del sistema aquellos trámites en que intervienen actores privados como Compañías de Transporte, Bancos, Laboratorios certificadores, entre otros, como, por ejemplo:

- Operaciones de Salida de mercancías desde el resto del país hacia la Zona Franca
- Manifestación de la Carga.
- Control de operaciones de Acopio de Mercancías.
- Control de Cargas (división y/o consolidación) al interior de las Zonas Primarias.
- Procesos previos a la Exportación, como:
  - Registrar Contratos de compra y/o venta de Mercancías
  - Solicitar Registro Sanitario de productos
  - Solicitar Certificación de Plantas elaboradoras
- Solicitar Certificado de Origen Tampoco se incluyen las operaciones correspondientes a las zonas francas.

Las principales funcionalidades que agregan valor a SICEX son:

- Punto único de acceso vía WEB.
- Registro único de datos.
- Servicios de pago en línea.
- Servicios de soporte a usuarios.
- Servicios de capacitación.
- Seguimiento en tiempo real.

A través del portal SICEX se puede preparar una Declaración de Exportación; solicitar las autorizaciones de los Servicios Públicos correspondientes; solicitar los Certificados que se requieran para presentar en el destino de la operación respectiva, y hacer toda la tramitación necesaria ante la Aduana, como presentar a trámite la declaración (DUS-AT), modificar, eliminar y legalizar su declaración (DUS\_LEG).

En la primera fase del proyecto, los organismos que han participado son:

- Servicio Nacional de Pesca – SERNAPESCA
- Servicio Nacional de ADUANAS

- Instituto de Salud Pública – ISP
- Comisión Chilena del Cobre – COCHILCO
- Servicio Agrícola y Ganadero – SAG

Además, y como soporte al proceso, se integran al sistema:

- Servicio de Impuestos Internos
- Servicio de Registro Civil e Identificación
- Tesorería General de la República
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia

A lo largo del proyecto se integrarán al portal MINSAL, CCHEN, DGMN, DIBAM, DIFROL, DIRECTEMAR, SEC, CONAF, CMN, CNCA, DGAC y MINREL, entre otros (SICEX CHILE, 2015).

Tal como Javier Ulloa, asesor de SICEX en el Ministerio de Hacienda, a través de correo electrónico y posterior a visitas, comenta lo siguiente, y se cita: “Respecto a los trámites disponibles, hago la separación entre los módulos de SICEX operativos (Exportaciones e Importaciones):

### **Exportaciones:**

- Autorización para la exportación (Instituto de Salud Pública ISP, Servicio Nacional de Pesca SERNAPESCA)
- Documento Único de Salida (Servicio Nacional de Aduanas SNA), tanto 1er como 2do envío (DUS-AT y DUS-LEG)
- Informe de Variación del Valor (Servicio Nacional de Aduanas, Comisión Chilena del Cobre COCHILCO)
- Registro de la guía de despacho en Documento de Transporte Nacional en SNA
- Certificado fitosanitario (Servicio Agrícola y Ganadero SAG)

### **Importaciones:**

- Certificado de Destinación Aduanera (ISP, SAG, Ministerio de Salud MINSAL)
- Solicitud única de ingreso (SERNAPESCA)
- Declaración de Ingreso (SNA)
- Uso y Disposición (ISP, MINSAL, SAG, SNP)

Con respecto a los actores que participan en la operación de SICEX, se puede mencionar:

- Empresas Exportadoras / Empresas Importadoras
- Agencias de Aduana
- Servicio Nacional de Aduanas
- Servicio Agrícola y Ganadero
- Servicio Nacional de Pesca
- Instituto de Salud Pública
- Comisión Chilena del Cobre
- Ministerio de Salud
- Servicio de Impuestos Internos
- Tesorería General de la República
- Registro Civil e Identificación
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Esto fue comunicado a través de un correo electrónico enviado el día 04 de octubre del año 2016, desde la siguiente dirección: [julloa@hacienda.gov.cl](mailto:julloa@hacienda.gov.cl), Y además envió un documento del SICEX y sus características (ver Anexo 4)

En su primera fase de implementación, SICEX contó con el apoyo técnico y financiero del BID. En la actualidad ha logrado reducir en un 50% el tiempo y los costos de transacciones de comercio exterior. El Plan Piloto comenzó con 26 funcionalidades y más de 1.400 productos: uva, manzana, cátodos de cobre, pavo, pollo, salmón, trucha y medicamentos. Estos productos pueden ser encontrados en la página del SICEX:

<http://www.sicexchile.cl/portal/web/sicex/documentos;jsessionid=19EBB5949923157AD013DC7493C2D96E.portal2>

SICEX ha beneficiado directamente a empresas chilenas, especialmente a Pymes que representan más del 40% de las empresas exportadoras. Ya está en diseño la siguiente etapa que permitirá la integración de operadores privados y logísticos

El análisis del índice Doing Business del Banco Mundial demuestra que los países de la región que tienen una VUCE en operación han logrado una posición más competitiva en el comercio internacional, como se grafica en las *tablas 1 y 2* de las páginas siguientes.

- En la **Tabla 1** queda establecida la notable variabilidad que se da en la región dentro del ranking de comercio transfronterizo (CT) durante 2015, partiendo por Panamá (lugar 9) hasta Venezuela (posición 176 de las 183 existentes). Otros países bien ubicados en el ranking son Barbados (lugar 38), Chile (lugar 40) y México (lugar 44). En el ranking de CT de 2012, Panamá alcanzó el puesto 11 (el más alto de la región), y Venezuela el 166, el más bajo. Al comparar en la Tabla a Latinoamérica y el Caribe con las otras regiones, se manifiesta que está en posición inferior a la de los países de mayores ingresos de la OCDE en todas las categorías de comercio transfronterizo. Sin embargo, en las categorías de documentos necesarios para exportar, tiempo para exportar y tiempo para importar, Latinoamérica y el Caribe alcanza el mejor lugar después de los países de la OCDE (150).

- La **Tabla 2** compara los rankings de Doing Business de 2009, 2012 y 2015 en la región. Colombia, Perú, México y Chile tienen los primeros puestos y han ido mejorando su posición. El promedio regional de documentos para exportar es 5.7, mientras que el promedio OCDE es de 3.7. Panamá pide sólo 3 documentos para exportar y República Dominicana, Colombia y México requieren 4. En general, se mantiene la cantidad de documentos necesarios para exportar, pero sí ha bajado el promedio de días requeridos para exportar y para importar. La región requiere 17 días en exportación, versus 10 días de la OCDE; para importar, la región demora 20 contra

9.6 días de la OCDE. Colombia ha reducido en 20 días el promedio para una exportación desde 2006, mientras que Perú lo ha hecho en 10 días desde 2009

**Tabla 1. Ranking de comercio transfronterizo**

País	CT Ranking 2015	Documentos para exportar (#)	Tiempo para exportar (días)	Costo de exportación (US\$ por contenedor)	Documentos para importar (#)	Tiempo para importar (días)	Costo de importación (US\$ por contenedor)
África Subsahariana		7,6	30,5	2.200,7	8,9	37,6	2.930,9
América Latina y el Caribe		5,7	16,8	1.299,1	6,8	18,7	1.691,1
Asia Meridional		8,1	33,4	1.922,9	9,4	34,4	2.117,8
Asia Oriental y el Pacífico		6,1	20,2	864,0	6,7	21,6	895,6
Europa y Asia Central		6,9	23,6	2.154,5	8,0	25,9	2.435,9
OCDE		3,8	10,5	1.080,3	4,3	9,6	1.100,4
Oriente Medio y Norte de África		6,0	19,4	1.166,3	7,8	23,8	1.307,0
Argentina	128	6	12	1.770,0	8	30	2.320,0
Bahamas	63	5	19	1.005,0	5	13	1.770,0
Barbados	38	5	9	810,0	5	8	1.615,0
Belice	91	5	17	1.355,0	7	19	1.580,0
Bolivia	125	7	22	1.440,0	6	28	1.745,0
Brasil	123	6	13	2.322,8	8	17	2.322,8
Chile	40	5	15	910,0	5	12	860,0
Colombia	93	4	14	2.355,0	6	13	2.470,0
Costa Rica	47	5	14	1.020,0	5	14	1.070,0
Ecuador	114	7	19	1.535,0	6	24	1.520,0
El Salvador	73	7	13	1.045,0	7	10	1.035,0
Guatemala	102	8	17	1.355,0	6	16	1.445,0
Guyana	82	6	19	730,0	7	22	720,0
Haití	142	8	28	1.200,0	9	26	1.555,0
Honduras	70	5	12	1.450,0	6	16	1.630,0
Jamaica	115	6	20	1.580,0	7	17	2.180,0
México	44	4	12	1.499,3	4	11	1.887,6
Nicaragua	74	5	21	1.140,0	5	20	1.245,0
Panamá	9	3	10	665,0	3	9	1.030,0
Paraguay	150	7	29	1.850,0	9	30	2.275,0
Perú	55	5	12	890,0	7	17	1.010,0
República Dominicana	24	4	8	1.040,0	5	10	1.145,0
Suriname	106	8	22	1.050,0	6	19	1.190,0
Trinidad y Tobago	76	5	11	843,0	10	14	1.260,0
Uruguay	83	6	15	1.125,0	7	14	1.440,0
Venezuela, RB	176	8	56	3.490,0	9	82	3.695,0

*Tabla 1. Ranking de comercio transfronterizo según el Doing Business 2015 del Banco Mundial (Fuente: Doing Business, cit. por ULLOA, Alfie y ROBERT, Carolyn en “Las Ventanillas Únicas de Comercio Exterior como instrumento de facilitación comercial. La experiencia de América Latina y el Caribe”. Documento de trabajo del BID, 2015)*

**Tabla 2. Ranking Doing Business**

País	DB Ranking			Docs. Export			Días Export			Días Import		
	2009	2012	2015	2009	2012	2015	2009	2012	2015	2009	2012	2015
Argentina	113	113	124	7	7	6	13	13	12	18	16	30
Bahamas, The	55	85	97	5	5	5	16	19	19	13	13	13
Barbados			106		5	5		9	9		8	8
Belice	78	93	118	5	5	5	20	20	17	21	21	19
Bolivia	150	153	157	8	8	7	19	19	22	23	23	28
Brasil	125	126	120	7	7	6	14	13	13,4	19	17	17
Chile	40	39	41	6	6	5	21	21	15	21	20	12
Colombia	53	42	34	5	5	4	14	14	14	15	13	13
Costa Rica	117	121	83	6	6	5	17	13	14	19	15	14
Ecuador	136	130	115	8	8	7	20	20	19	29	25	24
El Salvador	72	112	109	7	7	7	14	14	13	10	10	10
Guatemala	112	97	73	8	8	8	17	17	17	16	16	16
Guyana	105	114	123	6	6	6	21	19	19	26	22	22
Haiti	154	174	180	8	8	8	43	33	28	37	31	26
Honduras	133	128	104	5	5	5	19	18	12	22	22	16
Jamaica	63	88	58	6	6	6	21	21	20	22	22	17
México	56	53	39	5	5	4	13	12	12	17	12	11,2
Nicaragua	107	118	119	5	5	5	29	24	21	28	23	20
Panamá	81	61	52	3	3	3	9	9	10	9	9	9
Paraguay	115	102	92	8	8	7	35	33	29	33	33	30
Perú	62	41	35	6	6	5	22	12	12	25	17	17
Rep Dominicana	97	108	84	6	6	4	9	8	8	10	10	10
Suriname	146	158	162	8	8	8	20	20	22	19	19	19
Trinidad and Tobago	80	68	79	5	5	5	14	14	11	26	19	14
Uruguay	109	90	82	9	9	6	19	17	15	22	22	14
Venezuela	174	177	182	8	8	8	49	49	56	71	71	82

*Tabla 2. Ranking comparativo de comercio transfronterizo según Doing Business de 2009, 2012 y 2015. (Fuente: Doing Business, cit. por ULLOA, Alfie y ROBERT, Carolyn en “Las Ventanillas Únicas de Comercio Exterior como instrumento de facilitación comercial. La experiencia de América Latina y el Caribe”. Documento de trabajo del BID, 2015)*

En la página siguiente (*Tabla 3*), puede encontrarse el reporte del Doing Business sobre Chile, comparado con el promedio OCDE en cuanto a comercio

 **GRUPO BANCO MUNDIAL** **DOING BUSINESS**

 Facilidad para hacer negocios en **Chile** Comercio transfronterizo

DB 2016 CLASIFICACIÓN	<b>63</b>	DB 2015 CLASIFICACIÓN	<b>62</b>	CAMBIO	<b>+1</b>
DB 2016 DAF** (PUNTOS PORCENTUALES) ①	<b>80,56</b>	DB 2015 DAF** (PUNTOS PORCENTUALES) ①	<b>80,56</b>	CAMBIO EN DAF** (PUNTOS PORCENTUALES)	<b>0,00</b>

Indicador	Chile	OCDE
Tiempo para exportar: Cumplimiento fronterizo (horas)	60	15
Costo para exportar: Cumplimiento fronterizo (USD)	290	160
Tiempo para exportar: Cumplimiento documental (horas)	24	5
Costo para exportar: Cumplimiento documental (USD)	50	36
Tiempo para importar: Cumplimiento fronterizo (horas)	54	9
Costo para importar: Cumplimiento fronterizo (USD)	290	123
Tiempo para importar: Cumplimiento documental (horas)	36	4
Costo para importar: Cumplimiento documental (USD)	50	25

transfronterizo, de abril del año 2016:

*Tabla 3. Comparación entre Chile y el promedio de los países de la OCDE en cuanto a facilidades para el desarrollo del comercio transfronterizo (Fuente: Doing Business abril 2016. En <http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/chile/#trading-across-borders>)*

Como se puede observar, Chile bajó un lugar (del 62 al 63) en su competitividad de un año a otro, y si bien su posición es buena en el contexto

regional, como ya se señaló, aún se encuentra muy por debajo de los estándares OCDE en todos los parámetros, tanto en tiempos como en costos. Por ende, la ampliación y optimización de los estándares del SICEX es fundamental para poder progresar en la oferta y calidad de servicios integrados.

El futuro de las VUCE en la región y el mundo es sin duda la interoperabilidad, o sea, la intercomunicación y traspaso de datos a través de una ventanilla común para dos o más países, para lo cual es necesario que se vayan cumpliendo las siguientes recomendaciones UN-CEFACT:

**Recomendación 34:** Realizar la recopilación de datos cumpliendo los requisitos para la base nacional, definiendo sus elementos individuales, analizando la necesidad que cubre y el contexto de los requisitos, y reconciliando o reajustando luego el inventario nacional con los estándares internacionales para poder producir bases de datos simplificadas y estandarizadas que permitan el intercambio entre las VUCEs.

**Recomendación 35:** Asegurar un sólido régimen legal que permita la recolección de datos y norme claramente su acceso y distribución, garantizando la confidencialidad, privacidad y responsabilidad en el resguardo y manejo de dichos datos, según los niveles de seguridad que cada operación requiera. Ello genera bases sólidas para facilitar las operaciones y el establecimiento de relaciones de mutua confianza entre inversionistas y operadores en general.

**Recomendación 36:** Propone la interoperabilidad de ventanillas únicas nacionales logrando la transnacionalidad automática del comercio, para lo cual debe desarrollarse un entorno legal común de VUCE (certificaciones, aduanas, etc.), así como determinar claramente las necesidades de negocio para implementar gradualmente las más urgentes, asegurar una gobernanza virtual, y superar las diferencias semánticas que puedan producirse dentro del entorno.

