UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

ANALISIS AL DEPARTAMENTO DE CORRECTORES DE CONOCIMIENTOS DE EMBARQUE O BILL OF LADING PARA LA LINEA HAMBURG SUD EN LA EMPRESA ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA.

Autor

EDUARDO OLEA SANDOVAL.

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL PRESENTADO A LA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL

GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES

TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES.

PROFESOR GUÍA: EDUARDO HAYE

Viña del Mar, Agosto de 2011

INDICE

Agradecimientos 6

Introducción 7

Objetivo General. 11

Objetivos Específicos 11

CAPITULO I: MARCO TEORICO 12

1.1 Introducción al transporte. 12

1.1.1 Transporte Multimodal. 14

1.2 Transporte Marítimo. 17

1.2.1 Algunos elementos del transporte marítimo. 17

1.3 Servicios Marítimos 19

1.3.1 Servicio Tramp o Irregular. 19

1.3.2 Servicios Liner o Regulares 20

1.4 Contenedor Marítimo 21

1.4.1 Descripción General 21

1.4.2 ¿Por qué utilizar el contenedor? 23

1.4.3 Tipos de contenedores marítimos 24

1.4.3.1 Contenedor Dry (Seco) 25

1.4.3.2 Contenedor Refrigerado 26

1.4.3.3 Contenedor Open Top 28

1.4.3.4 Contenedor Flexitank 29

1.4.3.5 Contenedor de Tanque 30

1.4.3.6 Contenedor Bulk 31

1.5 Tipos de carga 32

1.5.1 Carga General 32

1.5.2 Carga Granel 33

1.5.3 Carga Peligrosa 34

1.5.3.1 División de la carga peligrosa 37

1.5.4 Carga Refrigerada 38

1.6 Conocimiento de Embarque 39

1.6.1 Tipos de conocimiento de embarque 41

1.6.2 ¿Porqué utilizar el B/L? 42

1.6.3 ¿Cómo surge el B/L? 43

1.6.4 Conocimiento de embarque libre de errores 44

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA 45

2.1 Fundador 45

2.2 Formación y crecimiento de Ultramar 46

2.3 Visión 49

2.4 Misión 50

2.5 La Filosofía de la empresa, objetivos y políticas. 50

2.5.1 La Empresa 51

2.5.2 Su Gente 52

2.5.3 Sus Clientes 52

2.6 Principios y valores 53

2.7 Organigrama Holding Ultramar 55

CAPITULO III: DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES REALIZADAS 56

3.1 Prólogo 56

3.2 Trabajo Desarrollado 57

3.2.1 El departamento de correctores 57

3.2.2 La solicitud de corrección 59

3.2.3 Tipos de Corrección 62

3.2.3.1 Corrección General 62

3.2.3.2 Corrección de Cobre 68

3.2.4 Procedimiento de corrección 72

3.2.4.1 Ordenamiento de Datos 72

3.2.4.2 Corrección del B/L en sistema DOCSYS 73

3.2.4.3 Aclaración del B/L en Aduana 76

3.2.4.4 Flujo de Procesos 86

3.2.5 Logros 90

3.2.6 Problemática 91

3.2.7 Soluciones y acciones propuestas 93

CAPITULO IV: CONCLUSIONES 97

4.1 Conclusión 97

Bibliografía 101

Anexos 102

Agradecimientos

El presente trabajo es un esfuerzo en el cual de forma directa o indirecta participaron un sin número de personas las que opinando, leyendo y también retándome se hicieron parte de este logro personal que marca el fin de una etapa y el comienzo de mi vida profesional.

A mi amiga Priscila Méndez que siempre me apoyó y ayudo a sacar el trabajo adelante, gracias por tu paciencia y la del pequeño que llevas dentro.

A Paz Moreno, une persona muy especial para mí, gracias por aguantarme.

A mi familia, amigos y algunas otras personas especiales que siempre me apoyaron y se preocuparon en que sacara la tarea adelante, y estuvieron ahí en los momentos de felicidad y también en los otros.

De corazón muchas gracias.

Introducción

Cuando el hombre aprendió a navegar hizo posible el intercambio a través del mar. Es cierto que el desarrollo del comercio exterior por vía marítima fue lento, demorando muchos siglos, pero los cambios tecnológicos hicieron posible aumentar paulatinamente la dimensión de las embarcaciones, la capacidad de carga, la velocidad, tener una mayor seguridad en la navegación y una baja en los costos. La invención de los contenedores también facilitó mucho el transporte y ha reducido, también, los costos en forma considerable.

En este sentido la ubicación geográfica de Chile lo hace muy dependiente del transporte marítimo para desarrollar su comercio exterior. Hoy, aproximadamente dos tercios del comercio mundial se efectúan por vía marítima, esto está aumentando con el desarrollo impresionante de grandes potencias como China las cuales suelen utilizar el transporte marítimo para el intercambio de mercancías, es por esto que es necesario considerar un factor vital como la globalización, que sin dudas aumenta notablemente la demanda en el comercio.

Otro factor influyente en este crecimiento son sin duda los cambios tecnológicos que constituyen uno de los pilares fundamentales en el transporte y comercio internacional, junto a los cambios producidos en las comunicaciones y los sistemas de información. En fin muchas son las causas del crecimiento y la importancia del comercio vía marítima lo que genera grandes oportunidades de negocio.

A raíz de esto, Chile debe contar con empresas que sepan manejar el negocio y visualizar las diferentes oportunidades ofrecidas por esta industria, siendo capaces de adaptarse a los cambios, ofreciendo una gama de servicios que hagan del negocio una forma sencilla, práctica y económica para comercializar con los diferentes actores internacionales.

Es así como Ultramar Agencia Marítima fundada en 1952 nace con el fin de brindar servicios de agenciamiento marítimo a buques que recalan en puertos chilenos la cual pertenece al Grupo Ultramar y actualmente tiene presencia en los principales terminales marítimos, aéreos y terrestres de Chile, desde Arica a Puerto Williams, y en constante expansión a lo largo de América Latina, ofreciendo servicios en toda la cadena de transporte y logística de sus clientes.

En lo que refiere al sector marítimo, Ultramar Agencia Marítima, ofrece a los clientes la atención documental a las cargas de importación, exportación y transbordos, aquí nacen documentos tales como las cartas de Temperatura, Documento Único de Salida (D.U.S), Documento de Ingreso (D.I.N), Bill Of Lading (B/L), entre otros más, necesarios para el intercambio internacional.

Es en este último documento, en el que concentraremos nuestra atención ya que el B/L (Ver Anexo 1) es el Conocimiento de embarque, el cual se utiliza como contrato de transporte de las mercancías que se trasladan en la nave, es uno de los documentos más importantes dentro del intercambio de los bienes ya que en él se indica con claridad y exactitud la carga, pesos, destino, propietarios, entre otros datos de suma importancia que reflejan lo que se transporta, desde donde y hacia donde, de quien y para quien. Por todo lo mencionado anteriormente, el B/L debe ser lo mas claro y concreto posible, evitando los errores.

Sin duda este proceso de documentación no es perfecto y claramente presenta errores, ya sean por parte de la empresa Ultramar Agencia marítima o por parte de sus clientes, debido a que es un proceso largo, que cuenta con varias etapas, lo que hace que las posibilidades de error sean altas.

Es así como en Ultramar se detectaron una gran cantidad de errores en los B/L lo que generaba un trabajo extra al personal, haciéndoles corregir documentos y quitándoles tiempo en sus labores principales, lo que claramente aumentaba la carga laboral, por lo que la empresa decidió otorgar este trabajo a un nuevo equipo el cual se encargaría de resolver la problemática existente con la corrección de los ya mencionados documentos.

Es por esto que, el objetivo general del presente informe es analizar las funciones del nuevo departamento a cargo de la corrección de los conocimientos de embarque (B/L). Junto con esto se plantean los objetivos específicos, que son de ayuda para realizar lo anteriormente mencionado y además se señalan como surgen los errores, de quien son responsabilidad, la cantidad e importancia de estos, y si el departamento fue capaz de solucionar la problemática planteada por Ultramar, con el fin de que logren eficacia y eficiencia en las labores que se le otorgaron.

En la primera parte de este informe se presenta un marco teórico con el propósito de familiarizarnos con la terminología, conceptos y materia que abarca el presente informe.

Luego, se presentan las tareas realizas durante el periodo de la práctica profesional en Ultramar Agencia Marítima y a su vez se desarrolla la temática planteada en el objetivo general.

Posteriormente se dan a conocer los problemas detectados, con el fin de agilizar los procesos para el departamento de correctores.

Finalmente se presentan las conclusiones obtenidas del tema, respondiendo de esta manera a los objetivos que nos planteamos al inicio de nuestra indagación. Y una bibliografía que respalda de donde se obtuvo toda la información necesaria para la realización de este informe.

Objetivo General.

- Analizar las funciones realizadas por el nuevo departamento de correctores de conocimientos de embarque o Bill of Lading para la línea Hamburg Sud en la empresa Ultramar Agencia Marítima.

Objetivos Específicos

- Analizar el proceso de corrección de los Bills of Lading (BsL) y todo lo que encierra dicha etapa, desde que se recibe la solicitud de corrección hasta que se informa al respectivo cliente que su B/L se encuentra corregido y listo para su uso.
- Explicar las labores realizadas en la práctica, tareas a cargo y logros.
- Señalar donde se producen los errores que conllevan a la corrección.
- Señalar las responsabilidades pertinentes de dichos errores para identificar los entes culpables.
- Generar una solución a la problemática presentada en los objetivos generales, mediante el conocimiento adquirido por la propia experiencia durante la práctica profesional y/o los textos que sean necesario para lograr dicho propósito.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1 Introducción al transporte.

Desde sus más lejanas épocas el comercio internacional usó los medios de transporte disponibles; durante cientos de años, la tracción animal proporcionada por bueyes, caballos, camellos y elefantes fue el medio de transporte privilegiado. Con tracción animal se hacía la ruta de la seda cubriendo miles de kilómetros desde la China, sin duda el transporte es la piedra angular del comercio y como se describe está presente desde los comienzos, además de representar la mayor parte de los costos logísticos en la organización, tiene el papel fundamental a la hora de expandir un producto ya sea a niveles nacionales o internacionales.

En este ámbito la tecnología y el progreso han estado siempre presentes en la historia del transporte y lo han llevado, de la mano del hombre, a mejorar los métodos y practicas, en una búsqueda y evolución constate por alcanzar la cima, que cada vez se hace más alta y compleja debido a que también el hombre se hace más exigente.

Desde el tronco, como método de transporte, hasta el avión, hay cientos de años de trabajo e investigación, evolución y tecnología, que son la respuesta lógica a las necesidades del ser humano. Ya no es necesario transportar tomates al vecino sino que ahora esos tomates deben viajar kilómetros y los caballos no son la respuesta para la problemática. Esto nace en parte gracias a la ya conocida globalización que ha cambiado definitivamente la manera en que crecemos, nos comunicamos y aprendemos.

Esta a su vez plantea nuevos retos y oportunidades que afectan las economías de los diferentes pueblos y países.

El hombre ve en el transporte una ayuda para su crecimiento económico, el campesino se da cuenta que con un buen método puede vender mejor sus productos, más rápido y fácil.

Nacen las empresas que se especializan en transporte, así se delegan las funciones a alguien que conoce el negocio y los costos de entrega pueden llegar a ser menores que si los efectuase el propio productor, evitando pérdidas de tiempo y costos extras por el desconocimiento del negocio que ahora es entregado a un especialista.

Se define al transporte como:

"El sistema de transporte es una red de carreteras, vías ferroviarias, puertos, aeropuertos y terrapuertos, y en algunos países, todos estos sistemas están comunicados eficientemente a través de una gestión y operación logística muy adecuada."[1]

El transporte es el nexo entre las partes que se mantiene siempre conectado además se dice que mediante una serie de procesos coordinados el Transporte se desarrolla de mejor manera, más efectiva y productiva, tanto para el Cliente como para el agente que

[1] Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Lexis Nexis, Santiago de Chile, 2005, página 151.

presta el servicio. Un producto en buenas condiciones, entregado a tiempo, de manera correcta, en el lugar correcto y con el menor costo posible, todo gracias a buen manejo de mercancías y procesos logísticos adecuados, será bien recibido por parte del cliente que premiara con la fidelidad hacia su proveedor.

Es por eso que las buenas prácticas son muy valoradas dentro del transporte internacional y las grandes empresas son capaces de satisfacer todas aquellas necesidades del consumidor gracias a una excelente calidad en los servicios otorgados y una preocupación por los estándares de calidad establecidos internacionalmente.

1.1.1 Transporte Multimodal.

Como evolución del transporte y el comercio nace el denominado transporte multimodal del cual se entiende es:

"…porteo de mercancías por a lo menos dos modos diferentes de transporte, desde un lugar en que el operador de transporte multimodal toma las mercancías bajo su custodia hasta otro lugar designado para su entrega".[2]

Al evolucionar, gracias a la globalización, el transporte debe realizar largas travesías ya sea dentro del continente o fuera de este. En este último caso se hace más complejo el sistema de entregas ya que lamentablemente un camión no es capaz de atravesar un océano ni un buque navegar por los suelos.

[2] Código de comercio, Libro III, Título V, Párrafo 4°, Art. 1041, N° 1

Es así que el transporte multimodal nace por la necesidad de conectar países lejanos con el fin de facilitar el traslado de mercancías con métodos combinados de transporte, es decir mediante varios métodos el producto es capaz de llegar a su destino de manera rápida desde la bodega de la industria en el país de origen hasta la del comerciante o comprador en el país de destino, con un solo contrato de transporte, donde el operador de transporte multimodal se hace cargo de la mercancía desde su salida hasta su entrega, evitando múltiples contratos y haciendo más simple y claras las responsabilidades en caso de siniestros donde el sueño de la carga tiene un solo interlocutor que responde por perdidas o daños e incluso retrasos en la entrega. Se introducen los conceptos de tiempo al negocio haciéndolo cada vez más rápido, permitiendo programar inventarios y contar con los equipos, materias primas o productos terminados, en el lugar y tiempos indicados disminuyendo costos de producción y así evitar la mantención de grandes bodegas con elevados costos de almacenamiento, aumentando la competitividad en los respectivos mercados para quienes utilizan este método.

Es así como se puede combinar el transporte terrestre con el marítimo, sacando la mercancía desde las bodegas y llevándolas a puerto vía terrestre, para que sean embarcadas y llevadas vía marítima donde se requiera. Al arribar la nave en el puerto de destino la mercancía se descarga y, dependiendo de las alternativas existentes de transporte o volúmenes de carga puede ser llevado a destino ya sea vía terrestre, ferroviaria o aérea, e incluso una combinación de estas.

En fin, las ventajas del transporte multimodal pueden ser varias y son cada vez mas notorias con la globalización de las economías. Se reducen los tiempos de transito y se incrementa la puntualidad con efectos directos en los costos.

La comodidad asoma como un factor vital con entregas en la puerta y el trato con un solo prestador de servicio que permite simplicidad y claridad en los contratos respecto a las responsabilidades, cosa que el transporte segmentado no cuenta.

Es así como este método puede proporcionar precios pre-acordados y abre las puertas a los exportadores más pequeños, para que se atrevan a comerciar sus productos como consecuencia de mejores servicios de transportes que otorgan seguridad y disminuyen los costos.

1.2 Transporte Marítimo.

Es el sistema de transporte más empleado, gracias a la gran capacidad de carga ofrecida, servicios de tráfico internacional a bajos costos y a puntos geográficos alrededor de todo el globo, con buques y equipamientos especializados y adecuados para el tipo de carga que se le requiera.

1.2.1 Algunos elementos del transporte marítimo.

Son muchos los sujetos y elementos que intervienen a la hora del tráfico de mercancías por medio marítimo, a continuación se detallan algunos términos que se deben tener en consideración y son de gran importancia para comprender de mejor manera este sistema de transporte internacional.

- Propietario del Buque: Es aquel que es dueño de la nave, aunque eventualmente no la explote comercialmente. También es conocido por su nombre en ingles Shipowner.

- Armador: Es la persona, ya sea física o a través de personalidad jurídica (naviera), que se encarga de la explotación comercial de la nave (como se menciona con anterioridad puede o no ser su dueño). Es el sujeto con que el exportador hace el contrato de transporte.

- Fletador: Es la persona, física o jurídica, que contrata el transporte.

- Embarcador: Es quien vende la mercancía.

- Capitán: Cada embarcación posee uno y es este el encargado a bordo, al mando de toda su tripulación, con todas las facultades, responsabilidades y obligaciones que a su cargo deriven, ya sean técnicas, jurídicas, notariales y procesales.

- Consignatario de Buques o agente de naves: Persona encargada de representar al naviero ante las autoridades competentes, en Chile cada nave que ingrese a territorio marítimo debe tener un representante legal, dichas funciones son cumplidas, por ejemplo, por Ultramar. Se ocupa de cubrir todas las necesidades del buque en puerto, expresadas por su capitán, tales como: remolcadores, repuestos, petróleo, servicios médicos, alimentación, etc.

- Estibadores: Sujetos encargados de operaciones de carga y descarga en los diferentes puertos.

- Forwarders: Encargados de coordinar los trayectos, tanto marítimos como terrestres, de modo que resulten de la manera mas eficiente posible. Coordinan, por ejemplo, que los camiones lleguen a dejar la carga justo a tiempo, para evitar multas y contratiempos que afectan a los clientes. Gestionan los seguros y demás documentación requerida.

- Bunker adjustment factor (BAF): Cargo realizado por las navieras para tomar en cuenta variaciones del Petróleo.

- Consolidación: Llenado de un contenedor.

- Freight Collect: Flete por cobrar, se cobra al que recibe la mercancía en destino (consignee o consignatario)
- Freight prepaid: Flete pre pagado, es pagado en origen por el embarcador.
- Estimated time to arrival (ETA): Tiempo estimado de arribo (fecha y hora), información proporcionada por la aduana Chilena.
- Estimated time to depature (ETD): Tiempo estimado de salida (fecha y hora).
- Zarpe: Hace referencia a la salida de la nave (Buque) del puerto, comparable al despegue del avión esta el zarpe del buque.
- Tara: En este caso se refiere al peso del contenedor, ya que es el elemento que contiene la mercancía.

1.3 Servicios Marítimos

En el transporte marítimo existen dos servicios ofrecidos por las diferentes compañías navieras y se acomodan a las necesidades del usuario, de acuerdo al tipo de carga, volumen y fluidez con la que requiera hacer sus envíos al exterior.

1.3.1 Servicio Tramp o Irregular.

Este servicio de transporte hace referencia a que es capaz de servir cualquier ruta de tráfico mundial, es decir, son contratados especialmente por un cliente que desea hacer una ruta especifica que le acomode a sus necesidades, por lo mismo carecen de clientes fijos, más bien trabajan con clientes esporádicos que buscan un servicio “personalizado”.

Como se menciona no poseen itinerarios fijos y comercian en variadas regiones buscando cargas para transportar.

Se podría resumir como un sistema flexible de transporte por su capacidad de adaptar sus rutas a las necesidades de los clientes.

Para este tipo de servicio se debe negociar caso a caso la tarifa y en general todas las condiciones de la expedición.