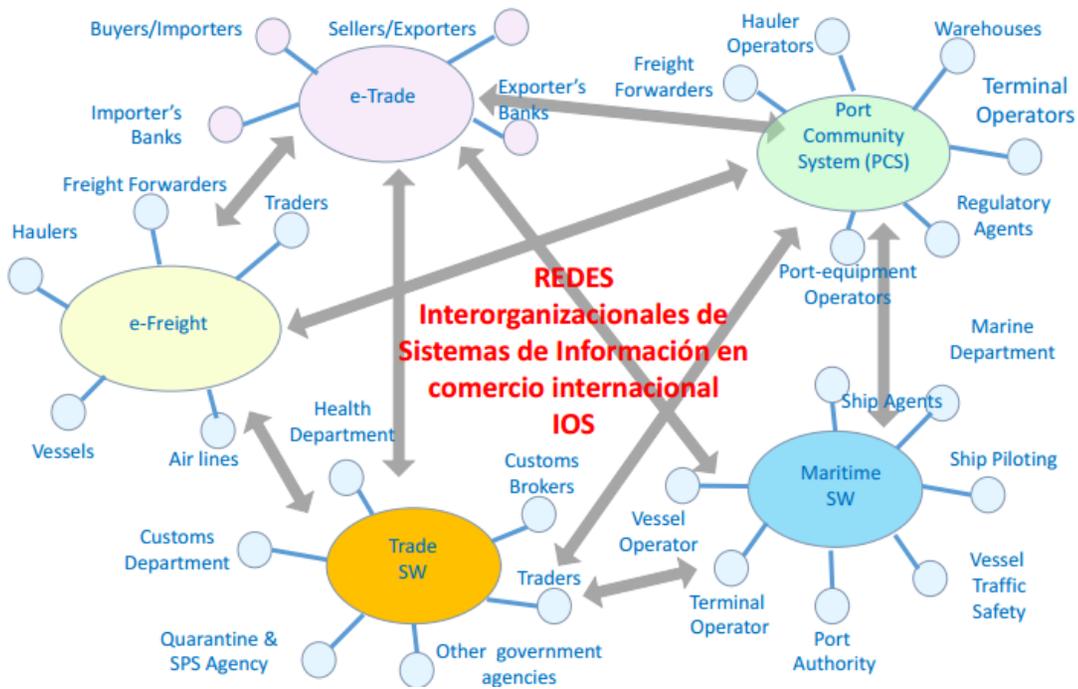
La interoperabilidad resultará decisiva para la facilitación del comercio, lográndose un mejor análisis de riesgos, obtener por adelantado las declaraciones de seguridad con mejor información y ayudar en la implementación de acuerdos bilaterales que facilite esa información cuando sea necesaria, para preparar la llegada de tránsito a las aduanas y para combatir actividades ilícitas.

El intercambio puede producirse entre dos o más ventanillas VUCE nacionales o eventualmente a través a través de un nodo central o bien una red de redes tales como Redes de Valor Añadido (Value Added Networks). En el mundo gana terreno la utilización de Sistemas Interorganizacionales de Sistemas de Información (IOSs), que son sistemas de colaboración e intercambio de información entre las partes interesadas del comercio internacional, o sea, intercambios focalizados que tienden a la especialización, con un número limitado de operadores. Eso facilita una rápida implementación y hace que el sistema sea dinámico, pudiendo

ser local, regional, interregional, nacional o internacional, según la necesidad concreta (BERNAL, 2015)

En la página siguiente se ilustra la interacción que se espera que se desarrolle

### EN EL FUTURO: Arquitectura basada en una red de IOSs para aumentar la eficiencia en el comercio internacional

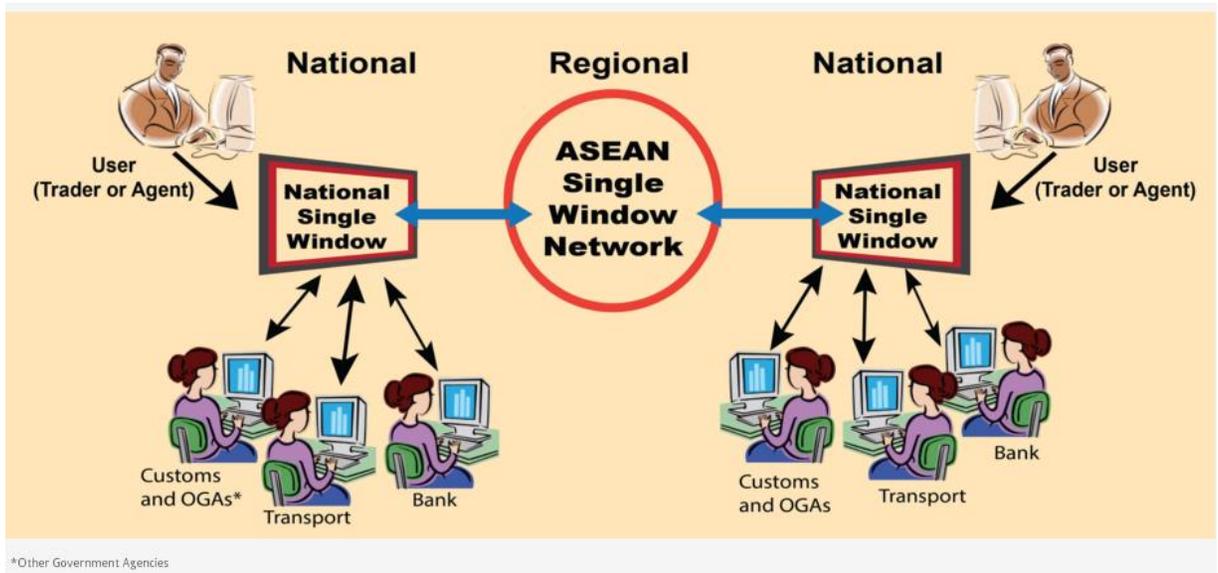


entre los IOSs (Fig. 21):

*Fig. 19. Representación de una red de IOSs interconectadas (Fuente: BERNAL, Paloma, 2015: Interoperabilidad de las ventanillas únicas – UN/CEFACT. Ppt. Reunión SELA, diapo 18)*

Un ejemplo de interoperabilidad es la red ASEAN (Association of Southeast Asian Nations), o ASW (ASEAN Single Window), operativa desde 2013 y que

durante 2015 completó las fases 1 y 2, esto es, se logró generar la arquitectura de comunicación para interoperar entre ventanillas nacionales, desarrollándose el intercambio documental exitoso en tiempo real con una marcha blanca de dos meses, ya cumplida. Actualmente hay cinco países que han completado los protocolos ATIGA (ASEAN Trade in Goods Agreement): Indonesia, Malasia, Singapur, Tailandia y Vietnam. Se espera que Brunei y Filipinas se integren en el transcurso de 2016 (ASW, 2013).



**Fig. 20.** Esquema del funcionamiento de ASEAN Single Window (ASW) (Fuente: <http://asw.asean.org/about-asw>)

En América Latina, hay ejemplos de interoperabilidad que permiten augurar el desarrollo de esta modalidad en forma sostenida en los próximos años. Desde 2009, se encuentra funcionando exitosamente la certificación digital de origen entre Chile,

Colombia y México (CAÑAS. 2011), que constituyó un gran avance en la simplificación de trámites y la seguridad de los procesos, hecho que instala una buena base para la futura e indispensable colaboración. En el marco de la RedVUCE, hay en desarrollo un proyecto piloto que posibilitará – se espera que a fines de 2016 – la interoperabilidad entre los países de la Alianza del Pacífico, lo que significará que las VUCEs de Chile, Colombia, México y Perú se interconecten de manera electrónica, dejando definitivamente atrás el papel para las operaciones comerciales y certificaciones

Las ventajas de la interoperabilidad se dan en las dos vertientes de intercambio:

- Government-to-Government (G2G), instancia indispensable en que se logran los acuerdos para facilitar el comercio, simplificar y uniformar los procedimientos y así poder luchar contra el fraude en la tramitación común de:

- Licencias, Permisos, Certificados
- Declaración de aduanas
- Aplicaciones y decisiones relacionadas con las transacciones transfronterizas.

- Business-to-Government (B2G), que es el paso siguiente porque desde la perspectiva e interés de las empresas se incrementa y perfecciona el control de las

aduanas, además de producirse en forma expedita el intercambio de información entre comerciantes y autoridades de gobierno, avanzando con:

- Información Adelantada de Cargamento (Advance Cargo)
- Información de Transporte (Conveyance information)

En este último sentido de la interoperabilidad puede situarse la aspiración de integrar el Manifiesto o Conocimiento de Embarque Aéreo (e-AWB) a la lista de tramitaciones que puedan realizarse a través de las VUCE. Ello es una realidad en la ASW (ASW, 2014), y en América Latina ya se ha implementado en México con la tecnología EDICOM Air, aceptada y promovida por IATA (BERNAL, 2015)

Lo que se requiere, como en todos los casos, es por una parte la voluntad política de los gobiernos para ir integrando nuevos procesos como e-AWB en sus VUCEs y la decisión de los stakeholders de realizar las inversiones y adecuaciones necesarias en tecnología para simplificar y mejorar sus servicios y eficiencia general. La RedVuce ha permitido ir avanzando en estas materias, como en el Diálogo Público-Privado efectuado en marzo de 2016 en Buenos Aires, donde se abordaron varios temas relacionados con la facilitación del comercio, la logística y la conectividad como elementos claves para mejorar las cadenas de valor regionales y globales.

## **2.3. Desarrollo de la Investigación**

### **2.3.1. El problema de investigación.**

Dados los niveles de penetración en Chile del uso de e-AWB y las dificultades de infraestructura, que hacen que sólo se utilice por algunos stakeholders en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, se plantea que el mayor porcentaje de operadores de comercio exterior que utilizan el transporte aéreo de carga no están utilizando el sistema digital, ya sea por falta de información y/o por dificultades técnicas o de costos de instalación. Se extiende esta preocupación al uso de los sistemas digitales de tramitación comercial en general, como el SICEX, aunque se espera que aquí haya un mayor conocimiento y uso debido a la fuerte campaña gubernamental de promoción desarrollada desde su puesta en marcha. También interesa conocer la percepción de los operadores respecto de la verdadera utilidad y futuro de la tramitación digital en el país.

### **2.3.2. Metodología de trabajo.**

Se determina realizar una entrevista analítica de respuesta abierta a una muestra selectiva de actores de distintas empresas u organizaciones, así como a funcionarios especializados, con el objeto de obtener un panorama de la realidad actual de la tramitación digital en el comercio internacional que utiliza el transporte aéreo de carga. Las respuestas que se obtengan a esta entrevista serán analizadas con el objeto de establecer conclusiones que se espera sean útiles para nuevas investigaciones.

### 2.3.3. Instrumento utilizado.

Como se señaló más arriba, se construyó una entrevista analítica con ocho preguntas comprensivas de respuesta abierta que incluyen los temas detallados en el planteamiento del problema. Tras solicitar la participación de diez actores se consigue que cuatro respondan la entrevista desde su punto de vista profesional o comercial, como persona y/o empresa; para obtener las respuestas se visitó a cada uno de los actores, y a la vez se envió correo para que este sea ingresado digitalmente por ellos.

Las preguntas concretas fueron las siguientes (el documento completo enviado a cada entrevistado se incluye como *Anexo 5*):

1. ¿Conoce usted estos sistemas digitales (e-AWB o SICEX) de tramitación?  
¿Son éstos utilizados en su empresa?
2. ¿Cuáles son, a su juicio, las ventajas comparativas reales para una empresa al utilizar los sistemas “paperless” en sus trámites de comercio exterior?
3. ¿Ha operado con el sistema de e-AWB, o su empresa aún no lo utiliza?  
¿Porqué?
4. ¿Utiliza su empresa la plataforma SICEX? ¿Porqué?
5. En caso de conocer y/o utilizar SICEX, ¿considera que su funcionamiento actual es fluido y útil? ¿Qué modificaciones estima que debería hacersele?
6. ¿Cree usted que sería un aporte integrar el trámite de la e-AWB a la ventanilla única del SICEX, para hacer todo el proceso completo de una sola vez?

7. Dentro de los numerosos documentos que completan, solicitan o producen dentro del proceso de envío o recepción de mercancías internacionales, ¿existe alguno que como empresa les sea más fácil adaptar para la modernización electrónica y digitalizada de documentos? O en caso contrario, ¿les genere cierta incomodidad o inconveniencia? Genere su opinión respecto a lo planteado.
8. ¿Cree usted conveniente y útil que la tramitación y transporte del comercio exterior de envío de paquetes de menor tamaño o documentos, pudiera realizarse a través de agencias de viajes (como sucede en el transporte terrestre, el cual integra atención de pasajeros y envío de carga en una sola oficina), utilizando plataformas digitales? ¿Qué beneficios se obtendrían, a su juicio?

#### 2.3.4. Resultados obtenidos.

La muestra se estima suficientemente representativa, puesto que recoge las opiniones y experiencias de, empresarios importadores y exportadores, ejecutivos de empresas de logística aérea y marítima y agentes de aduanas.

Las personas que respondieron son las siguientes:

- Nelson Cárdenas T., Jefe Sub-departamento SICEX del Servicio Nacional de Aduanas. Solo envió información del SICEX, y no responde entrevista.

- Juan Pablo Henríquez, Gerente de Operaciones de la Sociedad Exportadora Agrícola Merex Ltda.
- Héctor Antinopai A., Técnico Exportaciones de la Agencia de Aduanas Patricio Larrañaga y Cia. Ltda.
- Nicole Carvajal Martínez, ejecutiva de ventas comercio exterior en la filial chilena de Fastmark Cargo, empresa de transporte de carga aérea y marítima con base en Miami, USA, y con agentes en todo el mundo.
- Lesme Avalos A., ejecutivo del Departamento de Ventas de Carga de American Airlines Inc.

Las respuestas a la primera pregunta son variadas, ya que no todos utilizan el sistema “paperless” y, en algunos casos, lo hacen sólo parcialmente, como en el caso de Merex. El señor Henríquez, gerente de esta exportadora de frutas, señala que hay trámites que pueden hacerse actualmente en plataformas digitales pero que deben ser respaldados luego en papel, lo que obviamente ralentiza el proceso. Tampoco rige la integración. Los ejecutivos de logística aérea (Fastmark, American Airlines) utilizan el e-AWB, mientras la agencia de aduanas recurre al SICEX (ya que su tramitación suele ser mayormente portuaria). El señor Castañeda conoce ambos sistemas, pero el tráfico mayor de su empresa es hacia Venezuela (derivados del petróleo), por lo que toda su gestión es en papel al ser Venezuela el país más atrasado en cuanto a implementación de sistemas digitales.

En cuanto a las ventajas del “paperless”, todos los entrevistados están de acuerdo en que resulta altamente beneficioso por ahorro de tiempo y trámites, mayor transparencia, y ciertamente el menor impacto ambiental por el abandono del papel, que se traduce en menor contaminación y tala de árboles. Particularmente importante es el tiempo en el caso de los exportadores de fruta fresca como Merex, por lo que empresas como esta esperan ansiosamente que los sistemas digitales avancen con rapidez.

El uso del e-AWB está restringido sólo a las grandes empresas de logística aérea que operan internacionalmente, como American Airlines y Fastmark. Los exportadores consultados no lo utilizan, según ellos porque no les ha sido ofrecido por sus embarcadores, lo que redundaría en la mantención del papel en sus gestiones de comercio exterior.

En cuanto al SICEX, por ahora sólo es usado por la agencia de aduanas consultada. Los exportadores aún no tienen acceso a ella, y las empresas de logística aérea simplemente desconocen su existencia. Según el jefe del Subdepartamento SICEX del Servicio Nacional de Aduanas, la plataforma “*entró en régimen (producción) en febrero del presente año (2016), con los módulos de Exportaciones e Importaciones, por lo que contempla muy pocas operaciones de comercio exterior.*”

Queda claro, entonces, que el avance de SICEX ha sido todavía muy lento, por lo que su uso dista mucho de generalizarse. De los entrevistados, sólo la agencia de aduanas reconoce estar participando activamente en su mejora y fluidez.

Sobre la posibilidad de integrar el e-AWB al SICEX, la mayoría que al menos conoce ambos sistemas considera que sería muy positivo. El señor Antinopai, de la agencia de aduanas Patricio Larrañaga, acota lo que se sabe resulta esencial para que ello se produzca, la decisión política reflejada en facilidades y legislación ad-hoc: *“Para la integración de los manifiestos al sistema SICEX, el Estado a través de su plataforma debiera partir por contactar y conversar con quienes realmente usan este sistema: transportistas, forwarders, líneas aéreas, compañías navieras, etc. La gama de usos del manifiesto va más allá de su uso en vías aéreas.”*

Finalmente, los entrevistados ven con buenos ojos la posibilidad que se incorporen nuevos agentes al mercado de la logística de la mano de la tramitación digital, como sería el ingreso de las agencias de viajes – por ejemplo – a la venta de servicios courier, al menos los de menor tamaño y complejidad. Los empresarios, principalmente, estiman que esto resultaría positivo por los beneficios que les supondría una mayor competencia en el rubro. Según el señor Henríquez, de Merex, *“el mercado de servicios de envío de documentos es limitado en su oferta en nuestro país pues las opciones finalmente se reducen a 2 o 3 empresas.”* El señor Castañeda señala que *“no veo por qué ello no se puede hacer si se realiza en el transporte de carga terrestre dentro del país.”* Sin embargo, tanto los ejecutivos de las empresas de

logística como la agencia de aduanas señalan algo que ciertamente es básico: cualquier apertura en este sentido, aparte de verse como algo aún distante dadas las condiciones actuales de avance de los sistemas paperless, tendría que acompañarse de marcos legales que garanticen y respalden el adecuado funcionamiento, y de un acucioso proceso de capacitación para todos los agentes involucrados, asegurando el buen funcionamiento.

### **CAPÍTULO 3.**

#### **CONCLUSIONES**

Tanto la investigación realizada, como el análisis de las respuestas de los actores involucrados en la entrevista aplicada, dan cuenta de una situación cuyo final resulta en la simplificación y reducción de la compleja tramitación documental física y el beneficio que ocurre con los nuevos cambios de esta nueva era digital, es más que obvio.

Las problemáticas que entorpecen, sin embargo, este avance son principalmente dos: el primero se centra en el plano gubernamental, es decir, el de las autoridades que resuelven las normas que rigen a cada país, ya que no existe unanimidad (en relación a la comunicación, facilitación y unión del organismo encargado, la IATA, y el gobierno de Chile) en la adopción de las medidas que hagan posible la digitalización ni siquiera dentro de cada región o continente, por lo que los acuerdos se dilatan en su cumplimiento y los esfuerzos de algunos países más adelantados terminan por volverse aislados e infructuosos, ya que el número de contrapartes en situación de gestionar a la par las solicitudes de comercio exterior se ve aún muy reducido. Esto ocurre incluso en regiones tan potentes como ASEAN (en donde la penetración del e-AWB, por ejemplo, es bastante alta), y obviamente en América Latina y el Caribe. Si se considera que Chile es de los países más avanzados y con mejor ranking, por ende, en el índice Doing Business, como ya se demostró, y

está en posición 24 con respecto a el Tiempo para exportar en categoría de Cumplimiento documental en horas, pero a pesar de esto es un índice por debajo del promedio OCDE, el cual está lugar 5; esto, se contrasta con la realidad descrita por los entrevistados, en donde se aprecia la idea de lo que ocurre con el comercio exterior en general en la región, con tasas de demora y costos aún muy altos, por no estar totalmente integrados a la nueva guía aérea además de la permanencia de una burocracia que entorpece la gestión.

Incluso cuando se intenta dar un marco regulatorio favorable para el comercio exterior a través de ventanilla única, como ha sido el caso del actual SICEX en Chile, estas iniciativas chocan con los déficits de implementación, coordinación y otros factores, lo que demuestra que los respaldos concretos dados por la legislación y normativas aún son incompletos, pues no van acompañados de las inversiones en el nivel adecuado para el desarrollo de tecnología eficiente y de rápida aplicación práctica, además de programas verdaderamente suficientes y eficaces de capacitación de los funcionarios encargados de las tramitaciones, coordinaciones inter oficinas, etc. Tampoco hay una suficiente difusión entre los beneficiarios, lo que quedó de manifiesto en las respuestas de los entrevistados, cuyo conocimiento general del SICEX era apenas superficial, esto es totalmente una falla del gobierno y Ministerio de Hacienda en el departamento de Difusión. Todos estos factores hacen que el desarrollo sea lento y tenga, por lo tanto, un impacto muy menor y todavía casi irrelevante.

La segunda problemática que afecta el avance de la integración y del paperless es la resistencia al cambio que prevalece en la cultura organizacional de numerosas empresas y gobiernos, ya sea por un mal entendido en cuestiones de costos o por simple indiferencia.

Esto es especialmente evidente en el retroceso que ha experimentado la penetración del e-AWB pese a los esfuerzos de la IATA, que ha debido (como ya se ha observado anteriormente) reajustar a lo que era un alta proyección en cuanto a penetración de la nueva guía aérea, y en el último periodo tener que disminuir notoriamente sus cifras de impacto a números negativos sus expectativas para cada año, y en las demoras que se producen en la implementación de las diversas ventanillas únicas nacionales y regionales. Coinciden actores públicos y privados en esta resistencia al cambio, un fenómeno largamente estudiado en el ámbito sociológico y económico, que en todo caso siempre acaba por ceder ante lo que se sabe resulta inevitable. Un ejemplo de ello son las respuestas de los ejecutivos de logística encuestados cuando se les plantea la posibilidad que el mercado del servicio Courier se abra a otros agentes, como las agencias de viajes: inmediatamente plantean reparos – como la necesidad de marcos regulatorios muy acotados y extensas capacitaciones – que no representan al fin sino intentos de retrasar el cambio que irremediamente acabará por imponerse.

Sin embargo, pese a estos dos factores que entorpecen el avance a la nueva digitalización, Chile y la región se verán impulsados por el resto del mundo a avanzar

con respecto a estos sistemas simplificados, esto también obedece a que siempre se ha buscado destacar con respecto a los procesos y diferenciaciones en variados ámbitos.

Lo anterior, es porque la digitalización de los procesos, el paperless y la integración de las plataformas en pro de la simplificación y facilitación de los procesos del comercio exterior son sin duda una necesidad sentida, que se ve espontáneamente refrendada por los empresarios entrevistados. Si bien es claro que debe haber marcos regulatorios específicos y completos que aseguren la transparencia y calidad de los trámites, no es menos cierto que la globalización actual, con las complejas relaciones de interdependencia generadas entre regiones y países por productos y servicios que deben circular con rapidez y seguridad para garantizar el funcionamiento industrial y económico mundial, exige que los procesos sean cada vez más instantáneos y expeditos, sobre todo pensando que las condiciones de avance tecnológico básicamente están dadas para ello y que sólo se necesita, como se señaló, arbitrar las medidas políticas y efectuar las inversiones requeridas para que ello se materialice de una vez por todas.

Por lo expuesto, cabe pensar que en un lapso no superior a 20 años – al promediar el presente siglo – será una realidad el hecho de que el comercio exterior será fluido y se desarrollará sobre la base de plataformas virtuales regionales interconectadas en una gran red global, es aquí donde las ventajas comparativas de los países son las que realmente se deben perfeccionar en el mundo de hoy para

connotar frente a los semejantes, con esta base se puede afirmar la idea primaria que planteó Ohlin en su modelo rescatado, debido a la competencia que cada nación deberá desarrollar para poder innovar en sus procesos, y cualquier otro factor que se pueda perfeccionar para un intercambio de bienes y/o servicios, provocando lo que se llama exportaciones o importaciones entre las naciones produciendo beneficios, los cuales se verán facilitados por este nuevo universo de documentación digitalizada.

Ello involucra la integración de los manifiestos de embarque como el e-AWB a la tramitación general, como los demás documentos, puesto que en rigor forman parte de ella. Así ya se ha entendido por parte del ASEAN, y México, en donde se trabaja de manera constante gracias al soporte de empresas como EDICOM, que desarrollan el software necesario, y el apoyo gubernamental, el cual es necesario. Chile, en este sentido debe dirigir más recursos a este ámbito.

En último lugar, la e-AWB y la documentación electrónica en general, y su integración final a los sistemas de ventanillas únicas son un fenómeno que no se detendrá a pesar de los eventuales retrocesos por las circunstancias adversas ya descritas. Por lo cual, la posibilidad de crear una plataforma globalizada que involucre todos los actores y participantes puedan en conjunto, desarrollar un sistema estandarizado y de fácil manejo con bajo coste que sincronice a los países, podría estar en proyecto para los futuros gobiernos.

El análisis histórico del comercio exterior en general – y del transporte aéreo de carga en particular – hace presumir que los plazos señalados se y que la unificación de la tramitación en las exportaciones e importaciones a través de las plataformas virtuales es una tendencia que ha llegado para quedarse.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) (2016): *Descubrir El Transporte Aéreo – IATA*. En su sitio web *aena.es*. Consultado en 05-2016. [http://www.aena.es/csee/Satellite?MO=5&SMO=2&c=Microsite\\_FA&cid=1069405145105&p=1069068239580&pagename=Microsite%2Fmicrosite](http://www.aena.es/csee/Satellite?MO=5&SMO=2&c=Microsite_FA&cid=1069405145105&p=1069068239580&pagename=Microsite%2Fmicrosite)

AIRFLEETS (2016): *Flota UPS*. En sitio web *airfleets.es*. Consultado el 05-2016. <http://www.airfleets.es/flottecie/UPS.htm>

AIRFLEETS (2016): *Flota Federal Express*. En sitio web *airfleets.es*. Consultado el 05-2016. <http://www.airfleets.es/flottecie/Federal%20Express.htm>

AIRCARGO NEWS (2015): *e-AWB target of 56% by end of 2016 says IATA*. Publicado (11/12/2015) en sitio web *aircargonews.net*. Consultado el 05-2016. Disponible en <http://www.aircargonews.net/news/single-view/news/e-awb-target-of-56-by-end-of-2016-says-iata.html>

AIRCARGO NEWS (2016): *Slow start for e-AWB take-up in January*. Publicado (26/02/2016) en sitio web *aircargonews.net*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.aircargonews.net/news/technology/e-air-waybill/single-view/news/slow-start-for-e-awb-take-up-in-january.html>

AIR CARGO WORLD (2015): *¿Qué depara el futuro a los cargueros aéreos? (I)*. Reproducido (10/11/2015) en el sitio web *rm-forwarding.com*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://rm-forwarding.com/2015/11/10/que-depara-el-futuro-a-los-cargueros-aereos-i/>

ALADI (Asociación Latinoamericana de Integración) (2016): *Sistema Integrado de Comercio Exterior (SISCOMEX)*. En sitio web *aladi.org*. Consultado en 06-2016. Disponible en <http://www.aladi.org/nsfaladi/guiasimportacion.nsf/e0fafadcfa076c91032574ef006e83c6/7f22b573cae67242032574a5004f3451?OpenDocument>

ASW (ASEAN Single Window) (2014): *Here's how it works*. Animación *swf (flash)* en sitio *asw.asean.org*. Consultado en 06-2016. Disponible en [http://asw.asean.org/images/ASW\\_Animation.swf](http://asw.asean.org/images/ASW_Animation.swf)

BANCO MUNDIAL (2016): *Doing Business- sitio web oficial. Comercio transfronterizo*. Disponible en: <http://espanol.doingbusiness.org/data/exploretopics/trading-across-borders>

BASSAN, Pedro (2013): *Falta de logística e burocracia atrasam transporte de cargas aéreo no Brasil*. Publicado (03/04/2013) en *Jornal da Globo* (Brasil), edición online. Consultado en 05-2016. <http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2013/04/falta-de-logistica-e-burocracia-atrasam-transporte-de-cargas-aereo-no-brasil.html>

BENAVIDES; Paola María (2011): *La Ventanilla Única de Comercio Exterior en Chile. Factores claves de éxito*. Tesis para optar al Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas. Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-benavides\\_pc/html/index-frames.html](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-benavides_pc/html/index-frames.html)

BENJAMIN, Raymond (2013): *Mensaje del Secretario General de la OACI*, en la publicación (pdf) conjunta de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional ) y OMA (Organización Mundial de Aduanas): *El transporte mundial de la carga aérea Cadena de suministro segura para la carga aérea y el correo y directrices en materia de facilitación*. En sitio web de la OACI, [icao.int](http://www.icao.int). Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.icao.int/Security/aircargo/Documents/ICAO-WCO\\_Moving-Air-Cargo\\_2013\\_ES.pdf](http://www.icao.int/Security/aircargo/Documents/ICAO-WCO_Moving-Air-Cargo_2013_ES.pdf)

BERNAL, Paloma (2015): *Interoperabilidad de las Ventanillas Únicas –ASW (ASEAN Single Window) (2013): Scope and status of the ASW*. En sitio web [asw.asean.org](http://asw.asean.org). Consultado en 06-2016. Disponible en <http://asw.asean.org/about-asw>

BRIDGES, Valery (1967): *Historia de las Comunicaciones. El transporte aéreo*. Editorial Salvat, Pamplona (España). Versión online. Consultado el 05-2016. <http://www.librosmaravillosos.com/transportesaereos/index.html>

BUSTELO, Francisco (1994): *Historia económica: Introducción a la historia económica mundial: Historia económica de España en los siglos XIX y XX*. Editorial Complutense, Madrid, 1994. Cap. 11: Comercio Exterior, pp. 225-226. Versión online en sitio [books.google](https://books.google.cl). Consultado el 05-2016. [https://books.google.cl/books?id=EfwWZmHfv6MC&pg=PA225&lpg=PA225&dq=historia+del+comercio+exterior&source=bl&ots=Q3htYTe0u3&sig=BKvGWOl5uGspd\\_yvkXUOR75y\\_bI&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiCr978xufMAhUBj\\_pAKHcVID2A4ChDoAQhNMAk#v=onepage&q=historia%20del%20comercio%20exterior&f=false](https://books.google.cl/books?id=EfwWZmHfv6MC&pg=PA225&lpg=PA225&dq=historia+del+comercio+exterior&source=bl&ots=Q3htYTe0u3&sig=BKvGWOl5uGspd_yvkXUOR75y_bI&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiCr978xufMAhUBj_pAKHcVID2A4ChDoAQhNMAk#v=onepage&q=historia%20del%20comercio%20exterior&f=false)

BUTRÓN, Leytat (2014): *Guía Aérea Electrónica: El Camino al e-Freight*. Artículo publicado (05/2014) en revista online (versión pdf) *Inbound Logistics*

LATAM N° 103, Vol. 8, pp. 18-20. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.il-latam.com/images/revista/ill103.pdf>

CAÑAS, Gloria (2011): *Certificados de Origen digitales*. Presentación (*versión pdf*) en documento OCDE “Ayuda para el Comercio”, en sitio web *oecd.org*. Consultado en 06-2016. Disponible en <https://www.oecd.org/aidfortrade/48291012.pdf>

CARBALLO, Jeronimo et alter (2015): *The Border Labyrinth: Information Technologies and Trade in the Presence of Multiple Agencies*. Oficina del Censo de EE.UU. Cit. por ULLOA, Alfie; ROBERT, Carolyn (2015) en *Doc. cit.*, p. 19. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=39741496>

CEFACT/ONU (Centro de las Naciones Unidas para Facilitación del Comercio y las Transacciones Electrónicas) (2005): *Doc. cit. - Recomendación N° 33*. Publicado en *versión pdf* en el sitio web *vuce.gub.uy*. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://vuce.gub.uy/wp-content/uploads/2013/04/Ventanilla\\_Unica\\_Recomendacion\\_33.pdf](http://vuce.gub.uy/wp-content/uploads/2013/04/Ventanilla_Unica_Recomendacion_33.pdf)

CERRUTO, Xavier (2012): *El Transporte Aéreo de Carga y su Incidencia en el Comercio Internacional*. Presentación (*ppt*) para operadores de DHL (Deutsches Post World Net), publicada (16/03/2012) en el sitio web *docs.google*. Consultado en 05-2016. Disponible en [https://docs.google.com/presentation/d/15h1UK1X2p7kAcW2PzKTmNwvYZLJxrq5Gj6IvP3VOn-I/edit?pli=1#slide=id.g2cb6f5e\\_1\\_52](https://docs.google.com/presentation/d/15h1UK1X2p7kAcW2PzKTmNwvYZLJxrq5Gj6IvP3VOn-I/edit?pli=1#slide=id.g2cb6f5e_1_52)

CINCO DÍAS (2015): *Una burocracia electrónica y más simple*. Editorial (20/02/2015) de la versión online del periódico financiero *Cinco Días* (España). Consultado el 05-2016. [http://cincodias.com/cincodias/2015/02/19/economia/1424370997\\_895491.html](http://cincodias.com/cincodias/2015/02/19/economia/1424370997_895491.html)

CRITICA (Panamá) (2015): *Implementarán Ventanilla Única de Comercio Exterior*. Nota de prensa (03/09/2015) en diario web *Crítica.com*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.critica.com.pa/nacional/implementaran-ventanilla-unica-de-comercio-exterior-404510>

DESMET, KLAUS, (2013) El Modelo de Heckscher-Ohlin. Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones Guía del exportador. Disponible en: <http://www.proecuador.gob.ec/pubs/guia-del-exportador>

DESCARTES, (2016) En sitio web *e-air-waybill.com* mantenido por Descartes Systems Group. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.e-air-waybill.com/>

DGAC (Dirección General de Aeronáutica Civil) (2013): *Certificación de embalaje para el transporte aéreo de mercancías peligrosas*. Reproducido en el sitio web *Chile Atiende*. Consultado en 05-2016. Disponible en <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/ver/4462>

DHL (2016): *The Leading International Air Network*. En sitio web *dhl.com*. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.dhl.com/en/about\\_us/company\\_portrait/our\\_organization/aviation.html](http://www.dhl.com/en/about_us/company_portrait/our_organization/aviation.html)