1.3.2 Servicios Liner o Regulares

Este servicio de transporte marítimo se caracteriza porque opera con rutas fijas y preestablecidas, a diferencia del servicio tramp, sirviendo a un grupo de puertos específicos.

Este servicio cuenta con las horas de llegada y salida de las naves con semanas de anticipación, de tal manera que los usuarios saben cuándo y de donde saldrá cierta nave y lógicamente, hacia donde se dirige, muy similar al servicio que prestan, por ejemplo, las líneas de buses interurbanos, tales como Tur-Bus, Pullman, etc.

Este servicio cuenta con embarcaciones que se adaptan a los diferentes tipos de carga (granel, voluminosas, pesadas, secas, liquidas, congeladas, etc.).

El fin de su contratación es que garantizan al cliente, tal como lo indica su nombre, la regularidad, que le sirve para entregar sus productos en las fechas y lugares acordados, respetando los tratos entre compradores y vendedores. Otro punto positivo del servicio es que se sabe cuándo llegarán las naves por lo que permiten programar los viajes con

anticipación a los exportadores y así tener la carga destinada y preparada para la fecha de zarpe.

1.4 Contenedor Marítimo

Gracias a los avaneces de la tecnología han surgido buques mas grandes, con mas fuerza y capacidad, que hacen más eficaz y eficiente el transporte de las mercancías, pero no sólo se necesita de buques enormes y potentes que muevan los bienes, sino que se debe tener un sistema que proteja y maximice las cargas, las cuide de la humedad, y otros daños inherentes al transporte marítimo.

Es de esta forma que el transporte vía oceánica vivió una gran revolución cuando se invento el contenedor.

1.4.1 Descripción General

Es, a simple vista, una caja de forma rectangular con medidas estandarizadas que protege la mercancía de los daños de intemperie (humedad, viento, calor, etc.,) y manipuleo y de igual manera ayuda a reducir los costos, gracias a que las labores de maniobra del mismo son más sencillas que mover, por ejemplo, carga suelta, ya que los puertos, en la actualidad, poseen grúas especiales para mover estos contenedores.

Fueron inventados en 1958 por Malcolm McLean con el fin de mejorar y flexibilizar el transporte de cargas.[3]

Estos contenedores son capaces de transportar cargas en sacos, unitarizadas, empaquetadas, paletizadas, en cajas, e incluso carga liquida, mostrando de esta forma la capacidad de adaptación que poseen.

Sus medidas más utilizadas son 20 pies, 40 pies y 40 pies high cube con capacidad de transportar carga seca (Dry) o refrigerada.

De su construcción podemos encontrar de hierro, siendo el más económico, pero el más pesado (mayor tara). También encontramos construidos con aluminio, de mayor coste que el anterior, pero más liviano y con posibilidades de ser deformado con facilidad mediante los golpes, debido a su estructura más delicada.

Mayoritariamente su piso es de madera y están recubiertos interiormente para evitar las humedades durante los trayectos del viaje.

[3] VEASE, Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 234, Santiago de Chile

1.4.2 ¿Por qué utilizar el contenedor?

Gracias a su estandarización, se permiten transbordos en todos los puertos del mundo de casi cualquier buque, optimizando los tiempos de las operaciones portuarias lo que deriva lógicamente en disminución de los costos.

Cabe señalar que los avaneces en las tecnologías son también de ayuda para el contenedor ya que ofrecen mas seguridad, con sellos en sus puertas, para evitar que sean abiertas durante su viaje y el cliente se encuentre con mercancías rotas, usadas e incluso robadas. Incluso ya algunas empresas trabajan con seguimiento GPS de sus contenedores para saber donde se encuentran exactamente y con la capacidad de saber si sus puertas fueron forzadamente abiertas gracias a una alarma que les avisa dicho cometido y también saber exactamente en que punto del planeta se encuentra dicho contenedor con su mercancía.

El contenedor sin duda es una herramienta de gran utilidad en el transporte de mercancías, ya que también puede ser combinado con otros medios de transporte, es decir, no solo se usa para el intercambio vía marítima, sino que también es utilizado en transporte terrestre y/o ferroviario dando origen al anteriormente mencionado transporte multimodal, es decir tanto camiones como buques se coordinan para entregar las mercancías en lugares y tiempos acordados, trabajando con sinergia, dando como resultado un método de transporte más eficaz y eficiente donde los beneficiados son tanto los clientes como los consumidores.

1.4.3 Tipos de contenedores marítimos

Desde que se inventó, el contenedor ha sido capaz de adaptarse a los diferentes tipos de carga que se le encomendaron, facilitando así las labores de traslado de las mercancías, ya que no es lo mismo el transporte de mercancías a granel que de frutas, o de cajas pequeñas que de maquinaria pesada, es así como para cada producto existe un tipo de contenedor que se adecua a sus necesidades.

Se puede establecer que ya son más de 10 tipos de contenedores diferentes y que con el tiempo irán apareciendo más. A continuación se detallaran sólo los más relevantes:

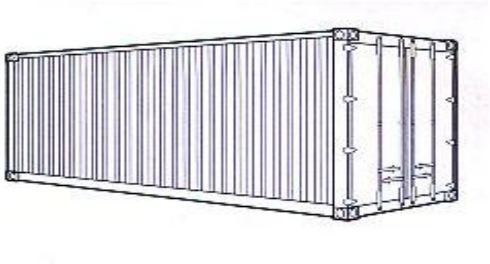
1.4.3.1 Contenedor Dry (Seco)

Elaborados de acero y usados principalmente para transporte de carga seca, ya sea cajas, sacos, tambores, pallets, etc. Su formato es de 20 y 40 pies y también 40 pies High Cube, siendo este último el más grande de los tres.

El contenedor de 20 pies (20') es el mas pequeño, con un peso de 2.25 toneladas (tara), y posee una capacidad de carga de 33 metros cúbicos. Además puede cargar hasta 21,72 toneladas como máximo.

El contenedor de 40' tiene una tara de 3.65 toneladas y posee una capacidad de carga de 66 metros cúbicos, además de poder cargar hasta 30,4 toneladas en su interior.

Finalmente el contenedor High Cube tiene una capacidad de carga de 75 metros cuadrados, lo único que lo hace diferente al contenedor de 40' ya que ambos soportan la misma cantidad de peso y poseen igual tara. Esto sucede gracias a que el contenedor High Cube es un pie más alto que el de 40' (9'6 y 8'6 respectivamente.)[4]



[4] VEASE, Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 239, Santiago de Chile

1.4.3.2 Contenedor Refrigerado

Conocido también por su nombre en ingles, Reefer, este contenedor esta diseñado para el traslado de mercaderías que necesitan mantener una temperatura constante ya sea bajo o sobre 0° Celsius. Estos equipos permiten transportar carga perecible vía marítima y transporte terrestre a diferentes lugares lejanos porque tiene un motor que se puede enchufar en el buque, manteniendo las temperaturas requeridas por los productos en forma segura para que lleguen a su destino final en óptimas condiciones, preservando su frescura, calidad y presentación original.

Sus rangos de temperatura pueden extenderse entre los -25℃ y los 25℃.

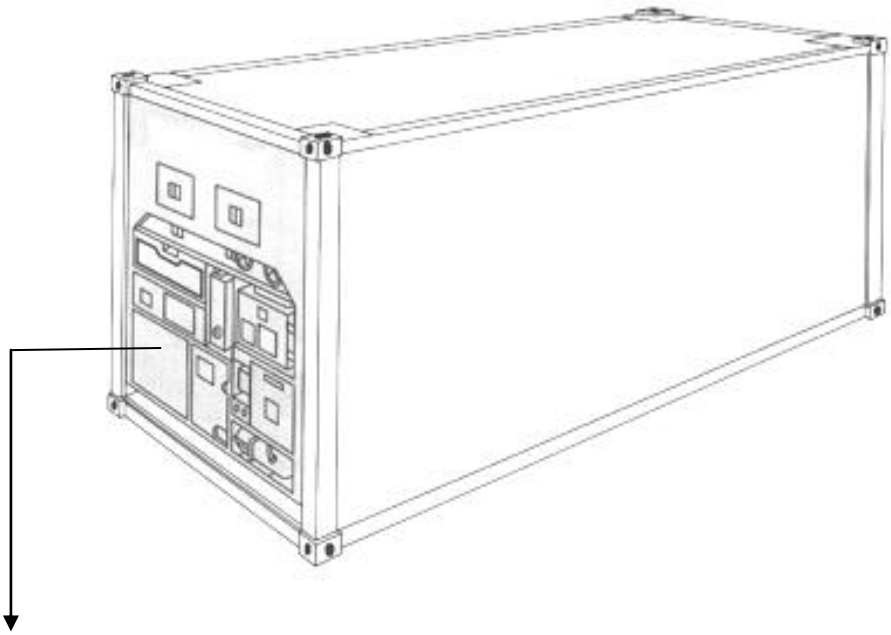
Otra alternativa posible que posee es la de ventilar los productos en su interior ya que existen algunas verduras y frutas que son extremadamente delicadas para el transporte, por lo que necesitan un tratamiento de ventilación y CO2 dentro del equipo reefer. Estos equipos se denominan Reefer Con Atmósfera Controlada, permitiendo que productos como por ejemplo los tomates y las paltas no maduren antes de tiempo y no se quemen en un trayecto marítimo superior a 10 días de tránsito.

Al igual que el contenedor tipo Dry existen de 20’, 40’ y 40’ High Cube.

El contenedor 20’ Reefer tiene una capacidad de 28.4 metros cúbicos con una carga máxima de 27.32 toneladas y una tara de 3.16 toneladas.

Por otra parte el contenedor 40’ Reefer tiene una capacidad de 57.3 metros cúbicos con una carga máxima de 25.28 toneladas y una tara de 5.2 toneladas.

Finalmente el contenedor 40’ Reefer High Cube tiene una capacidad de 65.73 metros cúbicos con una carga máxima de 27.88 toneladas y una tara de 5.47 toneladas.[5]



Generador de electricidad que funciona con un motor diesel de 20 hp, que alimenta de corriente eléctrica a los contenedores refrigerados durante el transporte para mantenerlos en funcionamiento sin cortar la cadena de frío de los productos.

5 VEASE, Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y Yo Se?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 240, Santiago Chile

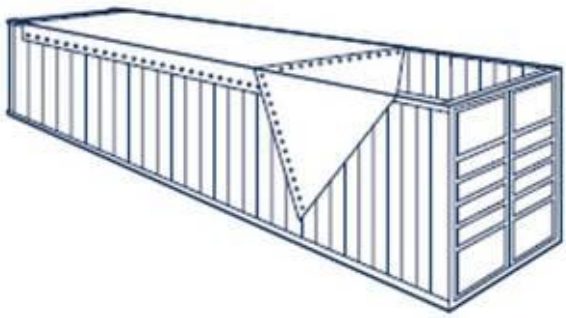
1.4.3.3 Contenedor Open Top

Diseñados para carga voluminosa que no cae dentro de un contenedor dry, tenemos los contenedores open top, es decir abiertos arriba, los cuales permiten descargar la mercadería desde su parte superior, ya que su techo es absolutamente removible y permite tener un acceso mas sencillo cuando la mercancía pasa la altura convencional del contenedor, y gracias al apoyo de grúas se puede retirar con mayor rapidez y facilidad.

Un ejemplo del uso de estos contenedores es la maquinaria pesada utilizada en construcción, planchas de mármol, vehículos etc.

El techo de este contenedor es de lona y va fijado gracias a cuerdas que lo sujetan y mantienen lo mas tenso posible durante en traslado.

Existen solo de dos medidas, primero tenemos al contenedor de 20’ con capacidad de 37.8 metros cúbicos, con capacidad de peso de hasta 21.82 toneladas y una tara de 2.17 toneladas. Finalmente el contenedor de 40’ con capacidad de 65.3 metros cúbicos de carga y un peso máximo de 26.78 toneladas con una tara de 2.17 toneladas.



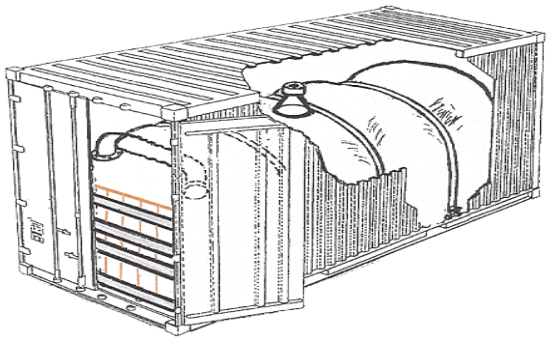
1.4.3.4 Contenedor Flexitank

El contenedor Flexitank propiamente no es un contenedor ya que este nace gracias a la adaptación de un contenedor del tipo Dry. Estos Flexitank se instalan en el interior del compartimiento, convirtiéndolo así en un contenedor apto para la carga de cualquier líquido no peligroso, entiéndase por esto vinos, jugos, bebidas alcohólicas, aceites etc.

Elaborados principalmente de caucho y poliéster de alta resistencia, para garantizar el mantenimiento óptimo de la mercancía, tienen la posibilidad de ser reutilizados previo a un lavado correspondiente, pero es recomendable que su uso sea destinado al de un solo producto en especifico con el fin de evitar contaminación de olores, sabores, colores etc.

El fin único del uso de este sistema de traslado de líquidos es que es menos riesgoso que por ejemplo el tráfico de botellas de vino, en contenedores tipo Dry, vía marítima por la sencilla razón de que gracias a las marejadas se producen perdidas notorias por el rompimiento de los envases haciendo más costoso el envió y perjudicando tanto a clientes como proveedores.

Tienen una capacidad de hasta 24 mil litros dependiendo del líquido a cargar.



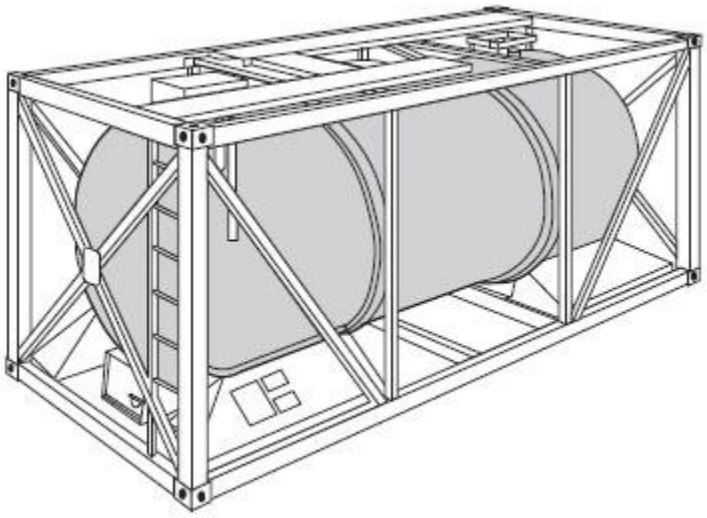
1.4.3.5 Contenedor de Tanque

A diferencia del Flexitank este contenedor es, por naturaleza, sólo para el tráfico de líquidos ya que no es una adaptación de otro contenedor.

El contenedor tanque sirve para trasladar elementos como vino, cerveza, leche, aceites comestibles, lubricantes, resinas naturales, plasticidas, látex sintético y otros productos químicos clasificados por IMO (peligrosos y no peligrosos), y por esto existe la división entre productos alimenticios y productos químicos, no pudiéndose usar un tanque de productos químicos para transporte de productos alimenticios y viceversa.

De igual manera se deben lavar para su reutilización para, de esta forma, evitar cualquier tipo de contaminación.

Tienen una capacidad de 20 mil litros con un peso máximo de 26,8 toneladas y una tara de 3.65 toneladas.

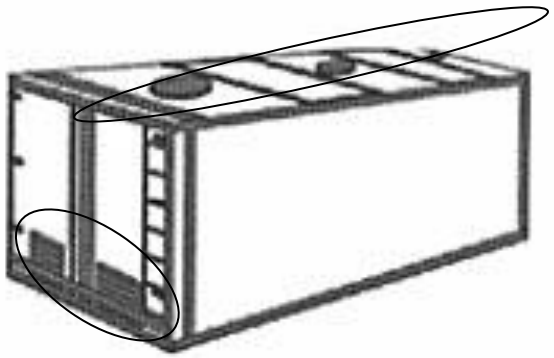


1.4.3.6 Contenedor Bulk

Diseñado para la carga a granel, esto gracias a que disponen de aberturas o bocas superiores que garantizan el llenado total de este y también facilitan la descarga mediante compuertas en sus paneles frontales.

Su uso esta destinado principalmente para el traslado de mercancía seca como soya, arroz, maíz, trigo y granos en general.

Contenedores de 20' tienen una capacidad de 32.9 metros cúbicos y un peso máximo de 21.6 toneladas con una tara de 2.37 toneladas.[6]



En el dibujo se muestra en la parte inferior (encerrado en una elipse) las compuertas de descarga de granos por precipitación.

La parte superior nos muestra las escotillas de carga, que garantizan el llenado al tope.

[6] VEASE, Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 250, Santiago de Chile

1.5 Tipos de carga

La carga, en transporte internacional, hace referencia a todos aquellos bienes que se transportan desde un país hacia otro, protegidos por un embalaje adecuado que facilita su traslado.[7] Dicha carga se puede dividir en dos grandes grupos: Carga general o granel.

De manera mas especifica encontramos subdivisiones las cuales se detallaran, sólo las de mayor importancia, en el presente trabajo.

1.5.1 Carga General

Se entiende por carga general todas aquellas mercancías que deben ser envasadas para su transporte y desde el punto de vista de la manipulación pueden ser tratadas como pequeñas unidades independientes. La carga general se transporta protegida por su propio envase o embalaje, ya sea en sacos, cajas de cartón o madera, tambores, bidones, etc. Como subdivisión de la carga general tenemos:

[7] VEASE, Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 200, Santiago de Chile

- Carga Suelta: Se maneja en sacos, bolsas, cajones etc. y en forma lotes para los diferentes destinatarios, ya sea en sacos, bolsas, cajones, tambores, etc.

- Carga unitarizada: "Es la agrupación de un determinado numero de artículos para formar una unidad de embarque para facilitar su manejo. Por ejemplo pallets (tarimas), contenedores y vehículos."[8] Este tipo de carga permite al transportista efectuar menos manipuleo, bajando los costos del traslado y otorgando mayor seguridad a las mercaderías. Sin embargo es necesario señalar que no todas las mercancías son posibles de unitizar, ya que a veces por riesgos de contaminación y otros factores se hace imposible compatibilizar ciertos productos teniendo que simplemente funcionar como carga suelta.

1.5.2 Carga Granel

Se define como: "El tipo de carga que esta formada por grandes cantidades de un producto con igual forma, y que no requiere de embalaje para su transporte."[9]

Por esto entendemos todo lo que refiere a granos como la soya, trigo, maíz, arroz etc. y otros productos como la sal y el azúcar.

[8] No especificado, http://www.maritimoportuario.cl/contents/14, Tipos de carga, 04.04.2011, 16.30 Hrs.

[9] Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 200, Santiago de Chile

Dentro de la carga a granel podemos hacer la siguiente subdivisión:

- Granel Solido: Corresponde a la mercadería no envasada (granos o cualquier otra partícula), la cual se identifica por la naturaleza de su peso y/o volumen.[10] Los contenedores Bulk son los especializados en el traslado de este tipo de carga.