DIARIO EL PAÍS (Sección Agencias) (2013): *La OMC logra el primer acuerdo global para impulsar el comercio*. En edición digital (07/12/2013) del diario *El País* (España). Consultado en 05-2016. Disponible en [http://economia.elpais.com/economia/2013/12/07/actualidad/1386406353\\_121732.html](http://economia.elpais.com/economia/2013/12/07/actualidad/1386406353_121732.html)

DIRECON (Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales – Chile) (2016): *Certificación de origen*. En su sitio web *direcon.gob.cl*. Consultado en 05-2016. Disponible en <https://www.direcon.gob.cl/certificacion-de-origen/>

DUARTE, Enrique (2016): *SAT “modernizará” la Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicano*. Artículo publicado (12/01/2016) en revista digital *T21.mx*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://t21.com.mx/logistica/2016/01/12/sat-modernizara-ventanilla-unica-comercio-exterior-mexicano>

EAE (Escuela de Administración de Empresas – España) (2014): *Composición y funciones de la carta de porte aéreo*. Publicado (17/12/2014) en su blog *retos en supply chain*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/2014/12/composicion-y-funciones-de-la-carta-de-porte-aereo.htm>

EDICOM (2015): *Electronic Data Interchange - EDICOM Air: e-Air waybill solution*. (México) Publicado en el sitio *edicomgroup.com/es*. Consultado en 05-2016. [http://www.edicomgroup.com/es\\_MX/solutions/edi/Applications/e-AWB.html](http://www.edicomgroup.com/es_MX/solutions/edi/Applications/e-AWB.html)

EDICOM (2016): *La IATA lanza la iniciativa e-AWB 360*. Publicado (03/02/2016) en sitio web *edicom.group*. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.edicomgroup.com/es\\_CO/news/7598](http://www.edicomgroup.com/es_CO/news/7598)

EDICOM (2016): *EDICOM Worldwide – We offer our services anywhere in the world*. Sitio web institucional consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.edicomgroup.com/es\\_ES/prehome.html](http://www.edicomgroup.com/es_ES/prehome.html)

ELORZA, Juan Carlos (2012): *Ventanilla Única de Comercio Exterior. Requisitos para una implementación exitosa en América Latina*. Editor Corporación Andina de Fomento (CAF), Banco de Desarrollo de América Latina. Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N° 8 / 2012, p. 15. Publicado en *versión pdf* en sitio web [publicaciones.caf.com](http://publicaciones.caf.com). Consultado en 05-2016. Disponible en [http://publicaciones.caf.com/media/21186/caf\\_libro\\_vuce\\_web.pdf](http://publicaciones.caf.com/media/21186/caf_libro_vuce_web.pdf)

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES – UNIVERSIDAD DE VIGO (2003): *Historia Económica Mundial. Relaciones económicas internacionales siglo XIX*. Apuntes digitales del curso Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, periodo 2003-2004. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://cfacal.webs.uvigo.es/04esquema5\\_1.htm](http://cfacal.webs.uvigo.es/04esquema5_1.htm)

FRYDA, Arnaud (2016): Entrevista publicada (26/05/2016) en artículo *Bolloré Logistics sobre e-AWB: “Pronto las incorporaciones de sistemas digitales de datos serán imprescindibles para la industria”*. En sitio web [aerolatinnews.com](http://aerolatinnews.com). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://aerolatinnews.com/2016/05/26/bollore-logistics-sobre-e-awb-pronto-la-incorporacion-de-sistemas-digitales-de-datos-seran-imprescindibles-para-la-industria/>

FSS (Felipe Serrano – Agentes de Aduanas – Chile) (2015): *¿Qué documentos necesito para exportar?*. En su sitio web [fss.cl](http://www.fss.cl). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.fss.cl/exportaciones.php>

gA (GRUPO ASSA) (2016): *Acerca de gA*. En sitio web [grupoassa.com](http://www.grupoassa.com). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.grupoassa.com/es/company/about-grupo-assa/>

GAMBORINO, Luis et alter (2014): *Bye bye Old Bill. Conoce el e-AirWay Bill*. Publicado (05/11/2014) en *Blog La Clase de Oscar*. Consultado en 05-2016. <http://laclasedeoscarboluda.blogspot.cl/2014/11/bye-bye-old-bill-conoce-el-e-air-waybill.html>

GARCÍA-SORDO, JUAN B. (2007). *Introducción al comercio Internacional*. Capítulo 3. Teorías del Comercio y Desarrollo Económico. Editorial Mc Graw Hill

GEA (Global Express Association) (2013): *Eficacia en las fronteras para impulsar el crecimiento económico y la competitividad. El cometido del Convenio de Kyoto revisado*. Tríptico publicado en versión pdf en sitio web [global-express.org](http://www.global-express.org). Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.global-express.org/assets/files/Customs%20Committee/WCO%20RKC40%20leaflet/WE\\_B\\_GEA%20Tri-fold%20leaflet\\_SP.pdf](http://www.global-express.org/assets/files/Customs%20Committee/WCO%20RKC40%20leaflet/WE_B_GEA%20Tri-fold%20leaflet_SP.pdf)

GUERRERO, Martín (2016): *OACI y OMA han reunido a reguladores de Advanced Data*. Publicado (25/01/2016) por magazine digital *LogiNews*, en su sitio web [noticiaslogisticaytransporte.com](http://noticiaslogisticaytransporte.com). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://noticiaslogisticaytransporte.com/transporte/25/01/2016/oaci-y-oma-han-reunido-a-reguladores-de-advanced-data/69397.html>

HISTORIA CULTURAL (2010): *Consecuencias de las Cruzadas*. En sitio web [historiacultural.com](http://www.historiacultural.com). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.historiacultural.com/2010/07/consecuencias-de-las-cruzadas.html>

IATA (2006): *Simplifying the Business*. Boletín mensual (Nº 8, julio 2006), versión online. Consultado el 05-2016. [http://www.iata.org/html\\_email/3954300-stb-newsletter/stb\\_newsletter\\_Julio06.html](http://www.iata.org/html_email/3954300-stb-newsletter/stb_newsletter_Julio06.html)

IATA (2013): *Resolution 672. Form of Multilateral E-Air Waybill Agreement (10/03/2013)*. Publicado (versión pdf) en sitio web [iata.org](http://www.iata.org). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.iata.org/whatwedo/cargo/e/eawb/Documents/eawb-resolution-672.pdf>

IATA (2015): *IATA's Recommendation on Cargo-XML Standards*. En sitio web [iata.org](http://www.iata.org). Consultado en 05-2016. Disponible en <https://www.iata.org/whatwedo/workgroups/Documents/recommendation-xml-standards.pdf>

IATA (2016): *Cargo Interchange Message Procedures (Cargo-IMP)*. En sitio web [iata.org](http://www.iata.org). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.iata.org/publications/Pages/cargo-imp.aspx>

IATA (2016): *e-AWB international monthly report - March – April 2016*. Versión pdf, pp. 3-4. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.iata.org/whatwedo/cargo/e/eawb/Documents/e-awb-monthly-report-r17.pdf>

IATA (2016): *Guía de e-AWB para Aerolíneas (e-awb-quick-reference-guide-airline-spanish)*. En sitio web [iata.org](http://www.iata.org). Consultado en 05-2016. Disponible en <https://www.iata.org/whatwedo/cargo/e/eawb/Documents/e-awb-quick-reference-guide-airline-spanish.pdf>

IATA (2016): *Home - Our mission is to represent, lead and serve the airline industry*. En su sitio web [iata.org](http://www.iata.org). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.iata.org/Pages/default.aspx>

ICEX (España) (2016): *Guía de Trámites y Documentos de Exportación*. Publicado (*versión pdf*) (02-2016) en sitio web [icex.es](http://www.icex.es) (Ministerio de Hacienda de España). Consultado en 05-2016. Disponible en [https://www.icex.es/icex/wcm/idc/groups/public/documents/documento\\_anexo/mdez/mju1/~edisp/dax2013255463.pdf](https://www.icex.es/icex/wcm/idc/groups/public/documents/documento_anexo/mdez/mju1/~edisp/dax2013255463.pdf)

INCEA (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas – México) (2015): *Documentos para Exportar: Lista de Empaque*. En su sitio web [comercioyaduanas.com.mx](http://www.comercioyaduanas.com.mx). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.comercioyaduanas.com.mx/comoexportar/documentosparaexportar/204-lista-de-empaque>

JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL (Chile) (2015): *Pasajeros Internacionales por Países por Operador*, en *Transporte Aéreo Comercial*, sitio web [datos.gob.cl](http://datos.gob.cl). Consultado el 05-2016. <http://datos.gob.cl/dataset/2390/resource/fac7ed69-ba23-405c-b1fe-3b9edbec6c45>

KATZ, Raúl (2016): Entrevista publicada (14/01/2016) en artículo *Estudio revela el estado de digitalización de las empresas en América Latina*, en sitio web [innovacion.cl](http://www.innovacion.cl). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.innovacion.cl/2016/01/estudio-revela-el-estado-de-digitalizacion-de-las-empresas-en-america-latina/>

KORZENIAK, José Ignacio (2009): *La práctica del comercio global: Fortalezas y debilidades*. Ponencia publicada en *El comercio exterior y la gestión aduanal en el siglo XXI* (OROPEZA; Arturo, editor). Universidad Nacional Autónoma de México/ Instituto de Investigaciones Jurídicas. Consultado (*en versión pdf*) en 05-2016. <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3021/9.pdf>

LLAMAZARES, Olegario (editor) (2013): *Documentos de Transporte Internacional más utilizados*. Publicado (2013) en *Global Negotiator Blog*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.globalnegotiator.com/blog/documentos-de-transporte-internacional/>

LOGISTEC (2016): *El crecimiento del tráfico aéreo de carga se desaceleró a un 2,2% en 2015*. Publicado (02/03/2016) en revista online *Logistec-Para profesionales informados*. Consultado en 05-2016. Disponible en

<http://www.revistalogistec.com/index.php/asociaciones/125-iata/2166-el-crecimiento-del-trafico-aereo-de-carga-se-desacelero-a-un-22-en-2015>

MÁRQUEZ, Juan Miguel (2009): *La ley 11/2007: una nueva forma de entender la Administración Pública*, en *La Administración Electrónica y el Servicio a los Ciudadanos*, e-publicación del Ministerio de Economía y Hacienda de España. Consultado el 05-2015. <http://www.meh.es/Documentacion/Publico/SGT/e-administracion.pdf>

MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú) (2013): *Extensión y Consolidación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior del Perú*. La Ventanilla Única de Comercio en Perú. Cit. por ULLOA, Alfie; ROBERT, Carolyn (2015) en *Doc. cit.*, p. 19. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=39741496>

MINISTERIO DE HACIENDA (CHILE) (2005): *Síntesis Ejecutiva Programa Proyecto ISIDORA*. En sitio web *dipres.gob.cl*. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.dipres.gob.cl/595/articles-14964\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/595/articles-14964_doc_pdf.pdf)

NOTIMEX (2014): *Empresa de envíos DHL renovará su flota de aeronaves Boeing 737*. Artículo publicado (21/04/2014) en revista digital *El Economista* (Chile). Consultado en 05-2016. <http://www.eleconomistaamerica.cl/actualidad-eAm-mexico/noticias/5720112/04/14/Empresa-de-envios-DHL-renovara-su-flota-de-aeronaves-Boeing-737.html>

OACI (2013): *Introducción a la publicación conjunta de OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) y OMA (Organización Mundial de Aduanas): El transporte mundial de la carga aérea Cadena de suministro segura para la carga aérea y el correo y directrices en materia de facilitación*. En sitio web de la OACI, *icao.int*. Consultado en 05-2016. [http://www.icao.int/Security/aircargo/Documents/ICAO-WCO\\_Moving-Air-Cargo\\_2013\\_ES.pdf](http://www.icao.int/Security/aircargo/Documents/ICAO-WCO_Moving-Air-Cargo_2013_ES.pdf)

OACI (2013): *El transporte mundial de la carga aérea - Cadena de suministro segura para la carga aérea y el correo y directrices en materia de facilitación*. Publicación (versión pdf) en su sitio web *icao.int*. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.icao.int/Security/aircargo/Documents/ICAO-WCO\\_Moving-Air-Cargo\\_2013\\_ES.pdf](http://www.icao.int/Security/aircargo/Documents/ICAO-WCO_Moving-Air-Cargo_2013_ES.pdf)

OACI, 2015 (Organización de Aviación Civil Internacional) (ICAO) (2015): *El continuo crecimiento del tráfico aéreo y las ganancias sin precedentes de las líneas aéreas reflejan los resultados del transporte aéreo en 2015*. Comunicado 72.15.SP. Consultado el 05-2016. <http://www.icao.int/Newsroom/NewsDoc2015/COM.72.15.SP.pdf>

OMA (Organización Mundial de Aduanas) (2012): *Cómo construir un entorno de ventanilla única. Compendio de la OMA. Volumen 1. Guía Ejecutiva*, p.5. Publicado en *versión pdf* en sitio web [wcoomd.org](http://www.wcoomd.org). Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/single-window/~//media/WCO/Public/ES/PDF/Topics/Facilitation/Activities%20and%20Programmes/SW%20Initiatives/PC\\_SWC\\_Vol\\_1\\_Final.ashx](http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/single-window/~//media/WCO/Public/ES/PDF/Topics/Facilitation/Activities%20and%20Programmes/SW%20Initiatives/PC_SWC_Vol_1_Final.ashx)

QUERELLE, Gustavo (2010): *Historia del avión*. En sitio web [profesorenlinea.cl](http://www.profesorenlinea.cl). Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.profesorenlinea.cl/mediosocial/Avion\\_Historia.htm](http://www.profesorenlinea.cl/mediosocial/Avion_Historia.htm)

QUIMBIULCO, Cristian (2015): *El avión sigue siendo el medio de transporte más seguro del mundo*. Publicado en la edición digital (27/03/2015) del diario ABC (España). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.abc.es/sociedad/20150327/abci-viajar-avion-seguro-201503270355.html>

RED VUCE (2015): *Documentos de las reuniones de Ventanilla Única*. En sitio web [redvuce.org](http://redvuce.org). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://redvuce.org/eventos.html>

RED VUCE (2015): *Estados Integrantes*. En sitio web [redvuce.org](http://redvuce.org). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://redvuce.org/integrantes.html>

RED VUCE (2015): *¿Qué es la RedVUCE?*. En sitio web [redvuce.org](http://redvuce.org). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://redvuce.org/que-es-vuce.html>

REVERSO-CONTEXT (2016): *Sistema de información anticipada sobre la carga*. Ejemplos de traducción contextualizada en su sitio web [context.reverso.net](http://context.reverso.net). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://context.reverso.net/traduccion/espanol-ingles/sistema+de+informaci%C3%B3n+anticipada+sobre+la+carga>

REVISTA T21 (2015): *Carga aérea en Latinoamérica cae 6.4% en 1T 2015: IATA*. Publicado (05/05/2015) en *Revista T21* (México), edición online. Consultado en 05-2016. <http://t21.com.mx/aereo/2015/05/05/carga-aerea-latinoamerica-cae-64-1t-2015-iata>

RM-FORWARDING (2012): *América Latina aún no está lista para el e-AWB*. Nota de prensa publicada (18/05/2012) en sitio web [rm-forwarding.com](http://rm-forwarding.com). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://rm-forwarding.com/2012/05/18/los-paises-de-america-latina-no-están-listos-para-el-e-awb/>

RÖHLIG LOGISTICS (2016): *Códigos IATA*. En sitio web *rohlig.com*. Consultado en 05-2016. <http://www.rohlig.com/es/centro-de-informacion/transporte-aereo/codigos-iata.html>

RUIZ, Sergio (2012): *El boom de la documentación electrónica*. Artículo publicado (13/08/2012) en revista digital *Logística* (de revistas *Énfasis*) (México). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/64776-el-boom-la-documentacion-electronica>

SAG (2016): *Acuerdo Operacional de Transporte Aéreo*. Documento (pdf) en su sitio web *sag.cl*. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.sag.cl/sites/default/files/acop-transp\\_aereo.pdf](http://www.sag.cl/sites/default/files/acop-transp_aereo.pdf)

SAG (2016): *Exportaciones*. En su sitio web *sag.cl*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.sag.cl/ambitos-de-accion/exportaciones-0>

SANTORO, Andrés (Coordinador) et alter (2005): *Informe Final de Evaluación Programa Proyecto Isidora*. Documento del Ministerio de Hacienda – Servicio Nacional de Aduanas de Chile. En sitio web *dipres.gob.cl*. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.dipres.gob.cl/595/articulos-139554\\_informe\\_final.pdf](http://www.dipres.gob.cl/595/articulos-139554_informe_final.pdf)

SERNATUR (2015): *Anuario de Turismo 2014* (Versión final consolidada, agosto 2015), pág. 10. Consultado el 05-2016. <http://www.sernatur.cl/documentos/?did=607>

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS (2007-2009): *Introducción Manifiesto Aéreo Electrónico*. Documento en *ppt*. Consultado en 05-2016. Disponible en [https://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070510/asocfile/20070510095837/presentacion\\_introduccion\\_manifiesto\\_aereo.pptx+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl](https://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070510/asocfile/20070510095837/presentacion_introduccion_manifiesto_aereo.pptx+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl)

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DE CHILE (2012): *Aduanas expone acerca de manifiesto electrónico aéreo en workshop de IATA*. Nota de prensa publicada (13/12/2012) en sitio web *aduanas.cl*. Consultado en 05-2016. Disponible en <https://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20121213/pags/20121213113728.html>

SICEX (2015): *Preguntas Frecuentes. Ámbito general*. En sitio web *sicexchile.cl*. (Ministerio de Hacienda de Chile) Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.sicexchile.cl/portal/preguntas-frecuentes>

SICEX (2016): *Inicio de portal único de trámites públicos y privados para exportar*. Publicado (02/05/2016) en *sicexchile.cl*. Consultado en 05-2016. <http://www.sicexchile.cl/portal/noticias/-/blogs/inicio-de-portal-unico-de-tramites-publicos-y-privados-para-exportar>

SMITH, Adam (1776): *La riqueza de las naciones*. Reimpresión de 1937 (pp. 169-70). Cit. por BAURMANN, Michael, en *Globalización, democratización y el milagro europeo*. Revista *Isonomía* N° 23, octubre 2005. Publicación virtual del Instituto Tecnológico Autónomo de México. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=363635645001>

SOFOFA (2015): *Qué es y para qué sirve el Certificado de Origen*. Publicado en sitio *web.sofofa.cl*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://web.sofofa.cl/comercio-exterior/certificacion-de-origen/>

SOFOFA (2016): *Factura comercial de exportación*. Publicación (pdf) en su sitio *web.sofofa.cl*. Consultado en 05-2016. Disponible en [http://www.sofofa.cl/comex/Union\\_Europea/Certificacion\\_de\\_Origen/FACTURACOMERCIAL.pdf](http://www.sofofa.cl/comex/Union_Europea/Certificacion_de_Origen/FACTURACOMERCIAL.pdf)

SPERISEN-YURT, Eduardo (2015): *El comercio internacional en el siglo XXI*. Columna (06/04/2015) en edición electrónica del diario *Prensa Libre*, Guatemala. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.prensalibre.com/economia/el-comercio-internacional-en-el-siglo-xxi>

TAHIR ASNAIN, SYED (2015): *White Paper. IATA Cargo-XML. The new messaging standard modernizing air cargo electronic communications*. Documento de IATA publicado (15/06/2015) para uso de sus asociados. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://docplayer.net/4271700-White-paper-iata-cargo-xml-the-new-messaging-standard-modernizing-air-cargo-electronic-communications.html>

TRANSLOG OVERSEAS (2016): Carta de porte aéreo. Información en su sitio *web.translogoverseas.es*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.translogoverseas.es/informacion/documentacion/13-air-waybill.aspx>

TYLER, Tony (2016): Entrevista citada por revista online *Logistec-Para profesionales informados*, en artículo (publicado 02/03/2016) *El crecimiento del tráfico aéreo de carga se desaceleró a un 2,2% en 2015*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.revistalogistec.com/index.php/asociaciones/125-iata/2166-el-crecimiento-del-trafico-aereo-de-carga-se-desacelero-a-un-22-en-2015>

(UNAQ-IAM, 2010) UNIVERSIDAD NACIONAL AERONÁUTICA EN QUERÉTARO- INGENIERÍA AERONÁUTICA EN MANUFACTURA (2010): *¿Qué es la OACI?*. Publicación (09-04-2010) en Blog *Normatividad Aeronáutica*, de los alumnos de la carrera de Ingeniería Aeronáutica en Manufactura de la UNAQ (México). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://oaci-unaq.blogspot.cl/2010/04/que-es-la-oaci-la-organizacion-de.html>

ULLOA, Alfie; ROBERT, Carolyn (2015): *Las Ventanillas Únicas de Comercio Exterior como instrumento de facilitación comercial. La experiencia de América Latina y el Caribe*. Documento de trabajo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) publicado (en versión pdf) en sitio web [idbdocs.iadb.org](http://idbdocs.iadb.org). Páginas 18 a la 31. Consultado en 05-2016. <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=39741496>

UPS (2016): *Declaración del remitente (IATA)*. En sitio web [ups.com](http://www.ups.com). Consultado en 05-2016. Disponible en <https://www.ups.com/content/pr/es/resources/ship/hazardous/declaration/IATA.html>

VARGAS, Marisol (2014): *Carta de instrucción del remitente*. En su blog *Solicita la documentación referente al proceso de importación y exportación de productos*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://marisolvargasruiz.blogspot.cl/2014/03/carta-de-instruccion-del-remitente.html>

VUCE (Uruguay) (2016): *Encuesta de Satisfacción*. Publicada (30/05/2016) en el sitio web [vuce.gub.uy](http://vuce.gub.uy). Consultado en 06-2016. Disponible en <http://vuce.gub.uy/encuesta-de-satisfaccion/>

XENOCOSTAS, Nicholas (2016): Entrevista publicada (04/05/2016) en el sitio web [aircargonews.net](http://www.aircargonews.net): *Time to take stock of e-AWB progress, says Champ's new sales chief*. Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.aircargonews.net/news/technology/e-air-waybill/single-view/news/time-to-take-stock-of-e-awb-progress-says-champs-new-sales-chief.html>

YUPANQUI, Nathaly (2014): *Transporte Internacional de Carga Aérea*. Presentación Universidad Privada San Pedro (Perú). En el sitio web [academia.edu](http://www.academia.edu). Consultado el 05-2016. [http://www.academia.edu/4711108/TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA\\_A%C3%89REA](http://www.academia.edu/4711108/TRANSPORTE_INTERNACIONAL_DE_CARGA_A%C3%89REA)

ZUAZO, Natalia (2012): *Adiós al papel: ¿por qué no se imprime más la Enciclopedia Británica?*. Artículo publicado en revista digital *Brando* (*La Nación*, Argentina). Consultado en 05-2016. Disponible en <http://www.conexionbrando.com/1475481-adios-al-papel-porque-no-se-imprime-mas-la-enciclopedia-britanica>

## COLABORADORES

BUTRON, LETYAT

Consultora Logística de Tsol, México.  
Contacto: [lety.butron@tsolco.com](mailto:lety.butron@tsolco.com)

GOULART, GHILHERME

Analista de la Industria de Aviación - IATA  
Contacto: [goulartg@iata.org](mailto:goulartg@iata.org)

ULLOA, JAVIER

Asesor de SICEX  
Contacto: [julloa@hacienda.gov.cl](mailto:julloa@hacienda.gov.cl)

## ANEXOS

### ANEXO 1: CARGO XML STANDARDS (FUENTE DIRECTA: IATA)

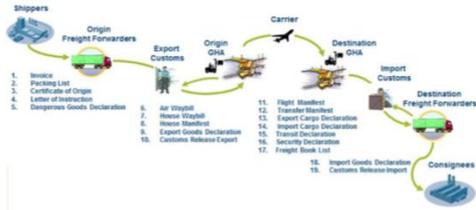


## Cargo-XML Standards

S. Tahir Hasnain  
2<sup>nd</sup> November 2015  
Dubai, UAE



### Air Cargo Business Process



2



### Role of Electronic Messaging in Air Cargo

- Facilitate Air Cargo end to end business processes including Sales, Operations and Finance.
- Fulfill Customs Requirements for Advance Cargo Information (ACI) e.g. US-AMS, EU-ICS, CA-ACI etc.  
Note: The Messaging standards are also used in US-ACAS pilots
- Compliance with Security Regulations such as electronic Consignment Security (e-CSD) etc.

3



### Air Cargo Messaging Standards

- Two messaging standards are available in the air cargo industry
  - ❖ Cargo-IMP (traditional)
  - ❖ Cargo-XML (emerging)
- Developed and Maintained by the specific industry groups
  - ❖ Cargo-Data Interchange Task Force (CDITF)
  - ❖ Cargo-XML Task Force (CXMLTF)
- Distributed by IATA through the specific publications
  - ❖ Cargo-IMP Manual
  - ❖ Cargo-XML Manual and Toolkit

4



### Cargo-IMP Standards

- Exist since 1975 - initially used by airlines for cargo interlining
- Initially exchanged using traditional SITA Type B Messaging
- Expanded to big forwarders, GHAs and some Customs Admin
- Hundreds of million of CIMP messages exchanged per year
- Cargo-IMP Manual 34<sup>th</sup> edition was produced in 2014
- 78 Cargo-IMP Messages are available in the latest edition



5



### Cargo-XML Standards

- Development started in 2010
- Support modern technology and are exchanged over the internet
- Based on the UN/CEFACT standards and compatible with WCO DM
- Multimodal and Cross-border
- Limited adoption by the industry
- Cargo-XML Manual 3<sup>rd</sup> edition was produced in 2015
- 15 Cargo-XML Messages are available in the latest edition



6

## Industry Cargo-EDI Strategy

- IATA has stopped producing new editions of Cargo-IMP Manual.
- Cargo-IMP Manual 34th is the last & final edition.
- Further developments in the Cargo-XML Messages only.
- Cargo-XML Manual and Toolkit is maintained.

Note: Cargo-IMP Messages can still be used but there will be no new versions.

7

## IATA Recommendation

**“Use latest versions of Cargo-IMP  
or  
adopt Cargo-XML Standards”**



8



## Cargo-XML Task Force (CXMLTF)

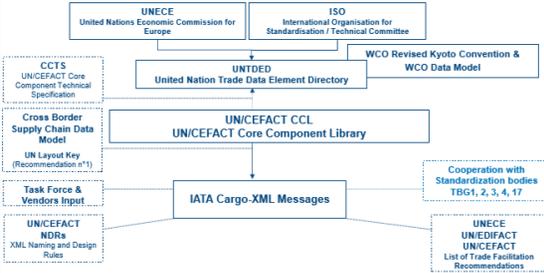
9

## Cargo-XML Task Force (CXMLTF)



10

## CXMLTF – Approach to recommend new standards



11

## Cargo-XML Messages(1/2)

As of Nov 2015, the CXMLTF has developed 15 Cargo-XML Messages endorsed by the IATA Cargo Services Conference (CSC). These are:

Transport Messages	Acronym	Commercial Messages	Acronym
XML Waybill	XFWB	XML Invoice	XINV
XML House Waybill	XFZB	XML Packing List	XPCL
XML House Manifest	XFHL	XML Certificate of Origin	XCOO
XML Flight Manifest	XFFM	XML Shippers Letter of Instruction	XSLI
XML Freight Booked List	XFBL		
XML Status Message	XFSU		
XML Response Message	XFNM		
XML Booking Message	XFFR		
XML Custom Status Notification	XCSN		
XML Shippers Dec for DG	XSDG		
XML Generic Request Message	XGRQ		

12

## Cargo-XML Messages(2/2)

- XML Rate Information Message is being developed.
- Intended to be used for rates exchange between airlines and partners.
- Rates such as Market/Contract/Spot



13

## Cargo-IMP vs Cargo-XML

Features	Cargo-IMP	Cargo-XML
<b>Character Set</b>	Limited (ASCII 7 bit)	Extended (UTF-8)
<b>Size</b>	Limited	Extended
<b>Field/Line Message</b>	65 characters 3500 characters	unlimited unlimited
<b>Scope</b>	Airport to Airport	End to end supply chain
<b>Occurrences</b>	Limited	Unlimited
<b>Message Structure</b>	Constraints	Flexible
<b>Data Type</b>	Limited	Extended
<b>Communication Medium</b>	Traditionally Proprietary (Now Public)	Public - Internet based
<b>Platform Dependent</b>	Yes	No
<b>Data Quality</b>	Modest	Improved
<b>Error Handling</b>	Cumbersome	Improved
<b>Data Validation</b>	No	Yes (XSD)
<b>UN/CEFACT Standards</b>	No Compatibility	Compatible
<b>Multimodal</b>	No	Yes
<b>Cross-border</b>	No	Yes

14

## Cargo-XML – Dimensions

Cargo-XML standards are delivered in an innovative way that:

- Improves industry efficiency
- Facilitates industry adoption
- Allows compliance with Regulations
- Facilitates advocacy



15

## Where are the Cargo-XML messages published? (Cargo-XML Manual and Toolkit)



[www.iata.org/cargoxml-toolkit](http://www.iata.org/cargoxml-toolkit)

16

## Cargo-XML Manual and Toolkit 3<sup>rd</sup> Edition

- Published Annually
- 3<sup>rd</sup> Edition is latest effective 1<sup>st</sup> January 2015
- Regular web updates

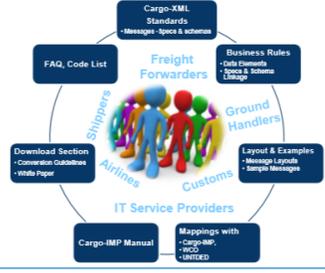


17

## Features of 3<sup>rd</sup> Edition

Prominent Features:

- Cargo-XML Scorecard
- Migration Guidelines between Cargo-IMP ↔ Cargo-XML
- Cargo-XML Implementation Strategies – a White Paper



18

<p style="text-align: center;"></p> <h2>Cargo-XML Training</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cargo-XML Training Course is available</li> <li>➤ Classroom Training at IATA training center and in-company</li> <li>➤ In company Training - tailored as per your requirements</li> <li>➤ Miami training took place Feb 2<sup>nd</sup>, 13 people</li> <li>➤ UK training took place on Jun 4<sup>th</sup>, 7 people             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Airlines, ground handlers and IT Providers)</li> <li>➤ Project managers and developers</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: right;"><a href="#">Click here to visit webpage for Cargo-XML Training</a></p>	<p style="text-align: center;"></p> <h2>Cargo-XML Standards Workshops</h2> <p style="text-align: center;"><a href="http://www.iata.org/events/cargo-xml-workshop">www.iata.org/events/cargo-xml-workshop</a></p>
25	26

<p style="text-align: center;"></p> <h2 style="text-align: center;">IATA &amp; UNCTAD signed MoU on adoption of Cargo-XML standards in ASYCUDA World</h2> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> </div>	<p style="text-align: center;"><b>Thankyou</b></p>
33	34

## ANEXO 2 MANIFIESTO AEREO ELECTRONICO



### MANIFIESTO AÉREO ELECTRÓNICO

INTRODUCCIÓN



### Manifiesto Electrónico Aéreo

---

Servicio Nacional de Aduanas

Subdepto. Normas Generales  
Subdirección Técnica

MANIFIESTO ELECTRÓNICO

El Servicio Nacional de Aduanas dictó la Resolución N° 428 de 2004 la que imparte las instrucciones para la transmisión electrónica de los Encabezados de Manifiestos de Salida e Ingreso y para la transmisión de las Guías aéreas emitidas directamente por el transportador efectivo de la carga.

En el año 2006 con la publicación de la Resolución N° 4881 se establecen los plazos para el ingreso efectivo de las fechas efectivas de arribo/zarpe de los vuelos.

Finalmente se publica la Resolución N° 5660 de 2008 que modifica los plazos de transmisión de las Guías Aéreas



### Proceso de Transmisión Electrónica



### Proceso de Transmisión Electrónica

---

TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA

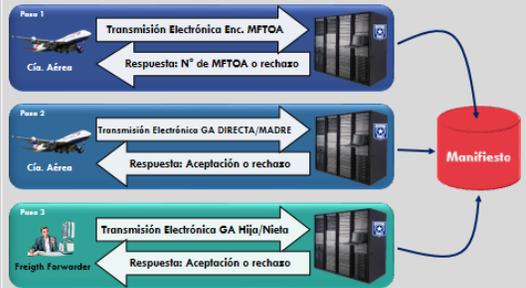
Para la transmisión electrónica del manifiesto aéreo, se ha determinado que los datos del manifiesto de carga para cada aeropuerto se transmitan en dos etapas.

**Etapas:**

**Etapas 1:** Se enviará el encabezado del manifiesto, conteniendo los datos generales del vuelo. (Compañía Aérea)

**Etapas 2:** Se enviarán los datos asociados de cada Guía Aérea que conforman el manifiesto. (Compañía Aérea y Freight Forwarders)

Para los Manifiestos de Ingreso el Almacenista corroborará que las Guías Aéreas estén correctamente transmitidas antes de la entrega de mercancía



Manifiesto



### Flujo de Ingreso de la Información



### Tramitación Electrónica

---

Sistema Manifiesto Marítimo Electrónico



**Cía. Aérea**

- ✓ Ingreso de Encabezado Manifiesto
- ✓ Ingreso GA Directa
- ✓ Ingreso GA Madre
- ✓ Ingreso de Modificaciones y/o Aclaraciones.