- Granel liquido: Al igual que el anterior corresponde a mercadería sin envase mas que el que los transporta y hace referencia a todo aquel fluido liquido o gaseoso transportado masivamente. Un ejemplo de traslado de esta carga es el que realizan los contenedores Flexitank o los contenedores tipo tanque, que llevan mercancía a granel en estado líquido.

1.5.3 Carga Peligrosa

Entendamos como material peligroso toda aquella sustancia explosiva, flamable y/o tóxica tanto como para los humanos como para el medio ambiente. Es por eso que este tipo de carga requiere de un tratamiento especial y diferente al de cualquier otra, por lo que presenta un desafío para las navieras a cargo, ya que un mal manejo de esta puede ocasionar enormes perdidas tanto de mercancías como de vidas humanas.

[10]Véase, Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 200, Santiago de Chile

Generalmente para las cargas peligrosas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La carga peligrosa aceptada para su embarque debe transportarse y embarcarse de acuerdo con las reglas IMO y las reglas nacionales de los países involucrados.

- En aquellos casos en que no haya reglas especiales para el transporte de carga peligrosa en contenedores, se aplicará las normas de transporte y embarque convencionales. Esto incluye empaque, tamaño del embarque, almacenaje y rotulación.

- Los productos peligrosos exigen una estiba y trinca más cuidadosa que cualquier otro tipo de carga. Deben estibarse y trincarse firmemente el producto dentro del contenedor para evitar que se mueva y produzca daños durante todas las etapas del transporte.

- Deben ejercerse el mayor cuidado al embarcar carga peligrosa junto con otros productos. Antes de estibar asegúrese que los productos en cuestión son compatibles. Las cargas peligrosas siempre deben ubicarse de manera que sean accesibles desde las puertas del contenedor.

- Empaque solo una clase de IMO por contenedor. Hay normas muy estrictas con respecto a la ubicación de las varias clases de carga IMO en los barcos, de acuerdo a cómo se tratarían en caso de incendio. Por lo tanto, es esencial que sólo se empaque productos de la misma clase IMO en cada contenedor.

- Los contenedores en que se lleva carga IMO deben estar marcados con el símbolo apropiado IMO. Cuatro símbolos uno en cada lado a la altura de los ojos, deben ser colocados en la parte exterior del contenedor. Tan pronto como se vacié el contenedor debe retirarse todos los rótulos IMO y de otra clase.

- Normalmente se transporta la carga peligrosa en contenedores de 20' para carga seca (Dry). Se pide a los embarcadores que protejan el interior del contenedor con material de separación u otro material absorbente o aislante, con el fin de evitar daños o contaminación al contenedor. Esto es vital ya que la contaminación del contenedor por una clase IMO podría tornarlo inadecuado para llevar otra clase de carga.[11]

[11] Véase, Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 201, Santiago de Chile

1.5.3.1 División de la carga peligrosa

Sin duda la carga peligrosa puede ser de diversos tipos, y esta fue clasificada en 9 clases según sus características físicas las cuales se mencionan brevemente a continuación:

- CLASE 1 - Explosivos
- CLASE 2 - Gases comprimidos, licuados y/o disueltos bajo presión
- CLASE 3 - Líquidos inflamables
- CLASE 4 - Sólidos inflamables
- CLASE 5 - Sustancias oxidantes y peroxidantes
- CLASE 6 - Venenos o sustancias tóxicas y sustancias infecciosas
- CLASE 7 - Sustancias radioactivas
- CLASE 8 - Sustancias corrosivas
- CLASE 9 - Sustancias peligrosas diversas (que no se pueden incluir en las otras ocho)

1.5.4 Carga Refrigerada

Se define como:

"La carga compuesta por productos o mercaderías que por sus características naturales o de mercadeo necesitan ambientes con temperatura controlada, variable desde congelado hasta temperatura ambiente normal"[12]

Por este motivo este tipo de carga debe ser transportada en contenedores del tipo refrigerado (Reefer) los cuales aseguran el traslado óptimo de las mercancías manteniéndolas a temperatura constante, la cual es verificada a bordo de manera constate por la tripulación a cargo.

Los contenedores Reefer están construidos para asegurar el enfriamiento o congelación de la carga completa, de manera pareja para todo el cargamento evitando así daños en la mercadería, la cual debe ser correctamente estibada, dejando un espacio libre de apilación de aproximadamente 15 centímetros, bajo el techo, para que de esta manera fluya el aire al interior de manera más libre, cumpliendo el propósito de ventilar y mantener la temperatura adecuada para los productos.

Algunos ejemplos de carga refrigerada son los mariscos, carnes, frutas congeladas, entre otros.

[12] Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 202, Santiago de Chile

1.6 Conocimiento de Embarque

Es la prueba del contrato de transporte marítimo de mercancías, donde se pactan las condiciones de la prestación del servicio, también se describen los bienes a transportar, y se estipula con claridad su destino y la nave en la cual viajan.

Dependiendo del sistema de transporte este documento varia de nombre, pero su función sigue siendo la misma. Es así que para el transporte aéreo se conoce como Guía Aérea o Air Way Bill, para el transporte terrestre como Carta de porte y en el transporte marítimo se denomina Conocimiento de embarque o Bill of Lading (B/L). De este último se detallarán sus aspectos más importantes a continuación.

Según el código de comercio Chileno en su artículo 977 se le define como:

"Un documento que prueba la existencia de un contrato de transporte marítimo, y acredita que el transportador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías y se ha obligado a entregarlas contra la presentación de ese documento a una persona determinada, a su orden o al portador".

Este documento debe ser entregado por el transportador (capitán o agente) al cargador contra la devolución de los recibos provisionales.

El B/L debe especificar lo siguiente:

- Nombre y domicilio del transportador.
- Nombre y domicilio del cargador.
- Nombre y viaje de la nave.
- Puertos de carga, descarga y transbordo (si lo hubiese)
- Nombre y domicilio del destinatario, si son nominativos, o de la entidad a quien deba notificarse la llegada de la mercancía.
- La naturaleza de la mercancía, numero de bultos, cantidad y peso, marcas y sellos.
- Cantidad de contenedores que incluye el B/L
- Flete convenido y lugar de pago.
- Numero de originales entregados
- Lugar, fecha y firma del transportador, agente marítimo o capitán.

1.6.1 Tipos de conocimiento de embarque

Como se mencionó con anterioridad el B/L es la prueba de contrato de transporte marítimo y otorga derechos sobre las mercancías.

Estos B/L son emitidos en copias originales (3 copias) y cualquiera de estas copias puede ser utilizada para retirar la mercancía.

A continuación se mencionan los tipos de B/L de mayor relevancia:

- A la orden (negociable): Son expedidos a nombre del consignador (embarcador). Pueden endosarse a favor de alguien o dejarse en blanco, en cuyo caso el portador del conocimiento de embarque está habilitado para reclamar la carga. Se utiliza para transacciones con crédito documentario.[13]

- No negociable: Es un conocimiento de embarque expedido a una persona natural o persona jurídica específica. Este tipo de conocimiento de embarque no es negociable de ahí su nombre.

- Al portador: También conocido como B/L "to the bearer", no indica un destinatario y al poseedor de este documento se le considera como propietario de la carga.

[13] Véase, Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009 Pág. 227, Santiago de Chile

- House y Sea way bill: Son documentos no negociables que no otorgan derechos sobre la mercancía. Las copias no negociables se utilizan ante las distintas autoridades de Aduana, Bancos, etc. (Ver Anexo 2)

- Nominativo: Son extendidos a nombre de un individuo determinado, que podrá hacerse cargo de la mercancía previa identificación y presentación de uno de los B/L originales.

1.6.2 ¿Porqué utilizar el B/L?

Sin duda el B/L es vital dentro del tráfico marítimo de mercancías ya que acredita, como se menciona con anterioridad, el contrato de transporte y de esta manera otorga seguridad a las partes (cargador/transportador) que exigen de manera indefectible, la emisión de un "conocimiento" que señale claramente la materia a transportar y las demás condiciones, asegurando la llegada a puerto de toda la mercancía para tranquilidad de ambas partes.

1.6.3 ¿Cómo surge el B/L?

Nace por la necesidad de ordenamiento y seguridad que requerían los sujetos participantes en el transporte marítimo internacional, es así como gracias al Convenio Internacional de Bruselas en el año 1924, se habla sobre "Unificación" de ciertas reglas en materia de transporte y se acuerdan las ya mencionadas funciones del conocimiento de embarque, las condiciones de concertación y las nulidades de cierto tipo de cláusulas abusivas y el estilo en los formularios, que aportan las empresas navieras, destacándose la obligación del transportador o capitán, de hacer entrega de la mercadería, al poseedor legitimado del documento, en base a la presentación efectiva de uno de sus ejemplares originales.

Cabe señalar que antes al B/L las partes llegaban a arreglos entre ellos sobre las condiciones de entrega, siendo muchas veces no respetadas estas es como se decide dar origen al ya mencionado B/L.

1.6.4 Conocimiento de embarque libre de errores

Es así ya conocida las funciones y necesidades del documento este debe emitirse por la naviera a cargo libre de errores para que el cliente pueda retirar sus mercancías en el puerto de destino sin problemas.

El B/L debe ser enviado a la aduana donde se revisa y compara con la información que ellos manejan, y deben coincidir todos los campos del documento con la realidad, es decir se deben reflejar los pesos, cantidades, sellos, marcas, y toda información relevante de la mercancía. Mediante un software llamado "Sidemar" se aclara el documento ante la aduana, es decir se confirma la coincidencia de la información que entrega la naviera, la cual fue otorgada por el cliente, y la información que maneja la aduana, que a su vez fue entregada por la naviera, lo que indica que no hubo cambios en el documento de embarque, por lo que se encuentra preparado (aclarado) para su despacho.

En el caso contrario de que el cliente encuentre errores en el B/L este se debe corregir y enviar aclarado a la aduana, ya que la no coincidencia, de por ejemplo los pesos, deriva al rechazo de la carga, pudiendo no retirarla en los puertos de destino.

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 Fundador

Albert von Appen, nació el 19 de Abril de 1901 en Blankenese, un suburbio de Hamburgo a orillas del río Elba, fue marino por tradición familiar y vocación, dedicando al mar toda su vida. Ingresó a la marina mercante alemana como grumete, recién concluida la Primera Guerra Mundial, ascendió rápidamente en el escalafón para llegar a ser el capitán más joven de la Hamburg Amerika Line, HAPAG. Llega a Chile en 1937 como Inspector General de HAPAG para la costa occidental de Sud América. La Segunda Guerra Mundial interrumpe bruscamente su carrera, obligándolo a buscar nuevos horizontes.

Enamorado de la naturaleza chilena, adquiere una pequeña parcela en Limache, dedicándose a la avicultura y a la plantación de tomates, demostrando así su capacidad de adaptarse a cualquier circunstancia.

Pero su inquieto espíritu seguía motivado por el mar. Convencido que muy pronto la marina mercante alemana volvería a surcar los mares del Pacífico Sur, ya por 1948 comenzó a elaborar los planes para la fundación de una nueva agencia marítima con miras a representar en Chile a los armadores alemanes.

Poseía esa rara virtud de saber combinar un profundo conocimiento del quehacer marino con una visionaria habilidad comercial. Y con esta tenacidad y claridad de propósitos tan suyos, se esforzó hasta realizar su propósito.

2.2 Formación y crecimiento de Ultramar

Nace el 15 de Diciembre de 1952 bajo el nombre de Ultramar Agencia Marítima Ltda., en una pequeña oficina de la calle Agustinas Nº 1070 y con sólo 7 empleados.

Bajo el firme y prudente mando de Don Albert von Appen y con el entusiasmo que supo despertar en todos sus colaboradores, la empresa creció a un ritmo insospechado. Apenas 2 años y medio de su fundación, Ultramar emprendía, el 10 de Junio de 1955, la apertura de su primera agencia en Arica.

Así se inicia un proceso de constante crecimiento con aperturas de oficinas en Punta Arenas en 1958, representaciones de importantes compañías marítimas desde el año 1962, oficinas en Huasco, Caldera y Chacabuco iniciaron sus actividades a mediados de los años noventa y así la enorme familia crece y crece desde el año de su fundación, todo con el fin último de ser capaces de entregar un servicio de excelencia, al igual que para todos sus clientes en sus diferentes líneas de negocio.

Así pues ya han pasado más de 58 años desde que se fundó Ultramar y ya tiene a su pertenencia 19 agencias dentro del país y también es vital señalar que en Ultramar Agencia Marítima y en todas sus empresas relacionadas, han alcanzado cobertura internacional, logrando presencia con sus diferentes líneas de negocio en los más importantes mercados de América Latina.

Ultramar es una empresa de servicios, cuya actividad principal es el agenciamiento marítimo, es decir, realiza como agencia la comercialización de los servicios de

transporte en nombre o por cuenta de una compañía naviera, que es la que materialmente realiza el servicio.

Ultramar ha ido evolucionando su actividad original como agencia, para transformarse en una cadena integral de transporte, que abarca todos los servicios y equipamientos complementarios. Actualmente representa a importantes empresas extranjeras tanto navieras como aéreas, que realizan transportes de carga y pasajeros de manera internacional.

Como representante de las empresas navieras (armadores), realiza para éstas la comercialización del espacio o carga de sus buques, el cobro de sus fletes y la atención de éstos al recalar en los puertos chilenos, contando para ello con una red de agencias en los principales puertos del país. Además, ofrece los servicios de transporte intermodal que consisten en almacenar y transportar contenedores que son de propiedad del armador, el cual ofrece a sus clientes la alternativa de los servicios de carga puerta a puerta, es decir, desde la bodega del vendedor hasta la del comprador.

Todas sus oficinas cuentan con el personal especializado y el equipamiento necesario para brindar servicios uniformes y de calidad. A su vez, están debidamente interconectadas en red con sus oficinas principales, ubicadas en Santiago de Chile.

A nivel internacional, Ultramar opera en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú y Uruguay.

Todos estos logros y otros más han hecho posible el antiguo sueño de don Albert de llegar a ser armador.

2.3 Visión

"Contribuir a que Chile sea una potencia en el intercambio comercial."[14]

Ultramar se distinguirá por ser creativa y exitosa en la realización de negocios rentables, por su persistencia y competitividad en el logro de sus objetivos. Además, se destacará por su excelencia y calidad en el servicio entregado, su plena orientación hacia el cliente, la tecnología utilizada en sus procesos, y por la integridad, participación, dedicación y desarrollo de sus empleados. Además ser el referente en servicios de transporte relacionados en América latina. Estando seguro de las capacidades para lograr ese objetivo. No apuntando a ser los mas grandes, pero si los mejores, además marcar la diferencia, expandiéndose a lo largo de chile, brindando servicios integrados y relacionados de calidad superior, que agregan valor a la empresa y a la gestión de los clientes.

[14] No especificado, www.ultramar.cl, 25/11/10, 17:05 Hrs.

2.4 Misión

"Nuestra misión es ser la principal plataforma de soluciones innovadoras e integrales para el comercio exterior de Chile, sus regiones y sus principales industrias."[15]

Enfocarse al cliente, creando confianza a través de las relaciones sólidas y duraderas, Suministrar servicios de calidad, que sean valorados y satisfagan las necesidades de nuestros clientes, y en la medida de lo posible superen sus expectativas. Estos servicios serán entregados a tiempo, a precios competitivos y con el costo más bajo posible, protegiendo y previniendo además, riegos o daños que perjudiquen el medio ambiente.

2.5 La Filosofía de la empresa, objetivos y políticas.

El objetivo de la Empresa es proveer un estándar de calidad de servicio que logre y mantenga la satisfacción del cliente. Para alcanzar este objetivo, la Política de la Empresa se asegura de establecer y entender claramente los requerimientos de sus clientes, para así proveer un servicio de calidad que satisfaga y cumpla con esos requerimientos.

[15] No especificado, www.ultramar.cl, 25/11/10, 17:08 Hrs.

Para contribuir al logro del Objetivo de la Empresa y de la implementación de su Política, la organización cuenta con un efectivo Sistema de Administración de la calidad. Este Sistema de Administración de la calidad incorpora y cumple con los Estándares Internacionales para la administración y aseguramiento de la calidad, según las normas I.S.O.

La Gerencia se asegurará que todas las personas involucradas en la entrega de los servicios estén informadas y entiendan el Objetivo y Política de la Empresa; que implementen y cumplan con los requerimientos del Sistema de Administración de calidad de la Empresa; que estén preparadas y sean competentes para cumplir con las tareas y deberes que se les asigne en una forma que sea efectiva y eficiente; y que, donde sea necesario, sus conocimientos y habilidades sean desarrolladas a través de una adecuada capacitación y entrenamiento.

2.5.1 La Empresa

- Seguir una política financiera cautelosa, que les permita soportar, sin grandes sobresaltos, cualquier crisis económica.
- Valorar a sus colaboradores como principal activo de la empresa, preocupándose de su capacitación y desarrollo a todo nivel.
- Estar alerta a los cambios, adaptándose a ellos e innovando en cuanto a los procedimientos y estructuras.

2.5.2 Su Gente

- Incentivar y retribuir adecuadamente el buen desempeño y esfuerzo individual.
- Cultivar el sentido de responsabilidad.

2.5.3 Sus Clientes

- Mantener invariablemente una actitud comercial ética y transparente.
- Los servicios que entregue Ultramar a sus clientes, deben ser de óptima calidad y a un precio competitivo.
- Cumplimiento de los plazos solicitados y ofrecidos.

Siempre debe considerarse que los clientes son la base del éxito y las relaciones comerciales con ellos, deben ser vistas desde una perspectiva de largo plazo.

Es de importancia recalcar que todos los integrantes de la empresa deben tener un trato cordial y ameno con los clientes. Haciéndoles ver a cada uno, su importancia dentro de la compañía.

2.6 Principios y valores

- Ética

  La empresa Cree en el valor y respecto a los compromisos, son una empresa de una sola palabra. Es la base sobre la que descansa su buen nombre y prestigio.

- Lealtad

  Es una condición básica para cualquiera relación estable. La lealtad recíproca de la empresa con sus colaboradores y los de éstos con su empresa, cuyo resultado es un grupo humano coherente y motivado. Y esta lealtad se hace extensiva a sus representados y clientes, cuyos intereses defienden al igual que los propios.