**Almacenista**

- ✓ Ingreso Informe Faltas y Sobras
- ✓ Validación GA correctamente transmitida para retiro.

Freight Forwarder

- ✓ Ingreso GA Hijas y Nietas
- ✓ Ingreso de Modificaciones y/o Aclaraciones

Cía. Aérea y FF
ADUANA



Envío por SDA / SMS

- Encabezado MFTOA
- GA

## Herramientas de Tramitación Electrónica

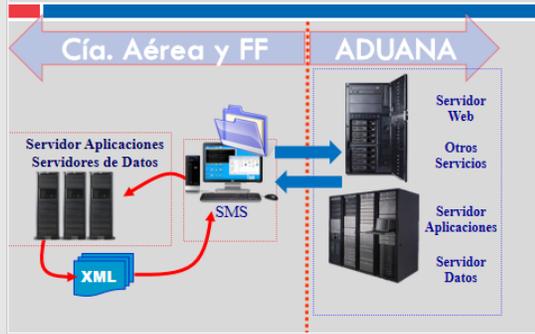
El Servicio Nacional de Aduanas provee 2 herramientas para la tramitación electrónica de los documentos:

**SDA:** Herramienta con la cual el usuario digita los datos del encabezado o de la guías aéreas en un formulario electrónico, al finalizar se envía esta información y el servidor de Aduana entrega la respuesta de aceptación o rechazo.

**SMS:** Esta herramienta toma la información generada por los propios sistemas de los usuarios y envía en forma masiva los documentos a los servidores de Aduana. Las respuestas son cargadas en carpetas para que el usuario puede retroalimentar sus sistemas.

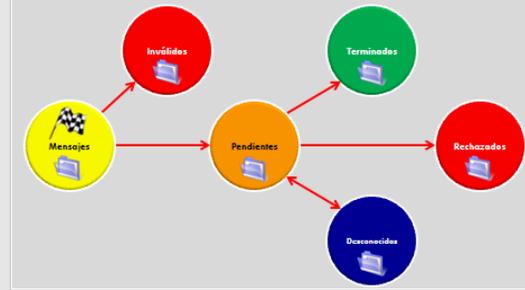
## Transmisión Mediante SDA

## Transmisión Mediante SMS



## Transmisión mediante SMS

El ciclo de vida de los mensajes de SMS se refleja en el siguiente esquema:



## Información Disponible

### PÁGINA WEB DE ADUANA

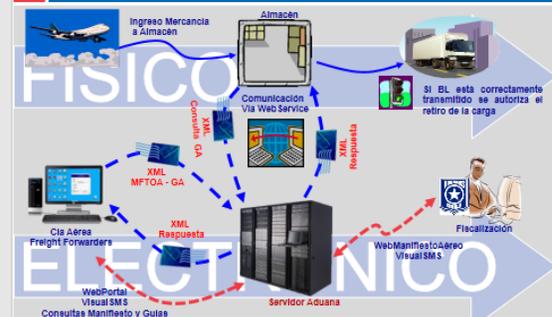
Toda la normativa relacionada con el Manifiesto Aéreo Electrónico se encuentra publicada en la sección "Manifiesto Carga Electrónico" en "Trámites en Línea" en la página Web del Servicio Nacional de Aduanas.

Además, se encuentran disponibles las diferentes aplicaciones a utilizar para Manifiestar, para realizar pruebas, manuales, links de consultas, etc.

Link directo: <http://www.aduana.cl/manifiesto-aereo/aduana/2007-05-10/095837.html>

- ❖ Introducción
- ❖ Especificaciones XML
- ❖ Normativa
- ❖ Manuales
- ❖ Consultas
- ❖ Sistemas
- ❖ Sistemas Test
- ❖ Solicitud de claves.

## Proceso Ingreso Mercancía





## WebService y Consultas

**WebService Documentos por Estado**

Permite que el usuario desde sus propios sistemas pueda consultar el estado de los documentos.

<http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070416/xxacfile/20070416191902/estadodocumentostramitadosv13.pdf>

**Consulta documentos**

Las consultas están orientadas a la búsqueda de encabezados de Manifiestos por fecha de arribo/zarpe y GA por manifiesto.

- [http://sidora.aduana.cl/WebManifiestoAereo/Consultas/CON\\_ManifestosxArriboZarpe.jsp](http://sidora.aduana.cl/WebManifiestoAereo/Consultas/CON_ManifestosxArriboZarpe.jsp)
- [http://sidora.aduana.cl/WebManifiestoAereo/Consultas/CON\\_GuisAereasxMFTOA.jsp](http://sidora.aduana.cl/WebManifiestoAereo/Consultas/CON_GuisAereasxMFTOA.jsp)

## Plazos de Tramitación Electrónica

**MANIFIESTO DE INGRESO**  
Encabezado de Manifiesto

- Vuelos regulares:** El encabezado del manifiesto debe ser transmitido por la compañía transportista, a lo menos, con 24 horas de antelación al arribo del vuelo a cada aeropuerto nacional.
- Vuelos Límitrofes:** El encabezado de los manifiestos para los vuelos limitrofes deben ser transmitido por la compañía transportista con al menos 1 hr. de antelación. Para considerar vuelo limitrofe el puerto de embarque debe ser un aeropuerto de Argentina, Bolivia o Perú.
- Vuelos No Regulares:** El encabezado de los manifiestos para los vuelos informados a última hora deben ser transmitido por la compañía transportista a más tardar al momento del arribo del vuelo. Se debe informar una observación con el código **VNR**.

## Plazos de Tramitación Electrónica

- Vuelos Cargueros:** El encabezado de los manifiestos para los cargueros debe ser transmitido por la compañía transportista a más tardar al momento del arribo del vuelo. Este tipo de vuelos se considera como no regular, por lo que se aplican los mismos plazos establecidos para ese tipo de vuelos. Se debe informar una observación con el código **CAR**.
- Contingencia:** En caso de caída del servicio, la Aduana respectiva puede autorizar la tramitación manual del MFTO, para ello deberá otorgar un número de manifiesto manual el cual deberá ser informado por la compañía transportista al momento de transmitir en forma electrónica el manifiesto. Se debe informar una observación con el código **CONT**.

## Plazos de Tramitación Electrónica

**Guías Aéreas**  
*Guías Madres y Directas*

- Vuelos regulares:** Las Guías Madres y directas deberán ser enviadas por la compañía transportista en forma previa al arribo del vuelo.
- Vuelos Límitrofes:** Las Guías Madres y directas deberán ser enviadas por la compañía transportista a más tardar durante las 6 horas siguientes al arribo del vuelo. Para considerar vuelo limitrofe el puerto de embarque debe corresponder a un aeropuerto de Argentina, Bolivia o Perú.
- Vuelos No Regulares:** Las Guías Madres y directas deberán ser enviadas por la compañía transportista a más tardar durante las 6 horas siguientes al arribo del vuelo. El Encabezado de Manifiesto referenciado en la Guía Aérea debe contener una observación con el código **VNR**.

## Plazos de Tramitación Electrónica

- Vuelos Cargueros:** Las Guías Madres y directas deberán ser enviadas por la compañía transportista a más tardar durante las 6 horas siguientes al arribo del vuelo. El Encabezado de Manifiesto referenciado en la Guía Aérea debe contener una observación con el código **CAR**.
- Carga no Manifestada:** Las Guías Madres y directas asociadas a carga no manifestada, deberán ser enviadas por la compañía transportista a más tardar durante las 6 horas siguientes al arribo del vuelo. Estas Guía Aérea deben contener una observación con el código **CNM**.
- Contingencia:** En caso de caída del servicio, la Aduana respectiva puede autorizar la tramitación manual de la Guía Aérea. La compañía transportista al momento de transmitir en forma electrónica la Guía Aérea deberá consignar el código **CONT**.



## Plazos de Tramitación Electrónica

### Guías Aéreas

#### Guías Madres y Directas

- **Vuelos regulares:** Las Guías Madres y directas deberán ser enviadas por la compañía transportista en forma previa al arribo del vuelo.
- **Vuelos Limitrofes:** Las Guías Madres y directas deberán ser enviadas por la compañía transportista a más tardar durante las 6 horas siguientes al arribo del vuelo. Para considerar vuelo limitrofe el puerto de embarque debe corresponder a un aeropuerto de Argentina, Bolivia o Perú.
- **Vuelos No Regulares:** Las Guías Madres y directas deberán ser enviadas por la compañía transportista a más tardar durante las 6 horas siguientes al arribo del vuelo. El Encabezado de Manifiesto referenciado en la Guía Aérea debe contener una observación con el código **VNR**.



## Plazos de Tramitación Electrónica

- **Vuelos Cargueros:** Las Guías Madres y directas deberán ser enviadas por la compañía transportista a más tardar durante las 6 horas siguientes al arribo del vuelo. El Encabezado de Manifiesto referenciado en la Guía Aérea debe contener una observación con el código **CAR**.
- **Carga no Manifestada:** Las Guías Madres y directas asociadas a carga no manifestada, deberán ser enviadas por la compañía transportista a más tardar durante las 6 horas siguientes al arribo del vuelo. Estas Guía Aérea deben contener una observación con el código **CNM**.
- **Contingencia:** En caso de caída del servicio, la Aduana respectiva puede autorizar la tramitación manual de la Guía Aérea. La compañía transportista al momento de transmitir en forma electrónica la Guía Aérea deberá consignar el código **CONT**.



## Plazos de Tramitación Electrónica

- **Vuelos Cargueros:** Para efectos de salida se consideran como vuelos regulares ya que se conoce su hora de salida con la suficiente antelación. El encabezado del manifiesto será transmitido por la compañía transportista, a lo menos, con 24 horas de antelación a la salida estimada del vuelo.
- **Contingencia:** En caso de caída del servicio, la Aduana respectiva puede autorizar la tramitación manual del MFTO, para ello deberá otorgar un número de manifiesto el cual deberá ser informado al momento de transmitir en forma electrónica el manifiesto. Se debe informar una observación con el código **CONT**.



## Plazos de Tramitación Electrónica

### Guías Aéreas

#### Guías Madres y Directas

Los datos asociados a las guías aéreas serán transmitidos por la compañía transportista a más tardar a las 24 horas siguientes a la salida efectiva del vuelo.

#### Guías Hijas o Nietas

Los datos asociados a las guías aéreas serán transmitidos por las empresas Freight Forwarders a más tardar a las 24 horas siguientes a la salida efectiva del vuelo.



## Plazos de Tramitación Electrónica

- **Vuelos Cargueros:** Para efectos de salida se consideran como vuelos regulares ya que se conoce su hora de salida con la suficiente antelación. El encabezado del manifiesto será transmitido por la compañía transportista, a lo menos, con 24 horas de antelación a la salida estimada del vuelo.
- **Contingencia:** En caso de caída del servicio, la Aduana respectiva puede autorizar la tramitación manual del MFTO, para ello deberá otorgar un número de manifiesto el cual deberá ser informado al momento de transmitir en forma electrónica el manifiesto. Se debe informar una observación con el código **CONT**.



## Plazos de Tramitación Electrónica

### Guías Aéreas

#### Guías Madres y Directas

Los datos asociados a las guías aéreas serán transmitidos por la compañía transportista a más tardar a las 24 horas siguientes a la salida efectiva del vuelo.

#### Guías Hijas o Nietas

Los datos asociados a las guías aéreas serán transmitidos por las empresas Freight Forwarders a más tardar a las 24 horas siguientes a la salida efectiva del vuelo.

### **ANEXO 3: TRANSMISIÓN ELECTRONICA DEL MANIFIESTO DE CARGA POR VIA AEREA**

#### **(Documento generado por la Aduana)**

Para la aplicación de estas instrucciones se entenderá por:

Arribo del vuelo Fecha y hora de arribo del vuelo en algún aeropuerto nacional informado por la autoridad aeronáutica civil.

Encabezado de manifiesto Conjunto de datos generales del manifiesto de carga.

Compañía transportista Empresa que efectúa el transporte efectivo de las mercancías.

Carta de porte aéreo o guía aérea Documento que prueba la existencia de un contrato de transporte aéreo y expresa las condiciones del transporte convenido, de conformidad con el artículo 38 del Código Aeronáutico.

ISIDORA Integración de Sistemas Internet para el Desarrollo de las Operaciones y Regulaciones Aduaneras.

Mensaje de la guía aérea Conjunto de datos asociados a la guía aérea o documento que haga sus veces, que el Servicio Nacional de Aduanas requiere para la transmisión electrónica del manifiesto de carga.

Salida del vuelo Fecha y hora de salida del vuelo desde algún aeropuerto nacional informada por la autoridad aeronáutica civil.

La transmisión de los diversos mensajes a que se refiere esta Resolución se deberá efectuar de conformidad con alguna de las modalidades y de acuerdo a las normas que se establecen en las Instrucciones para la transmisión electrónica de documentos. Las especificaciones XML de los mensajes electrónicos que contienen la información de los documentos que se mencionan en esta resolución, se encuentran publicados en la página web del Servicio Nacional de Aduanas.

Las personas que de acuerdo a estas instrucciones deban transmitir electrónicamente al Servicio Nacional de Aduanas, podrán actuar por sí o por un representante acreditado, de conformidad con las Instrucciones para la transmisión electrónica de documentos.

Las referencias que en este documento se hagan a la guía aérea, se entenderán comprensivas del documento que haga sus veces.

Todos los mensajes que se transmitan por esta vía deberán estar debidamente respaldados, antecedentes que podrán ser requeridos en cualquier momento por el

Servicio al igual que el manifiesto de carga en soporte de papel que deberá ser conservado por la respectiva compañía aérea.

A. TRANSMISION ELECTRONICA DEL MANIFIESTO DE CARGA EN EL INGRESO DE MERCANCIAS AL PAIS

B.

**1. Toda aeronave procedente del exterior deberá transmitir al sistema del Servicio de Aduanas, en cada lugar de escala, los siguientes documentos:**

Manifiesto de carga de la mercancía consignada hacia dicho lugar. Lista de pasajeros y tripulantes que hayan de desembarcar o permanecer en tránsito en dichos lugares. Guía de correos con los efectos postales que hayan de ser entregados al Servicio de Correos.

**2. Los datos del manifiesto de carga para cada puerto se transmitirán en dos etapas:**

En la primera se enviará el encabezado del manifiesto, conteniendo los datos generales del transporte de las mercancías. En la segunda se enviarán los datos asociados a las guías aéreas que conforman el manifiesto y las listas correspondientes.

**3. Encabezado del manifiesto**

3.1 El encabezado del manifiesto será transmitido por la compañía transportista, a lo menos, con 24 horas de antelación al arribo del vuelo a cada aeropuerto nacional.

En el caso de viajes desde países limítrofes, este envío se realizará, a lo menos, una hora antes del arribo del vuelo.

Dicho plazo no será exigible en el caso de vuelos informados a última hora, como por ejemplo vuelos en que originalmente no tenían como destino o escala un aeropuerto del país o para vuelos no regulares. Para estos efectos, en el encabezado del manifiesto se deberá señalar un código de observación en el que quede reflejada esta circunstancia. En este caso la transmisión del encabezado del manifiesto se hará, a más tardar, al momento del arribo del vuelo al aeropuerto correspondiente.

3.2 Cada encabezado de manifiesto recibido por el sistema será numerado y fechado provisoriamente con un correlativo nacional para el transporte aéreo y comunicado al emisor del mensaje.

3.3 Una vez que el encabezado del manifiesto haya sido numerado en la forma señalada, se podrá comenzar a enviar la información relativa a las guías aéreas y listas asociadas a dicho encabezado de manifiesto.

3.4 Todos los mensajes que contengan información de las guías aéreas y listas deberán señalar este número provisorio del encabezado de manifiesto como una referencia. Los datos de los encabezados de manifiesto se publicarán en la página web del Servicio asociados a este número provisorio.

3.5 En caso que el avión no transporte mercancías, se deberá transmitir solamente el encabezado del manifiesto consignando este hecho, además de las listas que correspondieren.

#### **4. Mensaje de las guías aéreas**

4.1 Los datos asociados a las guías aéreas serán transmitidos al sistema por la compañía aérea o por los freight forwarders que las emitan.

No obstante, en el caso de transferencia de carga entre compañías aéreas, la compañía que efectúa el transporte efectivo de la carga deberá transmitir el mensaje de la guía aérea al sistema.