- Orientación al cliente

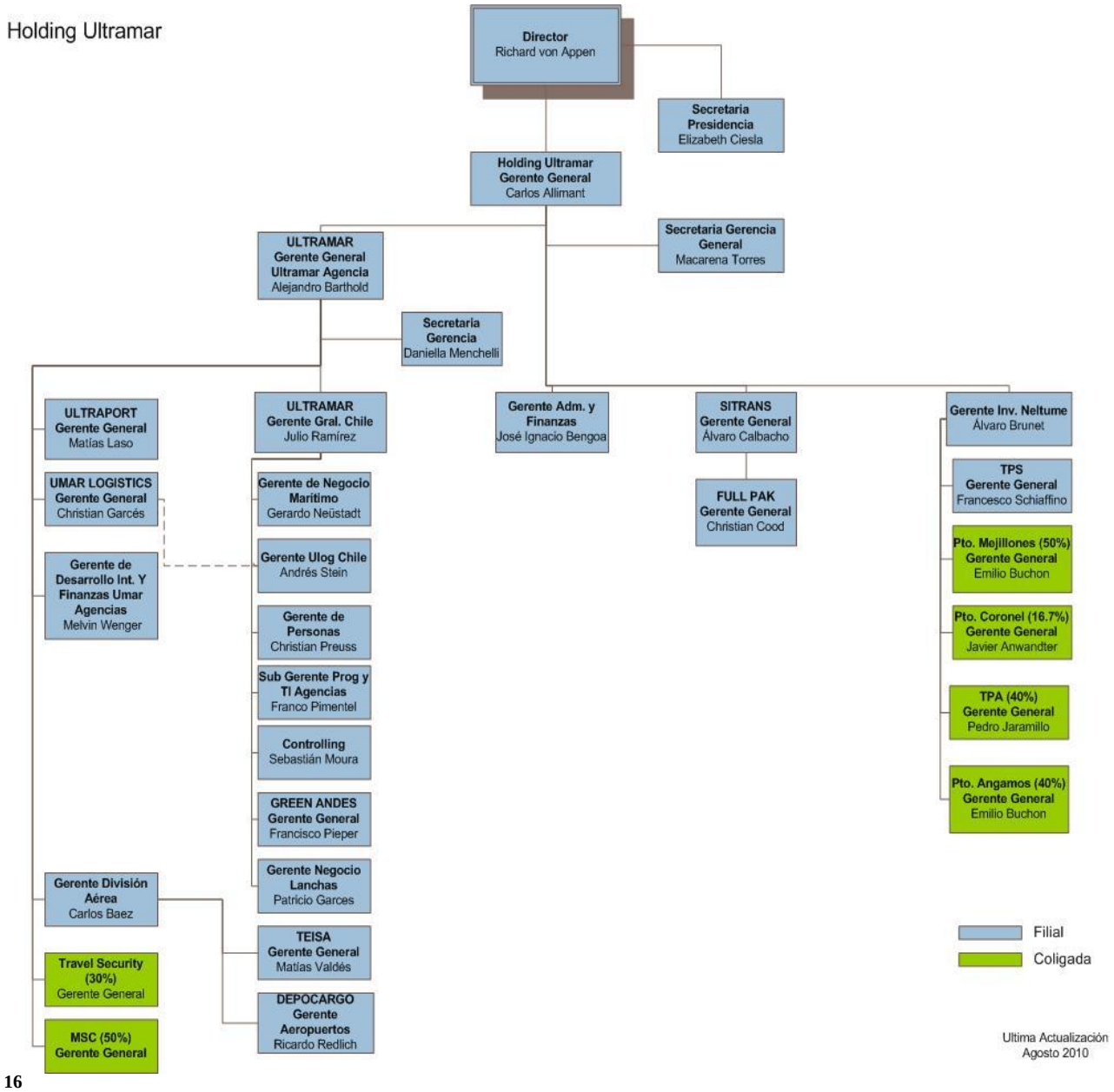
  Sus principios llevan necesariamente a concebir a Ultramar Agencia Marítima como una organización orientada hacia el cliente. Ya que es una empresa de servicios y se debe adaptar constantemente a los requerimientos de sus clientes e incluso a anticiparse a ellos.

Si resumiéramos en una sola palabra lo que estos principios significan, sería confiabilidad, porque esta se gana con la ética profesional, con la lealtad, y un buen servicio.

Ultramar se define como una empresa con altos estándares éticos. La integridad ha sido fundamental a la hora de mantener relaciones de largo plazo. Debiendo equilibrar los intereses legítimos del grupo con los de la sociedad y de los clientes. Cuando se quiebra este delicado equilibrio, siempre se produce un daño.

El grupo ultramar ha fomentado el trabajo en equipo. La cooperación ha sido fundamental, al colaborar y aportar las competencias y capacidades de cada uno de los funcionarios, sin estridencias, sin soberbia o arrogancia. Exponer el punto de vista, desarrollar la capacidad de escuchar es algo primordial para la empresa.

2.7 Organigrama Holding Ultramar



16

[16] No especificado, www.ultramar.cl 25/11/10, 18:08 Hrs.

CAPITULO III: DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES REALIZADAS

3.1 Prólogo

En la primera parte de este capítulo se detalla el trabajo realizado para la práctica profesional desarrollada en Ultramar Agencia Marítima, en el Departamento de Correctores de Bill of Lading para la línea Hamburg Sud, exportaciones. Se dará a conocer el proceso de corrección del documento de embarque Bill of Lading, para transporte marítimo, y todos los pasos y etapas que involucran dicho proceso.

Luego se especifican los problemas que se detectaron en el funcionamiento del departamento con el fin de conocer las falencias de este último, las que nos llevaran a generar una solución y propuestas que nos permitirán mejorar el desempeño del área ya mencionada.

Finalmente, se realiza una descripción acerca de los resultados generados por las soluciones mencionadas en el punto anterior, lo cual nos permitirá tener una visión sobre las propuestas y si fueron o no implementadas por la empresa.

3.2 Trabajo Desarrollado

A Continuación se detalla el trabajo desarrollado en la práctica profesional y se señala el procedimiento para corregir un B/L de exportaciones para la naviera Hamburg Sud.

3.2.1 El departamento de correctores

Nace con el objetivo de alivianar la carga que tenían los encargados de naves en Ultramar, ya que eran estos, los que además de confeccionar los documentos de embarque y todo el trabajo que ello conlleva, los responsables de analizar y ejecutar posibles cambios que pudiesen solicitar los clientes para el Bill of Lading.

La corrección de un documento de embarque no es una tarea sencilla y demanda tiempo, por lo que en la empresa se decidió a crear un nuevo departamento que tome a su cargo las correcciones de B/L para la línea Hamburg Sud, que es la que mayor cantidad de B/L genera en Ultramar Agencia Marítima.

Este nuevo departamento estaría conformado por dos trabajadores de Ultramar y dos practicantes, los cuales serian la base y tendrían la responsabilidad de lograr el objetivo y desafíos planteados por Ultramar.

Las formas de financiamiento para este serian los cobros asociados a las correcciones ya que antiguamente estas procedían con costo cero para el cliente y eran realizadas bajo el criterio de “favor” por los encargados de nave para sus clientes. Ahora el departamento esta en la obligación de cobrar por este trabajo y dependerá del cliente y del tiempo en que haya zarpado la nave el monto asociado a facturar.

Su sistema de trabajo seria sencillo ya que mediante la coordinación de sus integrantes el departamento estaría atento a los correos con correcciones y serán ellos los que se dividirán las tareas y tendrán la responsabilidad de corregir todas las solicitudes que lleguen antes del medio día para entregarlas previamente al termino de su jornada, quedando así para el día siguiente las correcciones que lleguen pasado las 12 horas, salvo si el equipo es capaz de resolver todas las solicitudes en el día.

La única excepción a esta regla la tienen las correcciones de cobre ya que estas deben ser entregadas al cliente dentro del plazo de 1 hora y por ende son motivo de corrección inmediata, por lo que el departamento debe ser proactivo y trabajar en sinergia para ser capaz de dividir sus labores entre sus integrantes.

Para Ultramar Agencia Marítima es trascendental el funcionamiento del ya mencionado departamento, ya que es la opción de trabajar un nuevo nicho de mercado que, dependiendo del desempeño de sus trabajadores, podría ser una fuente de ingreso adicional a la empresa y motivo de futuras nuevas fuentes de empleo que se puedan desempeñar en mencionada área ya sea como apoyo o en la búsqueda de nuevos sistemas o métodos que agreguen valor tanto al departamento como a la misma empresa.

3.2.2 La solicitud de corrección

Todo el proceso comienza con la solicitud de corrección por parte de nuestro cliente, en este caso la naviera Hamburg Sud la cual es la responsable de solicitarnos la corrección de algún documento de embarque de exportación, las cuales son requeridas a ellos por sus clientes, ya que estos no tienen relación alguna con Ultramar Agencia Marítima y menos la potestad de solicitar directamente alguna corrección, esto debido a que Ultramar es el responsable de la documentación para la línea Hamburg Sud y se encarga de toda la tramitación para la embarcación.

Por ejemplo Prunesco S.A, cliente de Hamburg Sud, es una empresa dedicada a la exportación de ciruelas secas, en el caso de que esta encontrase un error en los pesos detallados en el B/L se comunica con su cliente Hamburg Sud y solicita corregir con los pesos adecuados. Aquí Hamburg Sud procesa la corrección y la envía vía correo electrónico al Departamento de Correctores en Ultramar Agencia Marítima.

El correo electrónico es una casilla común (doc_expo@ultramar.cl) que posee toda el área de documentación por lo que se debe estar atento a alguna solicitud de corrección ya que este recibe también otras solicitudes y documentos que en su mayoría, no competen al departamento de correctores.

Al momento de detectar una solicitud de corrección por parte de Hamburg Sud se debe leer, en el asunto del correo, “Solicitud de corrección para BL N°xxxxx” además se debe especificar en el cuerpo del mensaje de forma clara lo que se desea corregir para lo cual se estableció un formato el cual exige al solicitante señalar con las palabras DONDE DICE y DEBE DECIR, el tema a reparar, por ejemplo:

DONDE DICE: 25.636 Kgs.

DEBE DECIR: 26.536 Kgs.

Esto con el objetivo de agilizar la tarea del corrector de manera que no quite mayor tiempo encontrar el o los datos señalados para corregir o el que se corrija un dato que no se debía.

A continuación se muestra el formato de solicitud entregado por Hamburg Sud al departamento de correctores, donde se señala de forma clara y sencilla la corrección que se desea realizar, a su vez se detalla el número de B/L, el nombre de la nave y su fecha de zarpe así como también los datos de facturación por conceptos de corrección y el lugar donde se encuentra el B/L antiguo (con error) como también donde se emitirán (para este caso es el cliente que tiene los documentos, lo que seria una entrega contra canje, y solicita su emisión en puerto de origen)

HAMBURG SÜD

Solicitud de Correccion

Fecha:	09-09-2010
Nave/viaje:	GLASGOW EXPRESS 031 N
Nº de B/L:	SUDUB06019341147
Nº de Booking:	OSCLES5401

Corrige EN EL CAMPO, CONSIGNEE

Donde Dice:
ATLANTA POLAND S.A.
UL. ZALOGOWA 17 CP 80-557
GDANSK POLAND
CONTACT: THOMAS SCHULTZ.,

Debe Decir:
TO THE ORDER OF

Corrige EN EL CAMPO, NOTIFY

Donde Dice:
ATLANTA POLAND S.A.
UL. ZALOGOWA 17 CP 80-557
GDANSK POLAND
CONTACT: THOMAS SCHULTZ.,

Debe Decir:
ATLANTA POLAND S.A.
UL. ZALOGOWA 17 CP 80-557
GDANSK POLAND

Originales:

	Reemitir en destino
	En poder del cliente para realizar canje en HSUD Santiago
XX	En poder del cliente para realizar canje en Pto
	Correcciòn en destino con alteration approved

Datos de facturaciòn por correcciòn

Rut:	76.008.900-1
Razòn Social Empresa:	Agroindustrial y Comercial Superfruit Ltda
Lugar de Pago:	Valparaiso

3.2.3 Tipos de Corrección

Antes de ingresar una corrección al sistema se debe tener en cuenta de que tipo es, esto para establecer la prioridad de la misma, ya que como se menciona antes existen casos especiales que se deben corregir a la brevedad, para ello el equipo de correctores divide la solicitudes y las clasifica en dos tipos diferentes, ya sean del tipo general o corrección del tipo cobre.

3.2.3.1 Corrección General

Hace referencia a una corrección de cualquier empresa exceptuando claramente las que trabajen el cobre.

Una corrección del tipo general debe tener estipulado claramente de quien es la responsabilidad del error, la cual debe venir expresamente señalada en el correo de la solicitud, eso para saber si la corrección solicitada procede con cobro o no y si es así donde se realiza el pago de la corrección y donde se retiran los Bs/L corregidos, si son entrega contra canje o si la naviera posee los documentos antiguos, todo esto señalado en el correo enviado por el cliente Hamburg Sud al departamento de correctores.

Para ello Hamburg Sud desarrollo una serie de códigos para especificar las responsabilidades, las cuales deben ser ingresadas al sistema DOCSYS (detallado mas adelante) y en el formato de entrega de correcciones que será enviado al cliente para notificarle que su solicitud fue procesada con éxito y a su vez se tenga un respaldo del trabajo.

Algunos de los códigos de responsabilidad mas utilizados en las correcciones de tipo general son:

- CU: El costo de la corrección corre por cuenta del cliente.
- BK: Corrección sin cobro (error en Hamburg Sud)
- PA: Corrección sin cobro (error en Ultramar)
- OP: Corrección sin cobro
- MA: Corrección sin cobro (error de matriz)

Teniendo claro el código de la corrección debemos fijarnos si es error nuestro, de Hamburg Sud o del cliente, en caso de ser este ultimo el responsable del error (lo que denominaríamos una corrección del tipo CU) debemos fijarnos en otro factor relevante a la hora del cobro y es el zarpe de la nave en la cual van a bordo los Bs/L (Bills of Lading) para ellos tenemos la siguiente información:

- Solicitud de corrección con Zarpe de la nave anterior a las 48 Horas: $30.000 + IVA (Código 60)
- Solicitud de corrección con zarpe de la nave posterior a las 48 Horas: $60.000 + IVA (Código 61)

Es así que podemos tener una corrección del tipo CU con código 60 o 61 dependiendo del zarpe de la nave, información que nos otorga el mismo B/L.

Para proceder con una corrección general sin cobro del tipo PA (Port Agency, error de Ultramar) debemos verificar que el error haya sido por parte de la agencia y nos debemos fijar en la matriz que envió Hamburg Sud a los encargados de nave para confeccionar el B/L, si esta está tal cual lo indica el cliente, es decir existe un error, por ejemplo el encargado de nave se equivoco al traspasar las cantidades de la matriz al sistema, se procede a corregir sin cobro para el cliente, en caso contrario se informa que la matriz se copio tal y cual la enviaron de Hamburg Sud y no es error de Ultramar, sino que puede ser error de Hamburg Sud al no tomar correctamente los datos que le envió su cliente (error tipo BK) o quizás la matriz se envió y no se recibió correctamente lo que seria un error de sistema o de matriz (Error tipo OP o BK).

Teniendo en claro esto y en caso de que exista un cobro por la corrección, ya sea por $30.000 o por $60.000, se debe especificar en el correo donde se debe facturar dicha corrección, es decir en cual de las agencias de Ultramar el cliente de Hamburg Sud cancelará. En este sentido las opciones comúnmente usadas por el cliente son Ultramar Valparaíso, Ultramar Talcahuano, Ultramar Puerto Montt y Ultramar Arica.

El departamento de correctores deberá informar, vía correo electrónico, a la respectiva agencia donde se facturará el corrector con motivos de que se realice el cobro donde sea correspondiente.

Cancelada la corrección el cliente debe retirar su B/L corregido, para esto tenemos las siguientes alternativas:

- B/L antiguo con destrucción en Ultramar: Si el B/L antiguo no se alcanzo a entregar al cliente este debe ser destruido y a su vez se debe entregar el nuevo B/L libre de errores al cliente para que de esta manera retire su mercancía en el puerto de destino.

- B/L Nuevo entregado contra canje: Si el B/L antiguo ya había sido entregado al cliente este debe regresar a Ultramar para ser destruido, ya que no pueden haber dos B/L originales con diferente información para una misma nave. Es por aquello que el juego de B/L debe ser devuelto para que se puedan entregar los nuevos documentos corregidos.

- B/L con emisión en destino o en Santiago: Si el B/L nuevo desea ser emitido en destino o en Santiago por el cliente este debe realizar los pasos señalados anteriormente pero ahora la responsabilidad de entrega y verificación de datos recae sobre Hamburg Sud y no es responsabilidad de Ultramar.

En Caso de que el cliente requiera emisión en cualquiera de las sucursales de Ultramar, es el departamento de correctores el que debe informar, vía correo electrónico, sobre dicha solicitud de manera que los encargados de documentación de la respectiva sucursal procedan a imprimir (en caso de que el B/L no haya sido impreso con anterioridad) o reimprimir (si ya habían realizado impresión de originales) para hacer entrega al cliente cuando este proceda a su retiro y además estén al tanto si es que se debe hacer una contra entrega de documentos o el B/L antiguo (con error) está bajo poder de Ultramar y sólo procede una destrucción de estos.

Entonces tenemos que terminada la corrección en el sistema se debe notificar a Hamburg Sud en un primer correo que su solicitud fue procesada con éxito, por lo que se reenvía, a la misma persona que nos solicitó, el siguiente correo de confirmación:

"Informo A UD. B/L en referencia fue corregido en sistema, formato corrector será enviado a la brevedad."

En caso de que el B/L tenga emisión en cualquiera de las sucursales de Ultramar se debe añadir al correo de confirmación la dirección del área de documentación correspondiente con la siguiente instrucción:

"*Documentación XXXX, favor emitir B/L en referencia, antiguos B/L en su poder*" o "*Documentación XXXX, favor emitir B/L en referencia, entrega contra canje*"

En caso que la emisión sea en destino o en Santiago se debe copiar a la casilla de documentación Hamburg Sud (frontdesk@scl.hamburgsud.com) y será ella la encargada de emitir dicho B/L.

Por otra parte debemos tener claro si la corrección realizada procedía con cobro (CU), de ser así se debe adjuntar, en el correo electrónico, la agencia de Ultramar donde se va a facturar junto con la razón social de la empresa que cancelará y el código de la corrección, ya sea 60 o 61 para tener claridad de cuanto es lo que se les debe cobrar. En caso de no existir cobro (BK, PA, OP o MA) simplemente se omite este paso y no se indica facturación a ninguna sucursal.

Finalmente se debe enviar, en un correo electrónico nuevo, un formato Word, requerido por Hamburg Sud, en el cual se detalla lo que se corrigió, se muestra también el número de B/L, el nombre de la nave y su viaje, su fecha de zarpe, su puerto de destino y origen, entre otros datos relevantes para mantener el orden y claridad en las correcciones solicitadas tanto para Hamburg Sud como para Ultramar Agencia Marítima. Este correo deberá ser dirigido a la persona que solicito la corrección, a documentación Hamburg Sud Santiago, a documentación Ultramar Valparaíso y a una casilla especial que dependerá de la carga que indique el B/L pudiendo ser Casilla Dry (para cargas secas) o casilla Reefer (para cargas congeladas).

Luego de realizar todos estos pasos se da por terminada una corrección del tipo general.

3.2.3.2 Corrección de Cobre

Este tipo de corrección es tratada de manera diferente a la del tipo general y básicamente se distingue por dos factores claves, su tiempo de respuesta y su cobro.

Se recibe de igual manera que una corrección general,(Ver Anexo 3) es decir llega al mismo correo, solo que esta vez es sólo uno el encargado de enviar este tipo de correcciones desde Hamburg Sud (Cooper Desk) por ende el equipo de correctores debe estar atento a cualquier correo enviado por esta persona ya que son considerados de alta importancia debido a que Hamburg Sud tiene como clientes importantes y preferenciales a CODELCO Chile y ENAMI, esto debido a la gran cantidad de carga que mueven al extranjero, lo que lógicamente es un gran negocio para la naviera, negocio que no le gustaría perder por ineficiencias o faltas de atención. A raíz de esto Hamburg Sud no cobra por las correcciones a estas empresas y les ofrece la corrección inmediata en el caso de existir errores en los Bs/L, los que deben ser solucionados en un periodo inferior a 1 hora.

Es por esto que el equipo de correctores debe actuar de manera rápida ante estas solicitudes, ya que posibles demoras pueden ocasionar las molestias por parte de Hamburg Sud ya que pueden derivar en problemas con sus más grandes clientes y generar desconfianza por su parte, lo que puede traducirse en el abandono a la naviera y generar pérdidas millonarias en el negocio.

Al ser una corrección sin cobro se clasifica con código de responsabilidad CE (Cliente Exento) y por ende, a diferencia de una corrección general, no se debe enviar a facturar a ninguna agencia de Ultramar.

Terminada la corrección se debe enviar el mail de confirmación con la misma leyenda señalada con anterioridad en la corrección del tipo general, con copia a quien nos solicito, a documentación Hamburg Sud y documentación exportaciones Ultramar Valparaíso.

Para este tipo de corrección la emisión es siempre en Santiago, por ende Hamburg Sud se encarga de este tema, resolviendo ellos la situación del B/L.

Finalmente se debe enviar el formato corrector, al igual que en las correcciones del tipo general, de modo de dejar en claro con lo que se procedió y que exista un respaldo tanto para el departamento de correctores como para Hamburg Sud.

Este formato se debe enviar a quien solicito la corrección y a los departamentos de documentación de Hamburg Sud y Ultramar y para ambos tipos de solicitudes debe señalar en su asunto lo siguiente:

- "Código de Responsabilidad/Nave/Viaje//N°de B/L//Shipper o embarcador"

Esto para facilitar la búsqueda en el sistema de mensajes (Outlook) en el caso de que existan dudas sobre si se realizo la corrección, la hora en que fue respondida y otros datos que se requieran por cualquiera de las partes, Hamburg Sud o Ultramar Agencia Marítima.

A continuación se presenta el formato corrector enviado a Hamburg Sud, ya sea en correcciones generales o de cobre, como respaldo de nuestro trabajo.

Este formato muestra lo que se corrigió y como quedo después de hacerlo, señala también el nombre y viaje de la nave junto con la fecha de zarpe en el puerto de origen, también se indica el número de B/L, los puertos de carga y descarga, los códigos de responsabilidad y el monto a facturar por la correspondiente corrección.

El formato debe ser enviado a documentación Hamburg Sud, a la persona que nos solicitó la corrección y una copia al departamento de documentación Ultramar Valparaíso (doc_expo@ultramar.cl).

HAMBURG SÜD

CARTA DE CORREÇÃO / CORRECTION LETTER

DE / FROM	PARA / TO	Nº / NR
ULTRAMAR VALPARAISO		

[ ] MANIFESTO/ MANIFEST [ ] CONHEC. EMBARQUE BILL OF LADING [X] MANIFESTO E CONHEC. EMBARQUE / MANIFEST AND BILL OF LADING

NAVIO / VESSEL	VIAGEM Nº/ VOYAGE NR	SAIDA / SAILED	LOCAL DE RECEBIMENTO/ PLACE OF RECEIPT	PORTO DE EMBARQUE / PORT OF LOADING	PORTO DE DESCARGA / PORT OF DISCHARGE	LOCAL DE ENTREGA/ PLACE OF DELIVERY

DONDE SE LÊE / PRESENTLY READS

CONHEC. Nº / BL. NR.	EMBARCADOR / SHIPPER							
MARCAS/MARKS	VOLUMES QUANTIDADES – ESPÉCIES / QUANTITIES – KIND OF PACKAGES		DESCRIPTION OF GOODS/ CONTEÚDO	PESO / WEIGHT	TON – FRETE / FREIGHT – TON	TAXA FRETE / RATE OF FREIGHT	FRETE TOTAL / TOTAL FREIGHT	
							PRE-PAGO / PREPAID	PAGAR / COLLECT

DEBE-LER / SHOULD READ

CONHEC. Nº / BL. NR.	EMBARCADOR / SHIPPER							
MARCAS / MARKS	VOLUMES QUANTIDADES – ESPÉCIES / QUANTITIES – KIND OF PACKAGES		DESCRIPTION OF GOODS/ CONTEÚDO	PESO / WEIGHT	TON – FRETE / FREIGHT – TON	TAXA FRETE / RATE OF FREIGHT	FRETE TOTAL / TOTAL FREIGHT	
							PRE-PAGO / PREPAID	PAGAR / COLLECT

REMARKS:

ERROR CODE:	LOCAL, DATA DE EMISSÃO E ASSINATURA / PLACE, DATE OF ISSUE AND SIGNATURE
	VALPARAISO 31/07/2008 Ultramar Ag. Marítima Ltda.

FI.1272.2.0

3.2.4 Procedimiento de corrección

Al recibir una solicitud de corrección, ya sea del tipo general o cobre, debemos seguir cierto procedimiento con el fin de mantener un orden y realizar de manera rápida la tarea requerida. A continuación se explica cómo corregir un B/L en el sistema DOCSYS, los errores más frecuentes, aclaración del B/L en aduana con el software SIDEMAR y otros datos relevantes que debe tener en cuenta un corrector de B/L.

3.2.4.1 Ordenamiento de Datos

Al momento de iniciar una corrección se debe tener abierta una planilla de Excel (anexo) la cual se debe llenar con los datos de la solicitud, la cual nos servirá al departamento de correctores, para llevar una estadística sobre la cantidad de correcciones que se realizan en el día, saber cuáles son con o sin cobro, identificar responsables en los errores, verificar los tiempos de respuesta del equipo, entre otros. Gracias a ésta planilla, el equipo genera mes a mes un informe en el cual detalla su trabajo, cuantas correcciones realizo en el periodo cada integrante y el total o cuánto dinero, todo esto con el fin de mantener informado a su respectiva jefatura. Esta planilla debe indicar la fecha de la solicitud de corrección, fecha de zarpe, numero de B/L, nombre y viaje de la nave, código de responsabilidad, monto de facturación, lo que se corrige y como queda luego de hacerlo, donde se cancela la corrección (en caso de que tuviese cobro), entre otros datos que en su conjunto nos servirán también para llenar el formato corrector solicitado por Hamburg Sud (mencionado anteriormente) y de esta manera mantener un orden y seguimiento del trabajo del departamento de correctores.

3.2.4.2 Corrección del B/L en sistema DOCSYS

Luego de haber llenado la planilla Excel con los datos correspondientes, debemos abrir el software llamado DOCSYS. Este programa computacional está diseñado para corregir los Bs/L de la línea Hamburg Sud y es la base de trabajo del departamento de correctores, sin este no sería posible ingresar al B/L y proceder con los cambios requeridos por el cliente. Cada miembro del departamento posee una clave en el sistema para permitir su entrada.

El primer paso es para corregir un B/L es ingresar su número al sistema. Este está formado por 5 letras, las cuales son básicamente el nombre del armador, en este caso Hamburg Sud (SUDUB). Además de las letras posee 11 números que son los que identificaran el B/L. Por lo tanto un número de B/L puede ser "SUDUB06019837027".

Habiendo ingresado al sistema, el B/L debe ser impreso (copia no negociable) tal y cual esta, de manera que al revisarlo podamos destacar los errores que se nos están pidiendo corregir. Luego de revisar, que lo que se pide cambiar efectivamente se encuentra en el B/L señalado, se procede a abrir este último, es decir, se genera la opción de trabajar sobre este B/L en el sistema de manera de borrar o cambiar los datos que se estimen convenientes.

Para poder abrir un B/L se le debe entregar una razón al sistema, es decir el porqué el usuario desea poder acceder a él, para esta situación se debe ingresar con el motivo "COR", el que significa corregir, por ende el sistema nos abre todos los campos del B/L con el objetivo de poder cambiar lo que se desee.

Este software trabaja con diferentes pantallas (Ver Anexo 4) donde se encuentran los diferentes campos del B/L, y por ende los diferentes campos posibles de corregir.

Con esto debemos tener claro entonces cuales son las posibilidades de corrección que tiene el departamento, es decir que es lo que se puede corregir (ver anexo).

Dentro de los campos corregibles con un mayor porcentaje de error o dentro de los más comunes se encuentran:

- Puerto de Descarga (Discharge Port)
- Shipper / Forwarder / Consignee / Notify
- Descripción de los Bienes (Description Of Goods)
- Pesos / Cantidades
- Marcas y Números
- Numero de Sellos
- Lugar / Fecha de embarque
- Cambio del tipo de B/L
- Volumen de carga (CBM)
- B/L con impresión en destino (o cambio del lugar de impresión de originales)
- Numero de Contenedor

Pues entonces teniendo claro lo que hay que corregir, se dirige a la pantalla correspondiente y se cambia lo pedido, tal y cual viene en la solicitud de corrección enviada por Hamburg Sud (es decir se copia y pega para evitar posibles errores).

Realizado el cambio se deben llenar los campos de responsabilidad dentro del mismo sistema DOCSYS, de manera que quede claro, que corrección se hizo y quien la hizo, además de indicar el código de responsabilidad correspondiente para saber si dicha corrección tiene o no un cobro asociado, solo llenando estos campos el sistema nos da la opción de imprimir el B/L (copia no negociable), esto para saber si la corrección realizada es exactamente igual a la que se nos pide. Siendo así estamos en condiciones de cerrar el B/L, o sea dejarlo tal y cual lo encontramos en un comienzo, de manera de evitar modificaciones futuras, a menos que vuelva a ser abierto con motivos de una nueva corrección. Cabe señalar que el B/L trabaja con versiones siendo la 99 la primera, es decir esta corresponde a un B/L nunca antes abierto ni modificado, en el caso de ser abierto con motivos de corrección este B/L cambiará a versión 98 y así sucesivamente dependiendo del numero de correcciones y veces que fue abierto.

3.2.4.3 Aclaración del B/L en Aduana

Una vez terminada la corrección en el sistema DOCSYS se debe realizar un segundo paso, no menos importante y muy ligado a la tarea del corrector, este consiste en aclarar el B/L en cuestión ante el Servicio Nacional de Aduanas.

La aclaración del B/L consiste básicamente en reenviar la información de este a la Aduana, ya que al haber realizado cambios se produce un desajuste entre los datos que entrega el cliente y los que posee la Aduana, ya que esta última no tiene como corroborar que hubo cambios en los documentos. Es por este motivo que el departamento de correctores está en la obligación de aclarar los Bs/L ante el Servicio Nacional de Aduanas. Esta tarea forma parte del proceso de corrección y se inicia dentro del mismo sistema DOCSYS, con el B/L corregido y cerrado se procede con el envío del denominado CUSCAR[17] cuyo objetivo es la transferencia electrónica de los datos del B/L a los sistemas administrativos del Servicio Nacional de Aduanas. Como al realizar una corrección se procede a cambiar la información original del B/L se debe informar a Aduanas sobre dicho procedimiento es por eso de vital importancia siempre después de cada corrección enviar el CUSCAR.

Esta información tarda aproximadamente 30 minutos en llegar a los sistemas informáticos del Servicio Nacional de Aduanas.

[17] Customs Cargo Report Message o en español Mensaje de Reporte de Carga a Aduanas

Es ahora, y luego de haberse cargado la información en Aduanas, donde la persona que está a cargo de la corrección debe abrir un nuevo software llamado SIDEMAR[18], este programa fue creado por el Servicio Nacional de Aduanas con el fin de facilitar y automatizar diversos procedimientos, ya que simplifica la gestión logística al ser un método de transmisión electrónica de manifiestos de carga y de documentación en general, entre sus funciones destaca el poder digitar y transmitir encabezados de manifiestos y Bs/L y por supuesto aclarar estos últimos de manera sencilla y ágil.

El encargado de la corrección en curso debe a través de este software corroborar que se haya cargado correctamente la información previamente corregida y el B/L se encuentre tal y cual lo solicito el cliente. Para ello ingresa al sistema con su clave y usuario donde busca el N° de B/L en referencia, para el cual aparecerá una aclaración con hora y fecha anterior a la nuestra o simplemente aparecerá con color rojo, señalado que se encuentra rechazado, ya sea por que llego a aduanas y sus datos no coincidían con los originales o por algún otro problema de transmisión, pero es nuestra tarea dejar este problema solucionado aclarándolo de manera inmediata.

[18] Sistema Para Documentación Electrónica Marítima.

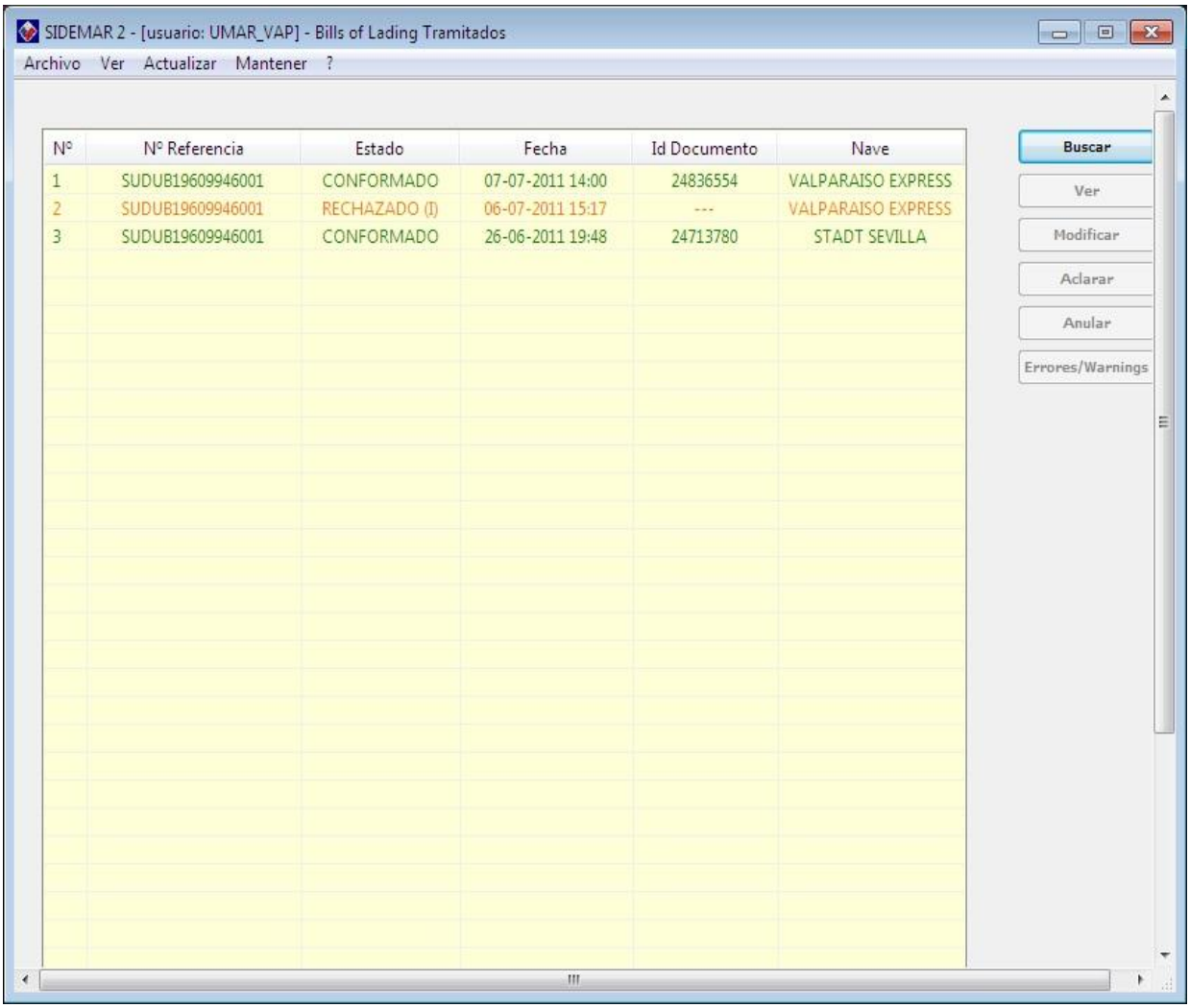
Básicamente el encargado de la corrección debe seleccionar la última actualización en el sistema de SIDEMAR y dar al botón aclarar, del B/L en cuestión, es ahora que el sistema nos pedirá el motivo de aclaración y nosotros debemos explicar que fue lo que se cambió (Descripción, pesos, cantidades, etc.), luego de esto se presiona el botón enviar y el B/L queda aclarado en el sistema, ya que al ingresar nuevamente su número aparece con una letra A entre paréntesis y con la fecha y hora correspondiente a su ultima aclaración.

A continuación se muestra con imágenes extraídas del programa SIDEMAR el procedimiento para la aclaración del documento de embarque.

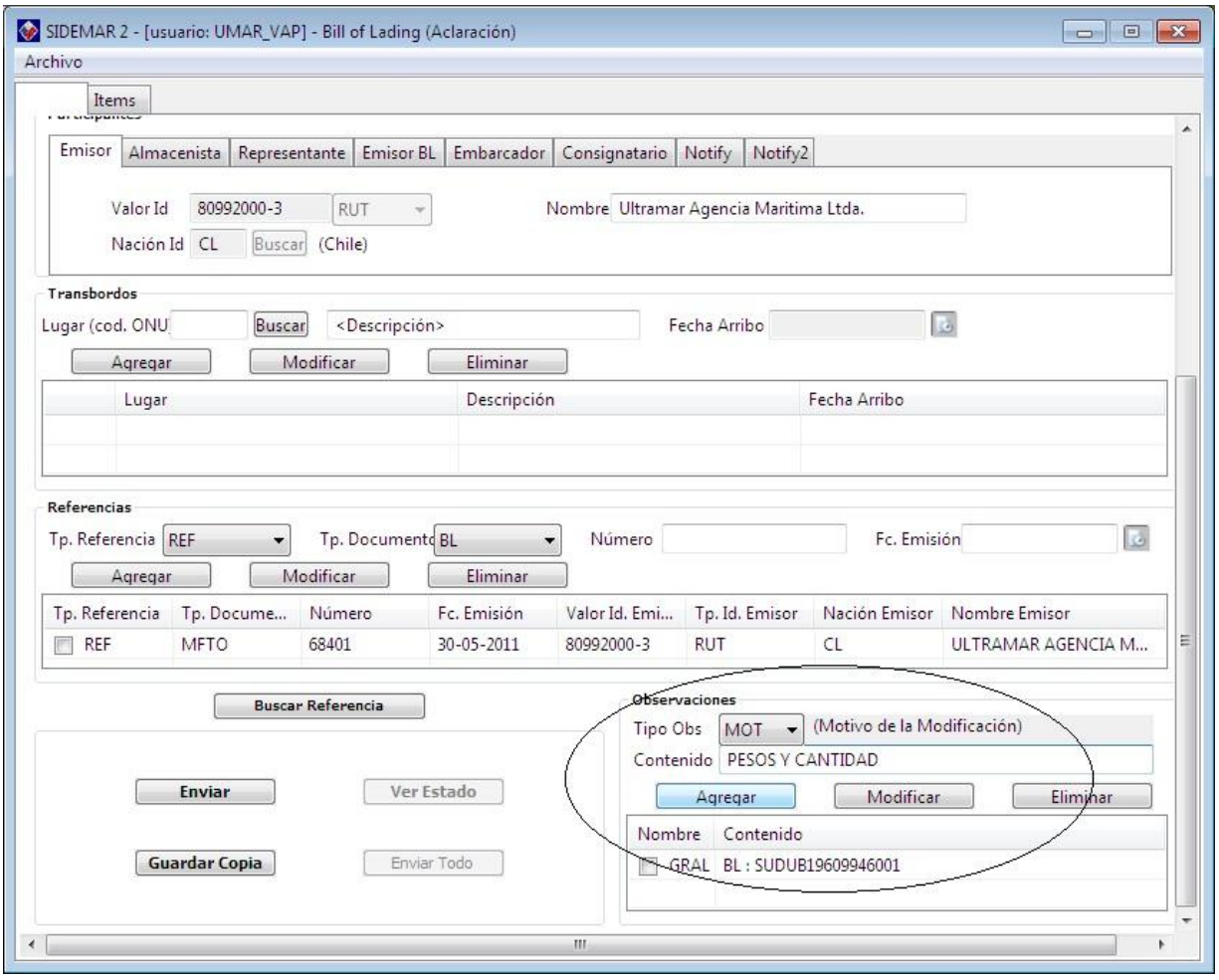
Como primer paso se debe ingresar al sistema con los datos de usuario (UMAR_VAP) y con la clave correspondiente.