En el caso de transbordo de mercancías en que la compañía aérea que efectúa el transporte efectivo de la carga haya emitido una nueva guía aérea, el mensaje de dicha guía deberá ser transmitido al sistema por el emisor de la misma y deberá incluir el número de la guía aérea original que hubiere sido emitida por otra compañía o por otro freight forwarder.

4.2 En los casos en que se hayan emitido guías aéreas “hijas”, los datos asociados a estas guías serán transmitidos por los emisores de las guías “hijas” o “nietas”, haciendo referencia a la guía aérea “madre” o a la que corresponda de acuerdo a su ascendencia.

4.3 La carga en transbordo o tránsito deberá ser expresamente declarada como tal, señalando los puertos correspondientes en los recuadros del mensaje destinados para estos efectos.

#### **5. Listas asociadas al manifiesto**

5.1 La lista de pasajeros y tripulantes será transmitida al sistema por la compañía transportista o presentada en soporte de papel ante la Unidad Control de Pasajeros de la Aduana, al momento del arribo del vuelo.

5.2 La guía de correos será transmitida por la compañía transportista, a más tardar, a las ocho horas siguientes al arribo del vuelo.

#### **6. Conformación del manifiesto**

6.1 Los mensajes de las guías aéreas y guía de correos serán asignados computacionalmente al encabezado del manifiesto al cual hacen referencia, conformando de esta forma el manifiesto de carga. Esta asignación se hará en forma continua, en la medida que el sistema computacional vaya recibiendo los mensajes de las guías aéreas y guía de correos.

6.2 El Servicio de Aduanas pondrá a disposición de los interesados, a través de su página web, la información de los encabezados de manifiestos y los mensajes de las guías aéreas y listas asociadas recibidas por el Servicio.

6.3 Al momento del arribo del vuelo al aeropuerto, se entenderá que el manifiesto y las mercancías han sido presentadas al Servicio de Aduanas de conformidad con el

artículo 37 de la Ordenanza de Aduanas. En dicho momento, el manifiesto quedará conformado, se fechará y el número provisorio otorgado al momento de la transmisión del encabezado quedará como definitivo.

El Servicio de Aduanas informará la conformación del manifiesto por vía electrónica, al emisor del encabezado del manifiesto, a los almacenistas indicados en el mensaje de cada guía aérea y a los emisores de esos mensajes.

6.4 Los mensajes de las guías aéreas, guías aéreas “madres” o guías aéreas “hijas” que sean enviados después de la conformación del manifiesto serán considerados como una aclaración al manifiesto y serán agregados a éste, dejándose constancia de la fecha y hora de su recepción efectiva.

## **7. Modificaciones al encabezado del manifiesto**

7.1 Los datos del encabezado del manifiesto podrán ser modificados por su emisor, en forma previa a la conformación del manifiesto, mediante el envío de un Mensaje de Modificación.

Si los cambios afectan los datos de “Identificación del emisor del encabezado”, “Número del vuelo” y “Fecha de arribo”, se deberá solicitar la anulación del encabezado y reemplazarlo por un nuevo envío.

7.2 Si la modificación implica un cambio en los datos asociados a las guías aéreas que ya hubieren sido recibidos por el sistema, éste generará un aviso dando cuenta de tal modificación a todos los emisores de los mensajes que se vean afectados con dicho cambio, quienes deberán transmitir la modificación de los mensajes de las guías aéreas correspondientes.

7.3 Los mensajes de las guías aéreas que se transmitan una vez realizada una modificación, deberán considerar el nuevo dato consignado en el encabezado del manifiesto. En caso que dichos mensajes sean enviados considerando el dato original, el sistema no recibirá el envío y comunicará a su emisor las causales correspondientes.

## **8. Aclaraciones al encabezado del manifiesto**

8.1 Los cambios que afecten a un encabezado de manifiesto ya conformado se harán mediante un Mensaje de Aclaración, dentro de los ocho días siguientes a la fecha de arribo del vuelo.

8.2 Las aclaraciones hechas al encabezado del manifiesto y recibidas por el sistema generarán una comunicación automática al emisor del encabezado del manifiesto, operadores de terminal, a los emisores de los mensajes de las guías aéreas y a los almacenistas consignados en ellos.

## **9. Anulación del encabezado del manifiesto**

9.1 En forma previa a la conformación del manifiesto, el emisor del encabezado podrá solicitar su anulación mediante el envío de un Mensaje de Anulación.

9.2 Una vez conformado el manifiesto, sólo se podrá anular el encabezado cuando, habiendo arribado al puerto correspondiente, el avión deba salir hacia otro puerto sin haber comenzado la descarga y no vaya a aterrizar posteriormente en el puerto original.

9.3 La anulación del encabezado de un manifiesto, será informada en forma automática por el sistema de Aduanas a todos los emisores de los mensajes de las guías aéreas asociados a dicho manifiesto, como, asimismo, a todos los actores que se vean afectados con dicha anulación.

## **10. Modificaciones al mensaje de la guía aérea**

10.1 Los datos asociados a una guía aérea podrán ser modificados por su emisor, en forma previa a la conformación del manifiesto, mediante el envío de un Mensaje de Modificación.

10.2 Si la modificación implica un cambio en la identificación de su del emisor se deberá solicitar la anulación el mensaje y reemplazarlo por uno nuevo.

## **11. Aclaraciones al mensaje de la guía aérea**

11.1 Los cambios que afecten a los datos asociados a las guías aéreas de un manifiesto ya conformado se harán mediante el envío de un Mensaje de Aclaración, dentro de los ocho días siguientes a la fecha de arribo del vuelo.

11.2 El campo “almacenista” de un manifiesto ya conformado sólo se podrá aclarar en aquellos casos en que en el mensaje de las guías “hijas” se haya indicado un almacenista distinto al señalado en el mensaje de la guía aérea “madre”; o cuando la carga se haya entregado a un almacenista distinto al consignado en el mensaje de la guía aérea y no se quiera efectuar el traslado de la carga al almacén señalado en ésta.

11.3 Las aclaraciones a los mensajes de las guías aéreas serán informadas en forma automática por el sistema de Aduanas a su emisor y a todos los actores que se vean afectados por la modificación.

## **12. Anulación de los mensajes de las guías aéreas**

12.1 En forma previa a la conformación del manifiesto, el emisor de la guía aérea podrá solicitar la anulación del mensaje mediante el envío de un Mensaje de Anulación.

12.2 Una vez conformado el manifiesto, sólo se podrá anular el mensaje de una guía aérea en los siguientes casos:

Cuando la carga que ampara la guía aérea no haya sido embarcada en la aeronave en la que fue manifestada; haya sido descargada por error en un puerto anterior o no

haya sido descargada en el puerto que corresponde y figure faltante en la operación de recepción de carga.

Cuando por razones operativas la aeronave en la que fueron embarcadas las mercancías deba abandonar el aeropuerto a mitad de la descarga sin haber desembarcado las mercancías que ampara la guía aérea.

12.3 El mensaje de anulación de las guías aéreas se deberá transmitir dentro de los ocho días siguientes a la fecha de arribo de la nave.

12.4 La anulación del mensaje de una guía aérea será informada en forma automática por el sistema a su emisor y a los otros actores que se vean afectados con dicha anulación.

### **13. Envío de la información del manifiesto a los almacenistas**

13.1 El manifiesto de carga será transmitido por el Servicio de Aduanas a cada almacenista, al momento de su conformación, asignándole únicamente los mensajes de las guías aéreas manifestados a su cargo.

13.2 En caso que existan discrepancias respecto del almacenista señalado en los mensajes de las guías aéreas “madres” e “hijas”, prevalecerá la información consignada en el mensaje de la guía aérea “madre”. Una vez recibida la carga por el almacenista, el interesado podrá solicitar el traslado de la carga a otro almacén.

13.3 En el evento que con posterioridad a la conformación del manifiesto se transmitieran nuevos mensajes de guías aéreas, se aclarara o anulara, dichos cambios se incorporarán al manifiesto y se enviará el mensaje al almacenista correspondiente.

## **B. TRANSMISIÓN ELECTRONICA DEL MANIFIESTO DE CARGA EN LA SALIDA DE MERCANCÍAS DEL PAIS**

### **1. Toda aeronave deberá transmitir al sistema de la Aduana de cada lugar de salida los siguientes documentos:**

El manifiesto de carga de las mercancías embarcadas en dicho puerto con destino al exterior. La lista de pasajeros y tripulantes. Lista de correos con los efectos postales. La lista de provisiones y rancho.

### **2. Los datos del manifiesto de carga de salida de cada puerto de embarque se transmitirán en dos etapas:**

En la primera se enviará el encabezado del manifiesto, conteniendo los datos generales del transporte de las mercancías. En la segunda se enviarán los datos asociados a las guías aéreas que conforman el manifiesto y las listas correspondientes.

### **3. Encabezado del manifiesto**

3.1 El encabezado del manifiesto será transmitido por la compañía transportista a lo menos, con 24 horas de anticipación a la hora estimada de salida del vuelo.

Dicho plazo no será exigible tratándose de vuelos cuyo horario de despegue no se conoce con la anticipación suficiente para cumplir este plazo, en todo caso el encabezado del manifiesto deberá ser transmitido en forma previa a la salida del vuelo. Para estos efectos, en el encabezado del manifiesto se deberá señalar un código de observación en que quede reflejada esta circunstancia.

3.2 Cada encabezado de manifiesto recibido por el sistema será numerado y fechado provisoriamente con un correlativo nacional para el transporte aéreo y comunicado al emisor del mensaje.

3.3 Una vez que el encabezado del manifiesto haya sido numerado en la forma señalada, se podrá comenzar a enviar la información relativa a las guías aéreas y listas asociadas a dicho encabezado de manifiesto.

3.4 Todos los mensajes de las guías aéreas y listas deberán señalar este número provisorio del encabezado del manifiesto como una referencia. Los datos de los encabezados de manifiesto se publicarán en la página web del Servicio de Aduanas asociados a este número provisorio.

3.5 Si el avión no transporta mercancías, se deberá presentar solamente el encabezado del manifiesto consignando este hecho, además de las listas que correspondieren.

### **4. Mensaje de las guías aéreas**

4.1 Los datos asociados a las guías aéreas serán transmitidos por la compañía aérea o por los freight forwarders que las emitan, a más tardar a las 24 horas siguientes a la salida efectiva del vuelo.

No obstante, en el caso de transferencia de carga entre compañías aéreas, la compañía aérea que efectúa el transporte efectivo de la carga deberá transmitir el mensaje de la guía aérea al sistema.

En caso de transbordo de mercancías en que se haya emitido una nueva guía aérea por parte de la compañía que efectúa el transporte efectivo de la carga, el mensaje de dicha guía aérea deberá ser transmitido al sistema por el emisor de la misma y deberá incluir el número de la guía aérea original que hubiere sido emitida por otra compañía o por otro freight forwarder.

4.2 En los casos en que se hayan emitido guías aéreas “hijas”, los datos asociados a estas guías serán transmitidos por los emisores de las guías “hijas” o “nietas”, haciendo referencia a la guía aérea “madre” o a la que corresponda de acuerdo a su ascendencia. Estos mensajes serán enviados en el mismo plazo señalado en el numeral anterior.

4.3 La carga en transbordo o tránsito deberá ser expresamente declarada como tal, señalando los puertos correspondientes en los recuadros del mensaje destinados para estos efectos.

## **5. Listas asociadas al manifiesto**

5.1 Las listas de pasajeros y tripulantes, será transmitida al sistema por la compañía transportista o presentada en soporte de papel, ante la Unidad Control de Pasajeros de la Aduana, antes de la salida efectiva del vuelo.

5.2 La guía de correos y la lista de provisiones y rancho, serán transmitidas por la compañía transportista a más tardar, dentro de las 24 horas siguientes a la salida efectiva del vuelo.

## **6. Conformación del Manifiesto**

6.1 Los mensajes de las guías aéreas y listas serán asignados computacionalmente al encabezado del manifiesto al cual hacen referencia, conformando de esta forma el manifiesto de carga. Esta asignación se hará en forma continua, en la medida que el sistema computacional vaya recibiendo los mensajes de las guías aéreas y guía de correos.

6.2 El Servicio de Aduanas pondrá a disposición de los interesados, a través de su página web, la información respecto a los encabezados de manifiesto y los mensajes de las guías aéreas y listas asociadas recibidas por el Servicio.

6.3 El manifiesto de carga de salida para cada puerto se entenderá conformado transcurridas 24 horas desde la salida efectiva del vuelo.

6.4 La conformación del manifiesto será informada por el Servicio de Aduanas por vía electrónica al emisor del encabezado del manifiesto; a los emisores de los mensajes de las guías aéreas y a los almacenistas señalados en estos mensajes.

6.5 Los mensajes de las guías aéreas, guías aéreas “madres” o guías aéreas “hijas” que sean enviados después de la conformación, serán consideradas como una aclaración al manifiesto y serán agregados a éste, dejándose constancia de la fecha y hora de su recepción efectiva.

## **7. Modificaciones al encabezado del manifiesto**

7.1 Los datos del encabezado del manifiesto podrán ser modificados por su emisor, en forma previa a la conformación del manifiesto, mediante el envío de un Mensaje de Modificación.

En forma previa a la salida efectiva del vuelo, se podrán modificar todos los campos del encabezado del Manifiesto con excepción de los datos “Identificación del emisor del encabezado”, “Número del vuelo” y “Fecha de arribo”, en cuyo caso se deberá solicitar la anulación del encabezado y reemplazarlo por un nuevo envío.

7.2 Si la modificación implica un cambio en los datos asociados a las guías aéreas que ya hubieren sido recibidos por el sistema, éste generará un aviso dando cuenta de tal modificación a todos los emisores de los mensajes que se vean afectados con dicho cambio, quienes deberán efectuar la modificación a los mensajes de las guías aéreas correspondientes.

7.3 Los mensajes de las guías aéreas que se transmitan una vez realizada una modificación, deberán considerar el nuevo dato consignado en el encabezado del manifiesto. En caso que dichos mensajes sean enviados considerando el dato original, el sistema no recibirá el envío y comunicará a su emisor las causales correspondientes.

## **8. Aclaraciones al encabezado del manifiesto**

8.1 Los cambios que afecten a un encabezado de manifiesto ya conformado se harán mediante un Mensaje de Aclaración, dentro de los ocho días siguientes a la fecha de salida efectiva del vuelo.

8.2 Las aclaraciones hechas al encabezado del manifiesto y recibidas por el sistema generarán una comunicación automática al emisor del encabezado del manifiesto, operadores de terminal, a los emisores de los mensajes de las guías aéreas y a los almacenistas consignados en ellos.

## **9. Anulación del encabezado del Manifiesto**

9.1 Sólo en forma previa a la salida del vuelo, el emisor de su encabezado podrá solicitar la anulación del mensaje mediante el envío de un Mensaje de Anulación.

9.2 La anulación del encabezado de un manifiesto, generará una comunicación automática por el sistema de Aduanas a todos los emisores de los mensajes de las guías aéreas asociadas a dicho manifiesto, como, asimismo, a todos los actores que se vean afectados con dicha anulación.

## **10. Modificaciones al mensaje de la guía aérea**

10.1 Los datos asociados a una guía aérea podrán ser modificados por su emisor, en forma previa a la conformación del manifiesto, mediante el envío de un Mensaje de Modificación.

10.2 En forma previa a la salida del vuelo se podrán modificar todos los campos del mensaje de la guía aérea, con excepción de la identificación del emisor del documento en cuyo caso se deberá solicitar la anulación del mensaje y reemplazarlo por uno nuevo.

## **11. Aclaraciones al mensaje de la guía aérea**

11.1 Los cambios que afecten a los datos asociados a las guías aéreas de un manifiesto ya conformado se harán mediante el envío de un Mensaje de Aclaración, dentro de los ocho días siguientes a la fecha de salida efectiva del vuelo.

11.2 Las aclaraciones a los mensajes de las guías aéreas generarán una comunicación automática por el sistema de Aduanas a su emisor y a todos los actores que se vean afectados por la modificación.