Seguido de esto aparece la pantalla principal del sistema donde ingresaremos el numero de B/L que deseamos aclarar.

Luego de ingresar el numero de B/L la pantalla nos muestra el estado de este, para ello escogemos él con fecha más próxima a la solicitud y además que coincida con los datos que nosotros manejamos (Nave, horas), sin olvidar también que se encuentre conformado y no rechazado, en ese último caso el procedimiento es otro e irrelevante para nosotros.



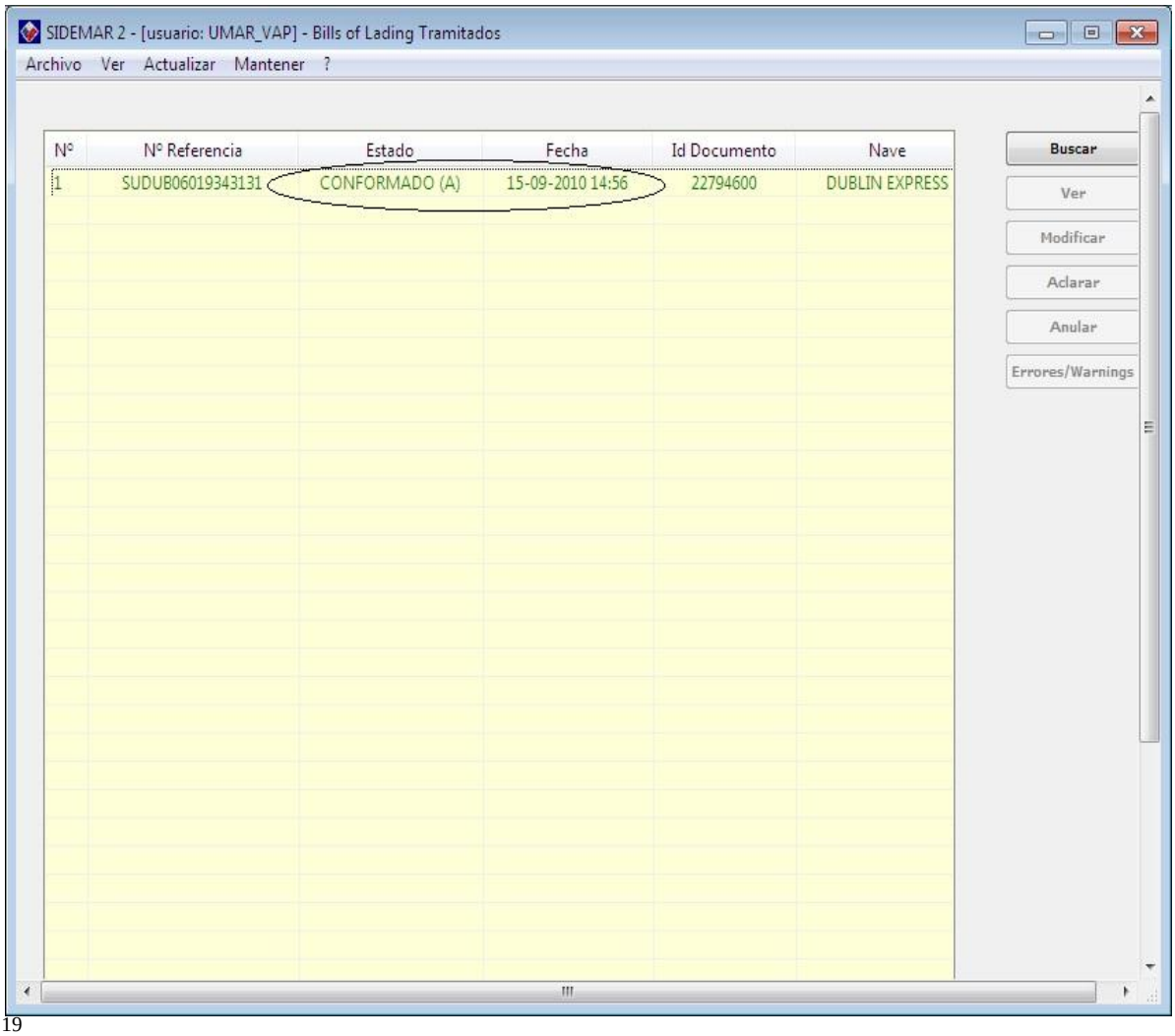
Luego de seleccionar el B/L que deseamos ingresamos apretando el botón con lo que queremos hacer, en este caso aclarar, se abre una nueva pantalla en la cual debemos ingresar el motivo de aclaración (Pesos, cantidades, descripción, sellos, etc.) y pinchar el botón enviar.



El sistema nos lanzara una advertencia de seguridad para confirmar si realmente deseamos aclarar el B/L en cuestión.

En este caso le damos al Sí y el B/L con la nueva información es enviado al Servicio Nacional de Aduanas.

Luego de esto ingresamos nuevamente el número de B/L en pantalla principal y nos deberá aparecer lo siguiente:



19

La imagen muestra la última etapa con el B/L aclarado (en este caso no es el mismo del ejemplo anterior, pero se entiende que debe quedar de este modo), por ende nuestro trabajo de aclaración se da por terminado y el B/L se encuentra tal y como el cliente lo pide, evitando problemas posteriores en Aduanas.

[19] No especificado, Servicio nacional de Aduanas, Software SIDEMAR, 30.06.2011, 18.30 Hrs

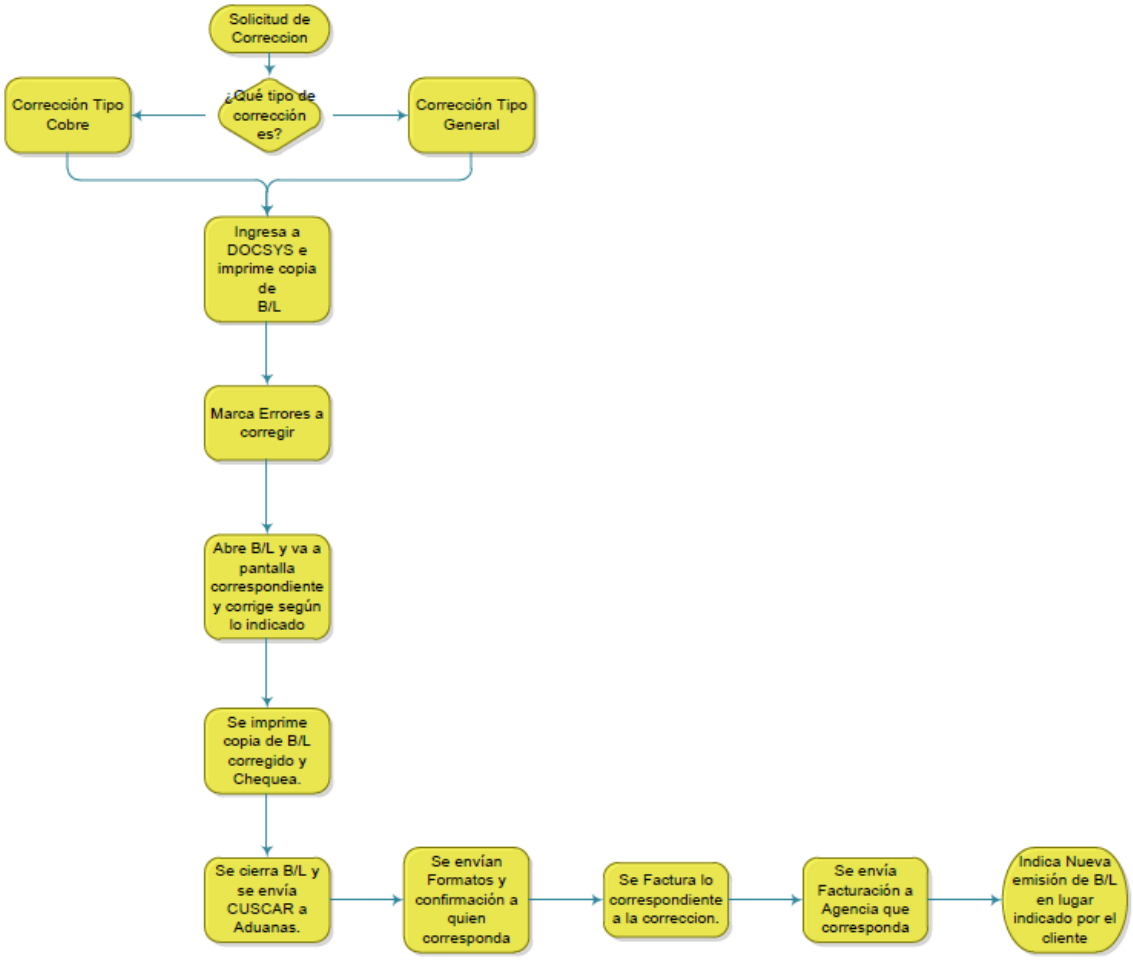
Terminado este proceso el corrector puede dar por finalizada su labor, sin perjuicio a nuevos cambios en el mismo documento, ya sea por nuestra equivocación o por equivocaciones de los clientes.

Dependiendo del grado de dificultad de la corrección el tiempo en que se tarda en realizar todos los pasos anteriormente señalados puede variar entre los 30 minutos, una corrección sencilla (que solo modifique un campo) e incluso horas en una corrección de dificultad alta, (modifica varios campos, no hay información sobre de quien es el error, faltan datos al corregir, etc.) es por eso de vital importancia que la entrega de datos, por parte de Hamburg Sud, sea de la mejor calidad posible de manera que el equipo pueda actuar en forma eficiente y eficaz y mediante coordinación y trabajo en equipo se consiga otorgar una solución rápida y útil a las necesidades de los clientes.

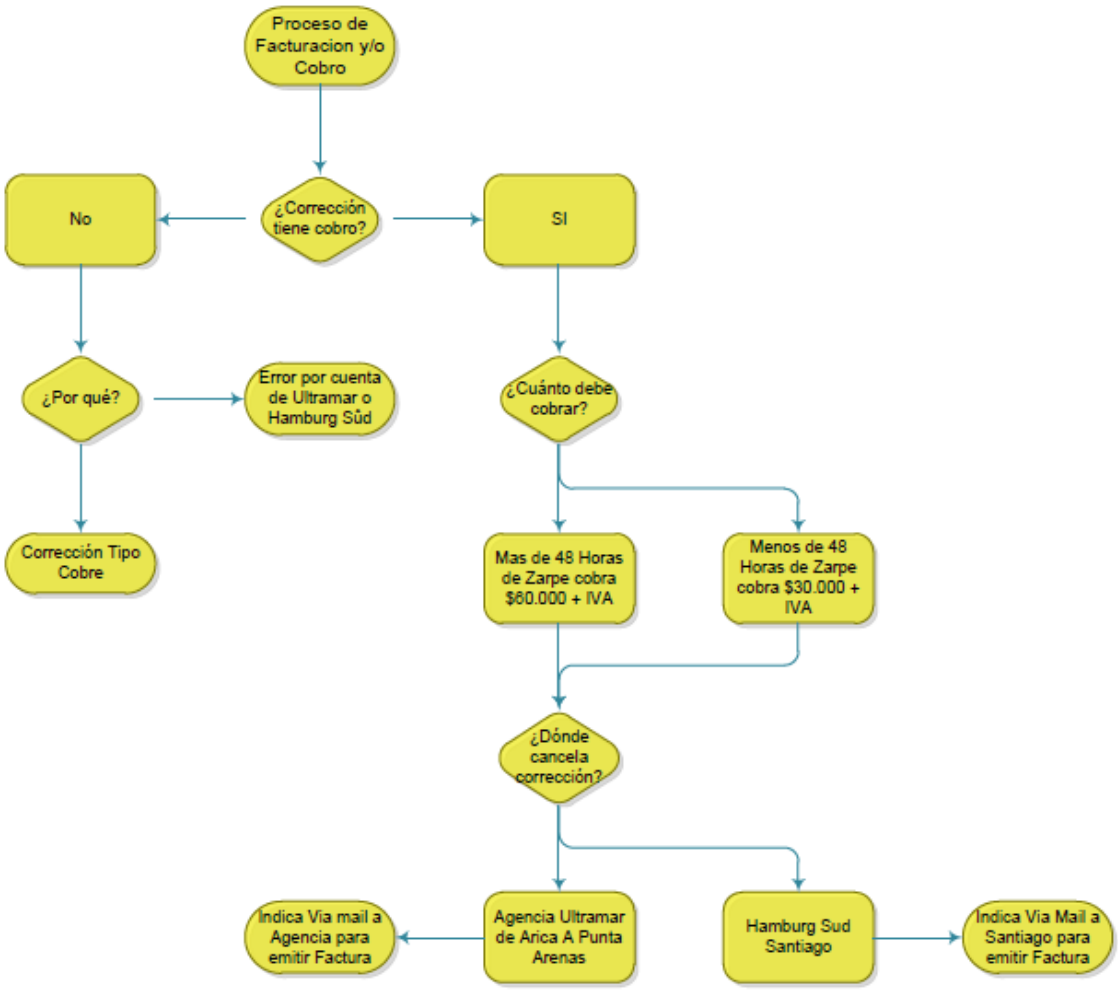
3.2.4.4 Flujo de Procesos

A continuación se muestra, vía flujograma, los diferentes procesos en la etapa de corrección que debe realizar el departamento de correctores.

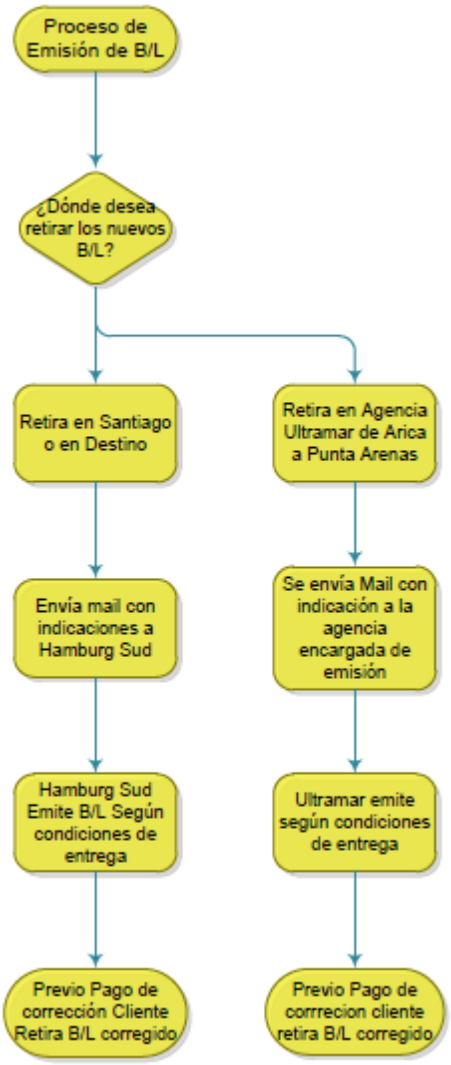
Solicitud de corrección



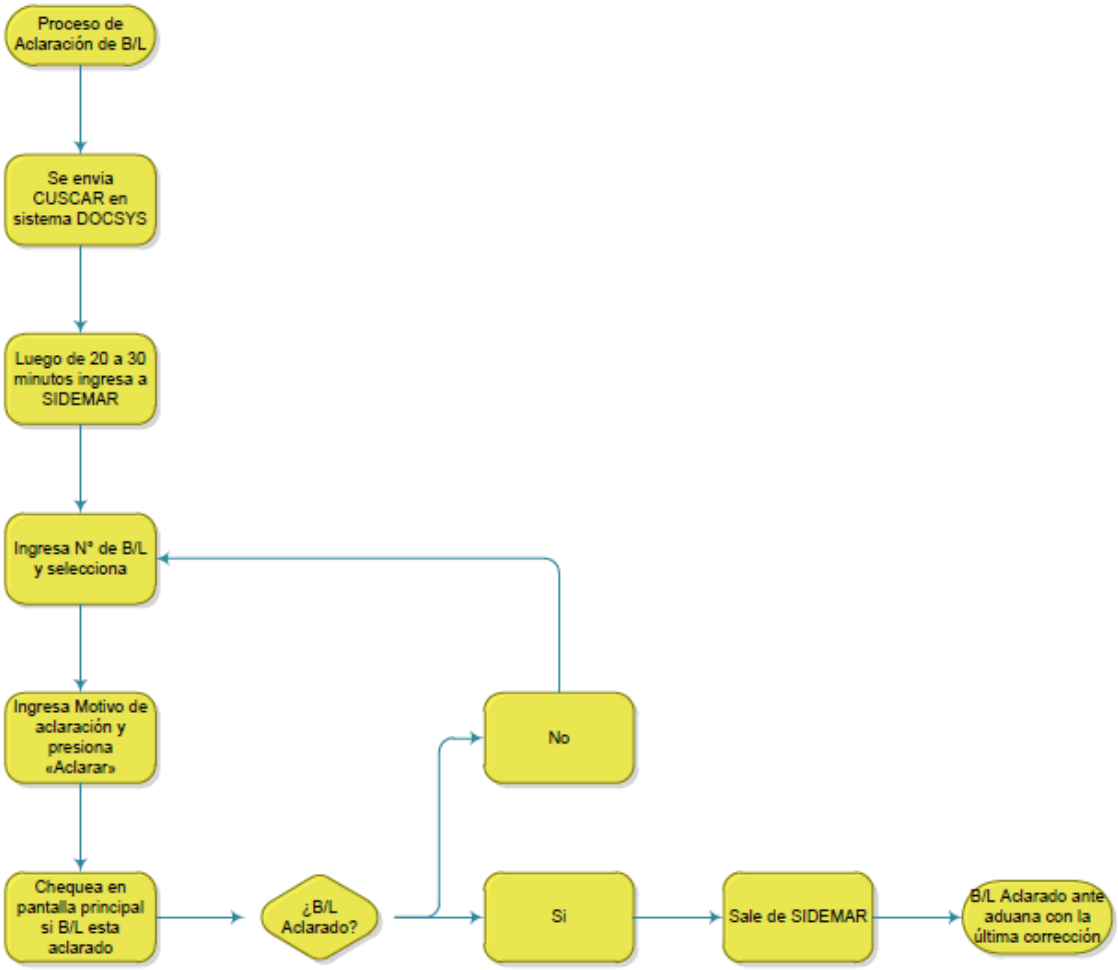
Proceso de Facturación y/o Cobro



Proceso de Emisión del B/L



Proceso de Aclaración en SIDEMAR



3.2.5 Logros

Durante la práctica profesional se realizó un trabajo en equipo que llevó a cumplir plenamente los objetivos planteados por las jefaturas a cargo, es decir, se levantaron las tareas requeridas por los mandos altos, se corrigió una gran cantidad de Bs/L y se demostró que el departamento podría funcionar en el día a día siendo capaces de atender los requerimientos de los clientes, los cuales no eran pocos ni sencillos.

Claro está que al ser un departamento nuevo posee muchas falencias técnicas que dificultan las labores del equipo, las que siendo resueltas permitirían un funcionamiento óptimo pero a su vez no son causa de un mal funcionamiento ya que el equipo demuestra que es muy hábil y sabe trabajar con dicha problemática además es capaz de cumplir con sus tareas pese a estas dificultades.

Actualmente el equipo trabaja con más de 5 integrantes ya que se le han asignado nuevas tareas debido a que con el tiempo y el trabajo demostró que era capaz de solucionar las problemáticas planteadas por la gerencia, haciendo de esta una labor de gran importancia dentro de la empresa y trabajando con gente que sea capaz de afrontar los nuevos retos que se le imponen cada día se espera que este departamento sea capaz de mantenerse en el tiempo y sea un eje fundamental en la tarea que hace Ultramar Agencia Marítima.

3.2.6 Problemática

En la actualidad las empresas requieren de un eficiente desempeño día a día ya que la competitividad a nivel empresarial hace que exista un mayor desafío por parte de estas últimas de ser cada vez más exigentes internamente para lograr un trabajo en equipo junto con su personal para que este se realice de la mejor manera posible y así obtener resultados positivos con el fin seguir perfeccionándose diariamente.

El departamento de correctores de Ultramar el cual se ve enfrentado a diferentes situaciones o problemas que debe ser capaz de resolver eficazmente, hace que deba mejorarse cada día en este ámbito para entregar un servicio de calidad a sus clientes. Es por este motivo que a continuación se detallan los problemas que presenta este departamento con el fin de que posteriormente se otorgue una solución a cada de uno de estos para ser mejores de lo que son en la actualidad.

El primer problema a mencionar es que existe una casilla única de correos donde llegan las solicitudes y esta última a su vez es utilizada por todo el departamento de documentación por lo cual se produce un caos en el sentido de que llegan todos los correos al mismo lugar lo que dificulta el trabajo, porque hay que revisar correo por correo ya que no todos son, para en este caso, el departamento de correctores. Todo lo mencionado anteriormente hace que el trabajo sea más lento ya que se pierde tiempo valioso en clasificar los correos que no corresponden a este departamento provocando que la eficacia de este último se vea perjudicada.

El segundo problema detectado fue la poca coordinación para atender y responder a las solicitudes de Cobre, ya que el equipo podría encontrarse en su totalidad ocupado dejando de lado este tipo de corrección, las cuales debían ser respondidas en su brevedad por la importancia que tenían a nivel de empresa y de tratarse de clientes preferenciales (CODELCO y ENAMI), por lo que la perdida de minutos es valiosa ya que podría tratarse de un mail con varios Bs/L a corregir y si el equipo se encuentra realizando otras labores podría incluso dejar pasar el correo con la solicitud y darse cuenta de manera tardía lo que conllevaría al retraso en la entrega y posterior llamado de atención desde Hamburg Sud (nuestro cliente) y Ultramar (Jefatura).

3.2.7 Soluciones y acciones propuestas

Buscando hacer más sencilla la tarea del equipo de correctores y velando por la eficacia y eficiencia de su labor es que a continuación se muestran y proponen una serie de medidas y acciones para solucionar la problemática señalada anteriormente.

En primer lugar su busca otorgar una solución clara y sencilla al problema existente con la casilla de correos, la cual por su amplio uso dentro de la empresa, ya que es común para toda el área de documentación de exportaciones, (encargados de nave Hamburg Sud, Encargados de nave de MOL, encargados de nave Hapag Lloyd, equipo correctores y documentación de exportaciones en general) genera pérdida de tiempo y descoordinación a la hora de hallar las solicitudes, para evitar esto se pensó realizar una casilla de correos única para el departamento de correctores y a la cual solo tenga acceso el equipo y a esta lleguen correos sólo con solicitudes de corrección o algún correo inherente a la función principal del departamento, evitando así la pérdida de tiempo y trabajando solo con una casilla única de correos de correcciones, eso no excluyendo el trabajo con la antigua casilla de documentación que de igual manera y quizás con menor frecuencia será usada por el departamento de correctores para enviar mails de respaldo de su labor o simplemente contactarse con algún miembro del área documental.

Hay que destacar que la nueva casilla debe llevar por nombre algo que identifique al departamento (correctores, departamento de correcciones, equipo corrector, etc.) y debe ser entregada a todo aquel miembro de Hamburg Sud que solicita correcciones señalándole expresamente que dicha casilla es de uso exclusivo para correcciones y no para otros fines ya que se puede prestar para mal uso haciendo que su objetivo de acelerar y facilitar los procesos del departamento se vea interrumpido por solicitudes o peticiones que no corresponden al departamento.

De esta manera el equipo de correctores podrá ordenarse de manera más sencilla ya que será más simple visualizar las correcciones a realizar y no tendrán el problema de que se les pase de largo una corrección sólo por no estar atentos al correo o simplemente porque se despreocuparon unos segundos y el correo se saturó de mails.

Esta solución por más simple que se vea ayudará de manera enorme, reduciendo los tiempos de respuesta y haciendo más productiva la tarea de los integrantes del departamento que ya no perderán tiempo valioso en búsqueda y análisis de correos, sino que ahora será el solo ver una solicitud, coordinarse y actuar.

Para el segundo problema encontrado se propone el nombramiento de un encargado de cobre el cual tendrá a su entera responsabilidad estas solicitudes, es decir estar atento al correo (al nuevo correo de correctores) y ser capaz de corregir todas las solicitudes correspondientes o en caso de existir una sobredemanda, ya sea porque en un correo venían más de 5 Bs/L a corregir o simplemente llegaron demasiadas solicitudes en un pequeño lapso de tiempo, sea capaz de delegar funciones a los otros integrantes del departamento, ya que como se sabe este tipo de corrección requiere de una respuesta rápida inferior a una hora, por ende en caso de existir una gran cantidad de correcciones de este tipo el equipo entero debe avocarse a solucionar este problema de manera expedita, en caso contrario es responsabilidad del encargado el atender estas solicitudes.

Como estas solicitudes son en veces menores a las del tipo general el encargado de cobre deberá, en caso de no estar con correos pendientes, apoyar al equipo en caso de una acumulación de correcciones del tipo general pero siempre atento a su función principal que es el cobre, siendo capaz de dejar de lado una corrección general y no volviéndola a tomar hasta resolver una corrección del tipo cobre, ya que recordemos que las correcciones generales tienen mucho más tiempo para ser resueltas.

Es así que un encargado de cobre aliviana las tareas del equipo ya que los otros tres integrantes no tendrán la preocupación de si acaso se les pasó alguna corrección de cobre y sólo estarán atentos a las otras solicitudes haciendo la labor mas sencilla para todo el equipo.

Por otra parte el encargado de cobre será un ente facilitador de labores ya que sólo él verá este tipo de correcciones, entendiéndose con los clientes y dándoles una solución más rápida que antes, en la cual intervenían más actores y se tardaba más tiempo ya que a veces el equipo entero se encontraba trabajando en correcciones del tipo general y se dejaba de lado estas de mayor importancia, ahora se sabe quién debe actuar y no es necesario preguntar quién vera la solicitud entrante.

Este encargado de cobre deberá ser un cargo rotativo dentro del equipo para que de esta manera exista un conocimiento total de todas las labores del departamento por parte de todos los miembros y se incentive aun más el trabajo coordinado y en equipo, ya que la función final de este encargado no es solo corregir y/o avisar las solicitudes de cobre sino que también dar a la persona las habilidades para manejar las situaciones complejas y la capacidad de delegar funciones a sus pares de manera equitativa con el fin último de agilizar los procesos que benefician al departamento completo y también a la empresa.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES

4.1 Conclusión

Del presente informe se obtienen las principales conclusiones, con el fin de entender no tan solo el funcionamiento del departamento de corrección de Bill of Lading sino que además de todos los actores que participan dicho proceso y de la forma de trabajo adoptada por el equipo. Éstas se detallan a continuación:

- La corrección del B/L es un proceso largo, que cuenta con la intervención de diferentes actores y al mismo tiempo muchas etapas, lo que hacen que sea un proceso que requiere de un alto nivel de atención y cuidado, ya que de lo contrario solo ocasionara pérdidas tanto de tiempo como de dinero para los clientes.

- Por lo mencionado anteriormente, el equipo de trabajo del departamento de corrector de BL, debe actuar de forma rápida al momento de llegada la solicitud de corrección, ser capaz de distinguir su tipo, actuar en medida de lo requerido en forma siempre proactiva, buscando solucionar el problema propuesto por el cliente.

- Al mismo tiempo, hay que hacer hincapié, en que se debe trabajar con un equipo preparado que sea capaz de desempeñarse en un área bajo presión, debido a la gran cantidad de trabajo que generan las solicitudes de corrección que llegan durante el día. También es importante que el personal tenga la habilidad de tratar con los diferentes actores que se involucran en su labor, ya que el corregir un B/L abarca otros procesos como la facturación por corrección, remisión o emisión del nuevo B/L corregido y aclaración del B/L en aduana mediante SIDEMAR.

- Es imprescindible, contar con un capital humano que sea capaz de responder eficazmente a todos estos requerimientos, sumado con los conocimientos técnicos para enfrentar y solucionar los diferentes problemas que a diario se generan bajo el cargo de corrector de BL.

Como se indicó en este informe el departamento de correctores cuenta con un equipo de trabajo que en la actualidad posee grandes capacidades y habilidades que permiten que su desempeño a diario sea satisfactorio en su totalidad, pero la idea fundamental de este informe es demostrar que este equipo trabaje mejor aún para alcanzar un mayor nivel de eficiencia que en la actualidad y así generar mayores beneficios para la empresa. Por lo cual es necesario implementar cambios para mejorar las fallas existentes y así lograr que el proceso se realice de una manera más sencilla, ágil y efectiva con el fin de beneficiar a todos los actores que participan en este proceso de corrección. A continuación se detallan dichos cambios para mejorar el departamento:

- Para lograr este propósito, se propuso la creación de una casilla de correos de uso exclusivo para correcciones de B/L de la naviera Hamburg Sud, es una idea sencilla pero que permite agilizar el proceso, ya que antes de que surgiera la creación de ésta, las solicitudes eran enviadas a una casilla común de documentación provocando que se saturara de correos que en muchas ocasiones no eran solicitudes, haciendo el proceso más complejo y lento. La implementación de esta casilla, trajo consigo mayor fluidez a la hora de responder una solicitud, optimización en los tiempos y por ende aumento en productividad por parte del equipo.

- Otra propuesta, fue el nombramiento de un encargado de las correcciones del tipo cobre, con el fin de que sea capaz de detectar estas solicitudes de manera rápida y resolverlas a la brevedad o, en el caso de verse sobre exigido, delegar al resto del equipo para que en conjunto se logre una solución rápida; ya que en el caso de que se trate de una corrección diferenciada, se debe entregar en un plazo inferior a una hora, esto hace que el equipo tenga una respuesta más rápida y oportuna ante este tipo de correcciones, evitando así posibles demoras que pueden generar molestias por parte del cliente.

Finalmente, la implementación de estos cambios y mejoras lograron que el departamento de correctores junto con su personal hagan de su labor más sencilla, con el fin de optimizar recursos que son valiosos en este caso para la empresa como son el dinero y el tiempo, generando beneficios para el cliente el cual podrá tener soluciones rápidas, es decir, en el momento oportuno haciendo que este ultimo tenga un nivel de satisfacción y confianza, lo cual es lo que busca toda empresa.

Al mismo tiempo el equipo y ambiente de trabajo dentro del departamento de correctores de BL, trabaja de manera más ordenada, coordinada, generando un clima satisfactorio y de alivio por parte del personal ya que no hay que olvidar que en todo momento se debe trabajar bajo presión y es imprescindible que estos últimos se encuentren en optimas condiciones para aumentar la productividad con el fin de generar beneficios para la empresa.

Bibliografía

- Código de comercio, Libro III, Título V, Párrafo 4°, Art. 1041, N° 1
- Marítimo Portuario (http://www.maritimoportuario.cl/contents/14)
- Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Legal Publishing 2009
- Sepúlveda, Rodolfo, Comercio Exterior: Todos Lo Hacen ¿Y yo sé?, Editorial Lexis Nexis, Santiago de Chile, 2005.
- Servicio Nacional de Aduanas (www.aduanas.cl)
- Ultramar Agencia Marítima (www.ultramar.cl)

Anexos

N° 1

Bill of Lading

Multimodal Transport
or Port-to-Port Shipment

HAMBURG SÜD
www.hamburgsud.com

Shipper
CORPORACION NACIONAL DEL COBRE
DE CHILE
HUERFANOS 1270, SANTIAGO-CHILE
PHONE 56 (2) 690 3446-
FAX 56 (2) 690 3377

B/L No. (also to be used as payment ref.): SUDUB06019260050
Booking No.: 0SCLKU3229

Export References

LLOYDS LIST:9298636
INTBL: SCKU3229

Consignee ("Not negotiable unless consigned to order")
TO KOREA EXCHANGE BANK

Forwarding Agent-References

Notify Party (See cl. 12)
POONGSAN CORPORATION

Point and country of origin

Domestic Routing Instructions / Also Notify / Agent at Port of Discharge

Place of Receipt*	Pre-carriage by*		
VALPARAISO, CHILE			
Port of Loading	**Ocean Vessel / Voyage**	**Originals to be released at**	**Freight payable at**
VALPARAISO, CHILE	CCNI ANTILLANCA 024W	SANTIAGO, CHILE	SANTIAGO, CHILE
Port of Discharge	**Place of Delivery***	**Mode Load Area**	**Mode Disch. Area**
BUSAN, KOREA	BUSAN PORT	PIER	PIER

PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER

Marks & Nos.	Cont./Seal Nos.	No. of Pkgs.	Description of Goods	Gross Weight	Measurement
		173	BUNDLES		

.
QUANTITY OF CONTAINER: 12
173 BUNDLES. 13.148 PIECES.
ORIGIN: CHILE CHILE H.S CODE: 7403192000
DESCRIPTION : FIRE REFINED COPPER INGOT
(CU 99.92PCT MIN) SPECIFICATION WITH
ASTM B216/89A PRODUCED BY CODELCO -
CHILE CIF BUSAN PORT, KOREA COUNTRY OF
ORIGIN: CHILEPRICE TERM : CIF
KS-0F-301 (JULY) PDA. 5
.
300.290 GROSS KILOS
299.892 NET KILOS
.

MARKS	BUNDLES	PIECES	NET KILOS	GROSS KILOS
WHITE 4Z	48	3.648	82.886	82.996
WHITE 6A	9	684	16.390	16.411
WHITE 6T	57	4.332	100.600	100.731
WHITE 7A	59	4.484	100.016	100.152
	173	13.148	299.892	300.290

.
CLEAN ON BOARD 30.07.2010
FREIGHT PREPAID
CONTAINERIZATION SHIP CONVENIENCE

300.290 MT

Container	Seal-Numbers	Type	Cnt.Ld.
SUDU5745633	2721880	40'HC	LCLLCL
SUDU4573416	2721876	40'HC	LCLLCL

Page: 1 of 2

COPY not negotiable

Tariff Item No.	Total No. of Pkgs.	Declared value (See clause 16)	No. orig. B/L
740311			3

RECEIVED for shipment as specified above in apparent good order and condition unless otherwise stated. The Goods to be delivered at above mentioned Port of Discharge or Place of Delivery, whichever applies, SUBJECT TO Terms and Conditions contained on reverse side hereof, to which Merchant agrees by accepting this Bill of Lading.
IN WITNESS WHEREOF the number of original Bills of Lading stated on this side next to this clause have been signed, one of which being accomplished, the others to stand void, unless compulsorily applicable law provides otherwise.
* Applicable only when used for MULTIMODAL TRANSPORTATION.