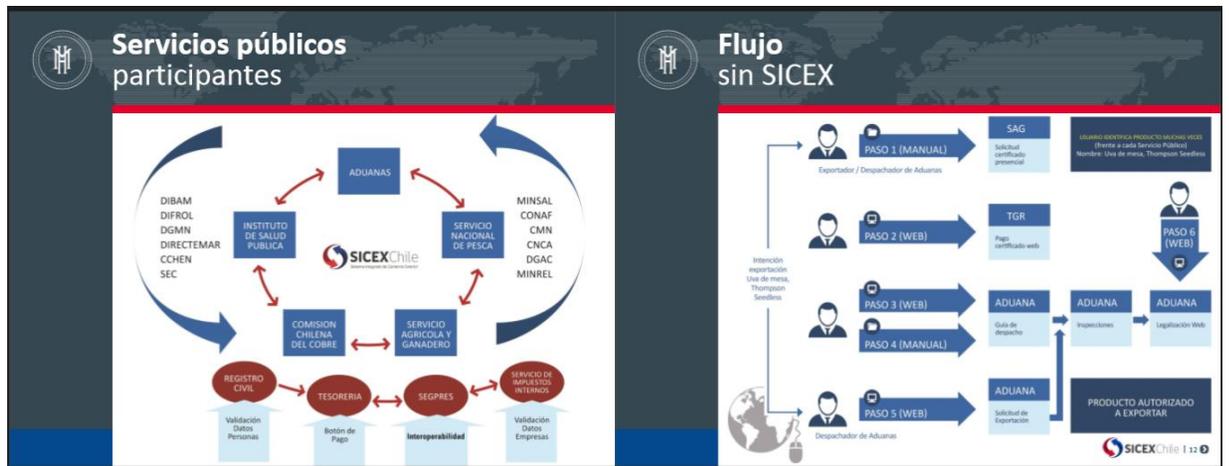
## **12. Anulación de los mensajes de las guías aéreas**

12.1 En forma previa a la salida del vuelo, el emisor de la guía aérea podrá solicitar la anulación del mensaje de la guía aérea mediante el envío de un Mensaje de Anulación.

12.2 Con posterioridad a la salida del vuelo sólo se podrá anular el mensaje de una guía aérea cuando la carga que ampara no haya sido embarcada en el vuelo en la que fue manifestada. Dicho mensaje deberá ser transmitido dentro de los ocho días siguientes a la fecha de salida del vuelo.

12.3. La anulación del mensaje de una guía aérea generará una comunicación automática por el sistema a su emisor y a los otros actores que se vean afectados con dicha anulación.

## ANEXO 4: SICEX



## En la actualidad

### Alcances y funcionalidades

SICEX [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl)

**Voluntario** | **Gratuito**

**Exportaciones Importaciones**

Punto único de acceso vía web | Registro Único de Datos | Pagos en Línea | Seguimiento en tiempo real | Consultas | Soporte a usuarios | Capacitaciones | Mecanismos de intercambio de información

SICEX Chile 1 | 10

## Funcionalidades

### módulo de exportaciones

**Pre-salida**

- Registro de un RUCE
- Certificados y Pagos
- DUS A Trámite
- Solicitud de Autorización - Visto Bueno SSPP

**Salida**

- Información de transporte
- Examen Anticipado
- Tramitación Guía Despacho (DTN)
- Ingreso a Zona Primaria
- Inspección SNA
- Inspección SSPP
- Salida Mercancías
- Embarque Efectivo
- Cumplido Terrestre

**Post-salida**

- Legalización de la DUS
- Resultado de Inspección Documental de DUS - LEG
- Tramitación IVV Productos no Cochilco
- Tramitación IVV Cochilco

**Transversales**

Clonación RUCE - Buscar RUCE - Editar RUCE - Modificar RUCE - Cancelar RUCE - Anular RUCE - Prorrogar RUCE - Advertencias - Pre carga de datos - Web Upload

SICEX Chile 1 | 11

## SICEX es un sistema que evoluciona constantemente

CANTIDAD DE SERVICIOS DISPONIBLES PARA EL USUARIO

EGOB | ESTADO conectado | CADENA completa

Ventanilla Portales eGOB | Ventanilla Única SICEX | Integración Privados | Portal Logístico

INTEGRACIÓN: NIVEL DE INTEGRACIÓN CON SERVICIOS PÚBLICOS, ENTIDADES PRIVADAS Y OTRAS VENTANILLAS DEL MUNDO

SICEX Chile 1 | 10

## Flujo Cadena de Exportaciones

Flujo físico < Información > Flujo financiero

SICEX Chile 17 | 10

**SICEXChile**

Abriendo ventanas a quienes quieren llegar lejos

## **ANEXO 5: ENTREVISTAS**

### **IMPLEMENTACIÓN DEL MANIFIESTO AÉREO ELECTRÓNICO (e-AWB) Y VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR**

Cuestionario desarrollado por: Fernanda Hernández Latrach, Alumna Tesista de la Universidad de Valparaíso.

En la sociedad globalizada toda la tramitación en los diferentes ámbitos del quehacer público y privado tiende a la digitalización, o sea, al “paperless” (eliminar el uso del papel en la burocracia). Dentro de esta tendencia a la simplificación y facilitación de los procesos legales para el comercio internacional, hay dos iniciativas sobre las cuales resultará muy útil conocer su opinión y experiencias: Una es la implementación gradual del Manifiesto Aéreo Electrónico (e-AWB) impulsada por la IATA y actualmente en desarrollo en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, y la otra es la extensión del SICEX (Sistema Integrado de Comercio Exterior) del Gobierno de Chile, agregando paulatinamente nuevas gestiones y servicios a la plataforma en funcionamiento.

Por lo expuesto, se le ruega responder las siguientes preguntas, desde su punto de vista profesional o comercial, como persona y/o empresa.

1. ¿Conoce usted estos sistemas digitales (e-AWB o SICEX) de tramitación?  
¿Son éstos utilizados en su empresa?

2. ¿Cuáles son, a su juicio, las ventajas comparativas reales para una empresa al utilizar los sistemas “paperless” en sus trámites de comercio exterior?
3. ¿Ha operado con el sistema de e-AWB, o su empresa aún no lo utiliza?  
¿Porqué?
4. ¿Utiliza su empresa la plataforma SICEX? ¿Porqué?
5. En caso de conocer y/o utilizar SICEX, ¿considera que su funcionamiento actual es fluido y útil? ¿Qué modificaciones estima que debería hacerse?
6. ¿Cree usted que sería un aporte integrar el trámite de la e-AWB a la ventanilla única del SICEX, para hacer todo el proceso completo de una sola vez?
7. Dentro de los numerosos documentos que completan, solicitan o producen dentro del proceso de envío o recepción de mercancías internacionales, ¿existe alguno que como empresa les sea más fácil adaptar para la modernización electrónica y digitalizada de documentos? O en caso contrario, ¿les genere cierta incomodidad o inconveniencia? Genere su opinión respecto a lo planteado.
8. ¿Cree usted conveniente y útil que la tramitación y transporte del comercio exterior de envío de paquetes de menor tamaño o documentos, pudiera realizarse a través de agencias de viajes (como sucede en el transporte terrestre, el cual integra atención de pasajeros y envío de carga en una sola oficina), utilizando plataformas digitales? ¿Qué beneficios se obtendrían, a su juicio?

## **ENTREVISTAS Y RESPUESTAS:**

Nombre: Héctor Antinopai Antinopai

Empresa: Agencia de Aduanas Patricio Larrañaga y Cia. Ltda.

Departamento: Técnico Exportaciones

Contacto: [hantinopai@plk.cl](mailto:hantinopai@plk.cl) / 2 2 6766200

1.-Conocemos ambos sistemas, tanto el Manifiesto Aéreo Electrónico (e-AWB), como el SICEX (Sistema Integrado de Comercio Exterior).

El que estamos utilizando en nuestra empresa es el SICEX.

2.-Los beneficios reales se dan en la rapidez de la gestión y la disminución de la burocracia negativa, no productiva, en las gestiones de comercio exterior

3.-No, nuestra empresa no maneja el Manifiesto Aéreo Electrónico (e-AWB), ya que no está dentro de los atributos de una Agencia de Aduanas su uso, si bien como consulta se visualiza esta información para ciertos requerimientos a través del portal de Aduanas.

4.-Si la utilizamos, ya que estamos ciertos de que la integración y mejoramientos de nuestros servicios van de la mano de la modernización digital. En este mismo camino es que nuestra empresa está participando activamente, con el fin de aportar positivamente en la mejora de SICEX.

5.-Participo directamente y las mejoras van de la mano del uso y críticas que permitan afianzar efectivamente el sistema, es un camino muy amplio.

El avance en la fluidez y gestión va avanzando bastante rápido de la mano de la cooperación mutua entre privados y estado en un objetivo común.

6.-Es probable, lo cierto es que, para la integración de los manifiestos, al sistema SICEX, el estado a través de su plataforma debiera partir por contactar y conversar con quienes realmente usan este sistema, Transportistas, Forwarders, Líneas Aéreas, Compañías Navieras, etc. La gama de usos de manifiesto va más allá de uso en vías Aéreas.

7.- Seria ideal para todos nosotros los actores, el hecho de que los documentos fueran digitales, esto evitaría demoras y y haría los procesos más expeditos. Quizá podría la IATA, en vez de solo hacer un formato para la guía aérea electrónica, crear alianzas con los actores marítimos y terrestres para poder consolidar la información y ejecutar un plan de sincronización de documentación. A mi parecer, ayudaría bastante y más aun, reduciría muchos costos.

8.- En estricto rigor esto ya se efectúa, a través del uso de Couriers y Forwarders que utilizan estos servicios.

Ahora, si bien la idea es ser un país ágil y moderno en sus procesos de gestión de comercio exterior, no es menos cierto que esto debe ir de la mano de un control efectivo del principio de respeto a las leyes y normas vigentes.

No soy partidario de incluir a estamentos, empresas o personas que aún no tienen capacitación o estricto control o conocimiento de la responsabilidad del trámite que se efectúa, que va más allá de un si.

Nombre: Lesme Avalos A  
Empresa: American Airlines Inc  
Departamento: Ventas de carga  
Contacto: 22601-9160 / 22601-9669

1. Sí solo el E-AWB
2. Ahorro de papel , menor costo , apoyar como Cia una iniciativa ecológica al tener menos tala de árboles para fabricar papel .Agilidad del preceso , evitar perdida de Awbs , docs .
3. Sí operamos con el sistema desde hace 2 años aprox , cuando Chile fue activado por la IATA .
4. No.
5. No conozco este sistema
6. N /A
7. Para nosotros el proceso es simplificado, usamos herramientas capacitadas para poder desarrollar y ejecutar nuevos documentos que con el tiempo se digitalicen. Mayores problemas no hay, sin embrago es bueno modernizar los sistemas, siempre que sean estandarizado. Por ahora estamos bien con las documentaciones.
8. Podría ser una buena opción, pero tendrían que implementar la infraestructura apropiada para operar como agente de viajes/carga incluyendo la seguridad y cumplir con los cursos de mercancías peligrosas, commodities especiales. Es decir, un training completo para trabajar en este rubro.

Nombre: Nicole Carvajal Martinez

Empresa: Fastmark cargo

Departamento: Ejecutiva de Ventas COMEX.

Contacto: [ncarvajal@fastmark.cl](mailto:ncarvajal@fastmark.cl)

1. Efectivamente utilizamos solo la eAWB, Y se lo hacemos llegar a nuestros clientes en cuanto se corta la guía, es decir, cuando ya está listo.
2. La rapidez en la que se emite y se puede hacer llegar a los clientes, transparentando el servicio y acortando mucho los tiempos.
3. Si, hemos comenzado a usar este sistema electrónico, especialmente desde Miami donde tenemos oficina.
4. No, porque no hemos incluido eso aun en agenda. Pero creo que pondremos esto en visa para ser evaluado.
5. En realidad, no estoy familiarizada, se un poco en que consiste, y creo que es para personas que aún no exportan en tanta cantidad, pero no lo utilizo personalmente, ni la empresa.
6. Si debo destacar su efectividad y acorte de tiempo, por supuesto. Aunque creo que también podría complicar las cosas, a veces es mejor tener todo por separado sobre

todo donde hay tan documentación y tramitaciones. Sin embargo, se podría probar, nuestra empresa está abierta a esos cambios siempre que sean par mejor.

7. Bueno, la factura comercial ya es electrónica y eso nos ha ayudado mucho en el proceso, pero otros documentos como los seguros de mercancía, también lo son. Hay otros documentos que aún no entran al aérea electrónica y otros que deben ser notariados. Creo que es bastante buena la idea de que todo sea digital.
  
8. Podría ser que ofrezcan un servicio más económico me imagino, pero menos personalizado, creo que es labor está bien que solo quede en manos de Courier.

Nombre: Juan Pablo Henríquez

Empresa: Merex

Departamento: Gerente de Operaciones

Contacto: [jhenriquez@merex.cl](mailto:jhenriquez@merex.cl)

1. Para la exportación de frutas no son comunes actualmente. La tramitación y vistos buenos de las mercaderías aún es con papeles. Los esfuerzos de los organismos públicos han estado enfocados en una etapa intermedia en la que se hacen presentaciones electrónicas de documentos las que posteriormente son chequeadas contra el papel. Estas presentaciones se realizan en plataformas independientes (ninguna de ellas integradas) lo que dificulta el proceso exportador.

2. Para todo exportador contar con la documentación que ampara las mercaderías es fundamental. Dependiendo la naturaleza del producto exportado es que se pueden distintos plazos para la emisión de esta documentación. Así bien y considerando la exportación de cerezas o arándanos, contar con la documentación inmediatamente entregada la carga a zona primaria es de alta importancia. Sin duda el tiempo es el principal beneficio para los exportadores de fruta fresca. Otros beneficios pueden estar en el ahorro de costos de exportación y mejoramiento de la gestión de ventas.

3. No, no hemos operado con este sistema. Nuestra empresa no lo utiliza porque precisamente no ha sido ofrecido por nuestros embarcadores aéreos que son ellos los autorizados para emitir guías aéreas y responsables de su pago ante IATA.
4. Nosotros como exportadores no utilizamos la plataforma. Desconozco si nuestros embarcadores hacen uso de ésta.
5. No aplica.
6. No cuento con información al respecto.
7. Ideal para la industria de la fruta es que se agilicen los documentos, ya que la mercancía es de tipo frágil y requiere que los procesos sean más expeditos. Estamos abiertos a toda innovación, e inclusive si reduce costos. Creo que es buenísimo que estemos a nivel internacional en cuanto a procesos y rapidez, y que según mi conocimiento estamos en promedio de ranking de demora de documentación, en comparación de Latinoamérica al menos.
  
9. El mercado de servicios de envío de documentos es limitado en su oferta en nuestro país pues las opciones de envío finalmente se reducen a 2 o 3 empresas. Introducir más competencia al mercado siempre es bienvenido porque ésta siempre se traduce en un beneficio para el cliente ya sea por un mejor servicio o menor costo. Sin lugar a dudas que para nosotros como exportadores de fruta fresca el servicio on-line es bienvenido.



## ANEXO 7: EJEMPLO CERTIFICADO DE ORIGEN: COMUNIDAD ANDINA



**COMUNIDAD ANDINA**  
CERTIFICADO DE ORIGEN

N° del Certificado 1693605920130000023P
--

ASOCIACION LATINOAMERICANA DE INTEGRACION  
ASSOCIAÇÃO LATINO-AMERICANA DE INTEGRAÇÃO

PAIS EXPORTADOR : ECUADOR	PAIS IMPORTADOR : PERU
N° de Orden (1)	DENOMINACIÓN DE LAS MERCADERÍAS
1	

**DECLARACION DE ORIGEN**

DECLARAMOS que las mercaderías indicadas en el presente formulario, correspondientes a la Factura Comercial No [001-001-00008278] cumplen con lo establecido en las normas de origen del Acuerdo (2) DE CARTAGENA de conformidad con el siguiente desglose:

N° de Orden	NORMAS (3)
2	Decision 416, Capítulo II, Artículo 2. Literal I)
1	Decision 416, Capítulo II, Artículo 2. Literal f)
3	Decision 416, Capítulo II, Artículo 2. Literal d)

FECHA: 10 JUNIO 2013 RAZON SOCIAL: Empresa Exportadora S.A. Sello y firma del exportador o productor	
--	--

OBSERVACIONES:

CERTIFICACION DE ORIGEN
Certifico la veracidad de la presente declaración, que sello y firmo en la ciudad de GUAYO, OJIL, a las 15:00 hrs. del día 10 de Junio del 2013.
A N A L I S T A Nombre, sello y forma de la Entidad Certificadora

**NOTAS:** (1): Esta columna indica el orden en que se individualizan las mercaderías comprendidas en el presente certificado. En caso de ser insuficiente, se continuará la individualización de las mercaderías en ejemplares suplementarios de este certificado, numerados correlativamente.  
 (2): Especificar si se trata de un Acuerdo de Alcance Regional Pactado, indicando número de registro.  
 (3): En esta columna se indicará la norma de origen con que cumple cada mercadería individualizada por su número de orden.  
 - El formulario no podrá presentar raspaduras, tachaduras o enmendas.

Fuente: Ministerio del Comercio de Ecuador