GLC CERTIFIED ISO 9001 ISO 14001

Place and date of issue: SANTIAGO, CHILE 30.07.10

Signed by - HAMBURG SÜD
as CARRIER
HAMBURG SÜD CHILE

Shipper information - not part of this B/L contract

Bill of Lading

Multimodal Transport
or Port-to-Port Shipment

HAMBURG SÜD
www.hamburgsud.com

Shipper
CORPORACION NACIONAL DEL COBRE
DE CHILE
HUERFANOS 1270, SANTIAGO-CHILE
PHONE 56 (2) 690 3446-
FAX 56 (2) 690 3377

B/L No. (also to be used as payment ref.): SUDUB06019260050
Booking No.: 0SCLKU3229

Consignee (*Not negotiable unless consigned to order*)
TO KOREA EXCHANGE BANK

Export References
LLOYDS LIST:9298636
INTBL: SCKU3229

Forwarding Agent-References

Notify Party (See cl. 12)
POONGSAN CORPORATION

Point and country of origin

Domestic Routing Instructions / Also Notify / Agent at Port of Discharge

Place of Receipt*	Pre-carriage by*		
VALPARAISO, CHILE			
Port of Loading	**Ocean Vessel** / **Voyage**	**Originals to be released at**	**Freight payable at**
VALPARAISO, CHILE	CCNI ANTILLANCA 024W	SANTIAGO, CHILE	SANTIAGO, CHILE
Port of Discharge	**Place of Delivery***	**Mode Load Area**	**Mode Disch. Area**
BUSAN, KOREA	BUSAN PORT	PIER	PIER

Shipper information - not part of this B/L contract

PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER

Marks & Nos. | Cont./Seal Nos. | No. of Pkgs. | Description of Goods | Gross Weight | Measurement

Container	Seal-Numbers	Type	Cnt.Ld.
CLHU8170880	2721991	40'HC	LCLLCL
GRIU1222316	2721992	20'D3	LCLLCL
SUDU3605566	2721888	20'D3	LCLLCL
FCIU2033750	2721889	20'D3	LCLLCL
AWSU1952411	2721879	20'D3	LCLLCL
SUDU1454481	2721878	20'D3	LCLLCL
SUDU3689340	2721885	20'D3	LCLLCL
SUDU7452980	2721890	20'D3	LCLLCL
SUDU1521492	2721887	20'D3	LCLLCL
INBU3689377	2721886	20'D3	LCLLCL

Freight/Charge	Basis	Rated as	Prepaid	Collect	Exchange-Rate
PER METRIC T	300.290 MT	51.130	15353.83 USD		
		T O T A L :	15353.83 USD		

COPY not negotiable

Tariff Item No.	Total No. of Pkgs.	Declared value (See clause 16)	No. orig. B/L
740311			3

RECEIVED for shipment as specified above in apparent good order and condition unless otherwise stated. The Goods to be delivered at above mentioned Port of Discharge or Place of Delivery, whichever applies, SUBJECT TO Terms and Conditions contained on reverse side hereof, to which Merchant agrees by accepting this Bill of Lading.
IN WITNESS WHEREOF the number of original Bills of Lading stated on this side next to this clause have been signed, one of which being accomplished, the others to stand void, unless compulsorily applicable law provides otherwise.
***Applicable only when used for MULTIMODAL TRANSPORTATION.**

GLC CERTIFIED ISO 9001 ISO 14001

Place and date of issue: SANTIAGO, CHILE 30.07.10

Signed by – HAMBURG SÜD
as **CARRIER**

HAMBURG SÜD CHILE

N°2

SEA-WAYBILL
NOT NEGOTIABLE

HAMBURG SÜD
www.hamburgsud.com

Shipper
JF HILLEBRAND CHILE LTDA.
ON BEHALF OF
TRANS OCEAN CHILE
ENCOMENDEROS 260, PISO 42 Y 43
SANTIAGO, RM 755-0593, CL

B/L No. (also to be used as payment ref.)
SUDUB06019341157

Booking No.
0SCLES5366

Consignee
TRANSOCEAN FRANCE
C/O JF HILLEBRAND FRANCE SAS
ZONE DE BORDEAUX FRET
33521 BRUGES / BORDEAUX, FR

Export References
CLT-FRT-008-060
LLOYDS LIST:9232589
INTBL: SCES5366

Shipper information -

Forwarding Agent-References

not part of this

Notify Party (see cl. 12)
TRANSOCEAN FRANCE
C/O JF HILLEBRAND FRANCE SAS
ZONE DE BORDEAUX FRET
33521 BRUGES / BORDEAUX, FR

Point and country of origin

Domestic Routing Instructions / Also Notify / Agent at Port of Discharge

contract

Place of Receipt*	Pre-carriage by*		
Port of Loading	**Ocean Vessel**	**Voyage**	**Document to be released at** / **Freight payable at**
VALPARAISO	GLASGOW EXPRESS	031N	ROTTERDAM, NETHERLA
Port of Discharge	**Place of Delivery***	**Mode Load Area**	**Mode Disch. Area**
ROTTERDAM, NETHERLANDS	STRASBOURG, FR	PIER	PIER

Marks & Nos.	Cont./Seal Nos.	No. of Pkgs.	Description of Goods	Gross Weight	Measurement
			PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER		
		1 CONTAINER	-SHIPPER'S LOAD,STOW,COUNT,WEIGHT AND SEAL		
SUDU1476881		1 FLEXI TANK		23847.000 KGS	
Seal-Numbers			.		
2742625			24000 LITRES WINES		
8063354			GROSS WEIGHT 23847.00 KGM		
Size:20' Type:D3					
Cnt.Ld.:FCLFCL					
.					
SP10-25					
FXT#BB240M989020					
618743					
			NCM:220421		
		1 CONTAINER	-SHIPPER'S LOAD,STOW,COUNT,WEIGHT AND SEAL		
SUDU7469719		1 FLEXI TANK		23868.000 KGS	
Seal-Numbers			.		
2742624			24000 LITRES WINES		
8063365			GROSS WEIGHT 23868.00 KGM		
Size:20' Type:D3					
Cnt.Ld.:FCLFCL					
.					
SP10-25					
FXT#BB240M989050					
618736					
			NCM:220421		
		1 CONTAINER	-SHIPPER'S LOAD,STOW,COUNT,WEIGHT AND SEAL		
SUDU7539349		1 FLEXI TANK		23898.000 KGS	
Seal-Numbers			.		
2742505			24000 LITRES WINES		
Size:20' Type:D3			GROSS WEIGHT 23898.00 KGM		
Cnt.Ld.:FCLFCL					
.					
SP10-25					
FXT#BB240M989050					
618736					
			NCM:220421		
		1 CONTAINER	-SHIPPER'S LOAD,STOW,COUNT,WEIGHT AND SEAL		
SUDU7539328		1 FLEXI TANK		23858.000 KGS	
Seal-Numbers			.		
274250			24000 LITRES WINES		

Form 325-072 01/10 WU

SEA-WAYBILL not negotiable

SURRENDER OF A SEA-WAYBILL NOT REQUIRED FOR DELIVERY HEREUNDER

Tariff Item No.	Total No. of Pkgs.	Declared value (see cl. 16)
220421		

THE CARRIER IS ENTITLED TO DELIVER THE CARGO TO THE NAMED CONSIGNEE WITHOUT SURRENDER OF THE SEA-WAYBILL.

THE SHIPPER EXPRESSLY CONFIRMS THAT HE KNOWS AND AGREES TO THE TERMS AND CONDITIONS OF CARRIER'S SEA-WAYBILL AND HE UNDERTAKES TO INFORM ALL PERSONS AND PARTIES AS DEFINED AS "MERCHANT" IN WRITING (CL. 1.e).

***Applicable only when used for MULTIMODAL TRANSPORTATION.**

GLC CERTIFIED ISO 9001 ISO 14001

Place and date of issue
VALPARAISO
30.08.10

Signed as Agent for
HAMBURG SÜD

as **CARRIER**

ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LTDA.

SEA-WAYBILL
NOT NEGOTIABLE

HAMBURG SÜD
www.hamburgsud.com

Shipper
JF HILLEBRAND CHILE LTDA.
ON BEHALF OF
TRANS OCEAN CHILE
ENCOMENDEROS 260, PISO 42 Y 43
SANTIAGO, RM 755-0593, CL

Consignee
TRANSOCEAN FRANCE
C/O JF HILLEBRAND FRANCE SAS
ZONE DE BORDEAUX FRET
33521 BRUGES / BORDEAUX, FR

Notify Party (see cl. 12)
TRANSOCEAN FRANCE
C/O JF HILLEBRAND FRANCE SAS
ZONE DE BORDEAUX FRET
33521 BRUGES / BORDEAUX, FR

B/L No. (also to be used as payment ref.)	Booking No.
SUDUB06019341157	0SCLES5366

Export References
CLT-FRT-008-060
LLOYDS LIST:9232589
INTBL: SCES5366

Shipper information - not part of this contract

Forwarding Agent-References

Point and country of origin

Domestic Routing Instructions / Also Notify / Agent at Port of Discharge

Place of Receipt*	Pre-carriage by*		

Port of Loading	Ocean Vessel	Voyage	Document to be released at	Freight payable at
VALPARAISO	GLASGOW EXPRESS	031N		ROTTERDAM, NETHERLA

Port of Discharge	Place of Delivery*	Mode Load Area	Mode Disch. Area
ROTTERDAM, NETHERLANDS	STRASBOURG, FR	PIER	PIER

Marks & Nos.	Cont./Seal Nos.	No. of Pkgs.	Description of Goods	PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER	Gross Weight	Measurement
8063313 Size:20' Type:D3 Cnt.Ld.:FCLFCL . SP10-25 FXT#BB240M810110 618404			GROSS WEIGHT 23858.00 KGM . FREIGHT COLLECT AS PER AGREEMENT			

NCM:220421

Additional export references:

Freight/Charge	Basis	Rated as	Prepaid	Collect	Exchange-Rate
OCEANFREIGHT	LUMPSUM	1500.000 USD		6000.00 USD	
THC DESTINAT	LUMPSUM	165.000 EUR		660.00 EUR	
		6000.00 USD		6000.00 USD	
		838.63 USD		660.00 EUR	
		T O T A L :		6838.63 USD	

Form 325-072 01/10 WU

SEA-WAYBILL not negotiable

SURRENDER OF A SEA-WAYBILL NOT REQUIRED FOR DELIVERY HEREUNDER

Tariff Item No.	Total No. of Pkgs.	Declared value (see cl. 16)
220421		

THE CARRIER IS ENTITLED TO DELIVER THE CARGO TO THE NAMED CONSIGNEE WITHOUT SURRENDER OF THE SEA-WAYBILL.

THE SHIPPER EXPRESSLY CONFIRMS THAT HE KNOWS AND AGREES TO THE TERMS AND CONDITIONS OF CARRIER'S SEA-WAYBILL AND HE UNDERTAKES TO INFORM ALL PERSONS AND PARTIES AS DEFINED AS "MERCHANT" IN WRITING (CL. 1.e).

*Applicable only when used for MULTIMODAL TRANSPORTATION.

GLC CERTIFIED ISO 9001 ISO 14001

Place and date of issue
VALPARAISO
30.08.10

Signed as Agent for HAMBURG SÜD
as CARRIER

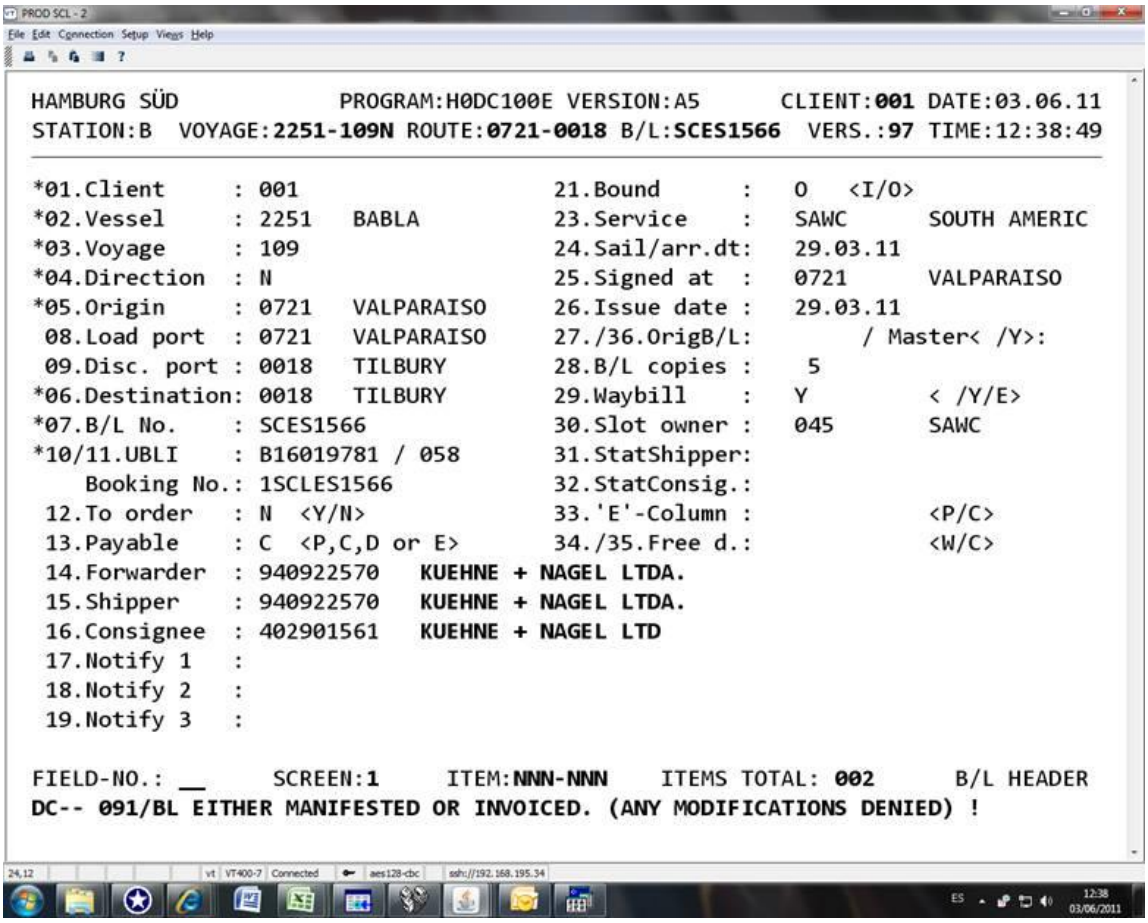
ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LTDA.

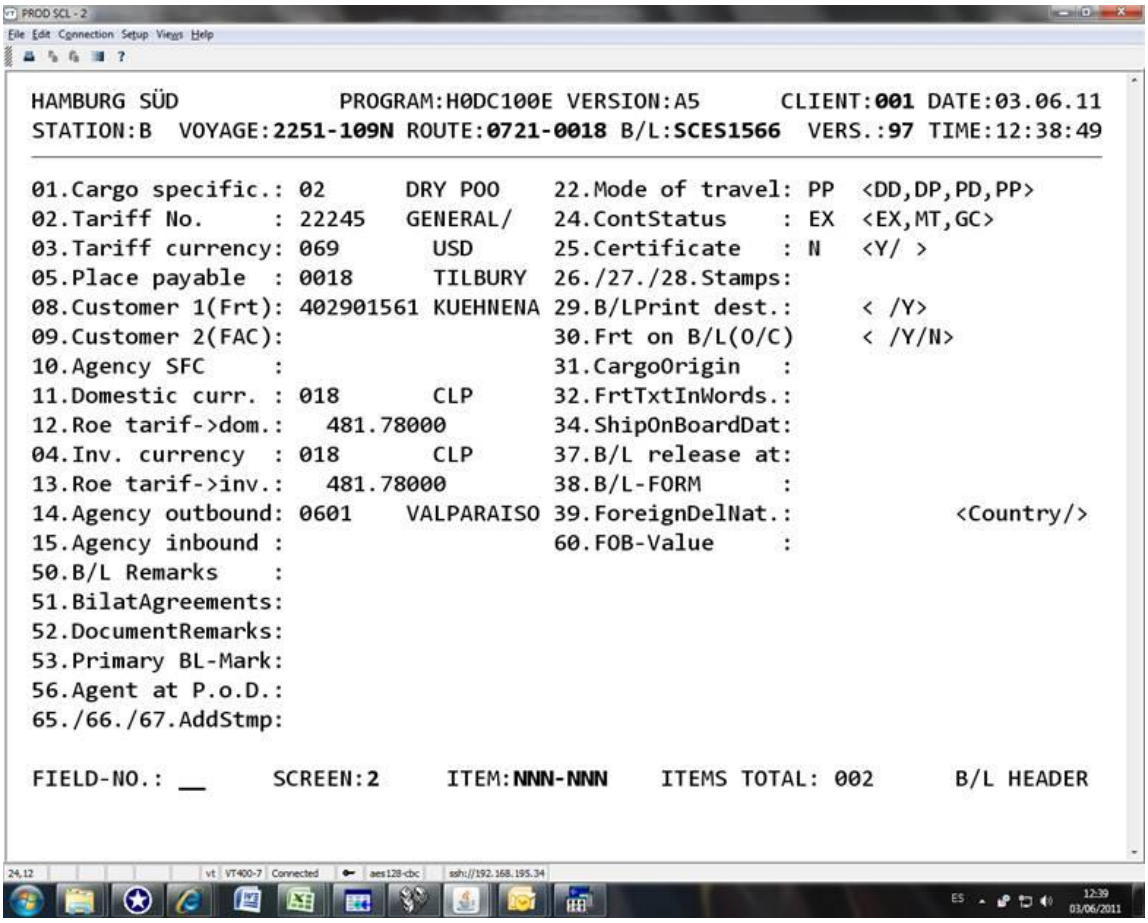
N°3

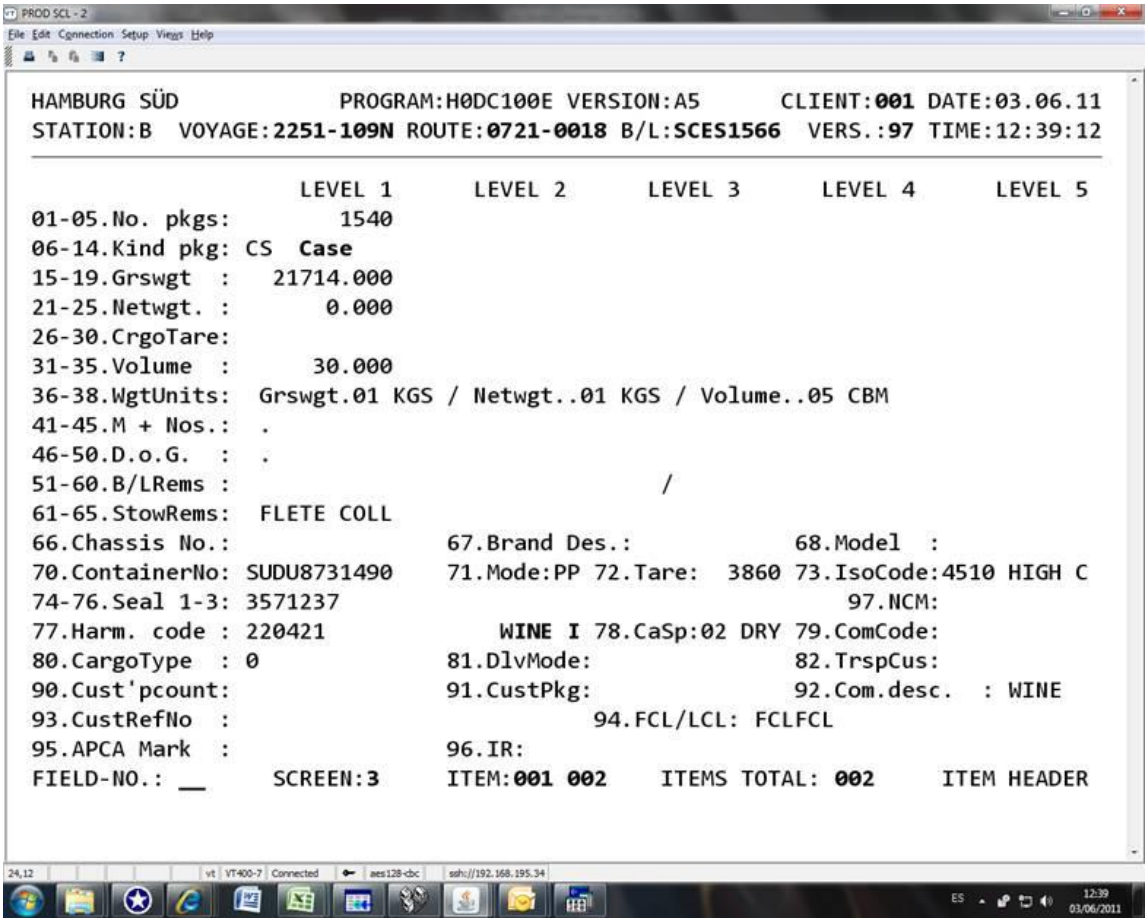
CODELCO VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA DE COMERCIALIZACIÓN	Solicitud de Corrección B/L	**CODELCO** Casa Matriz
		Fecha creación:

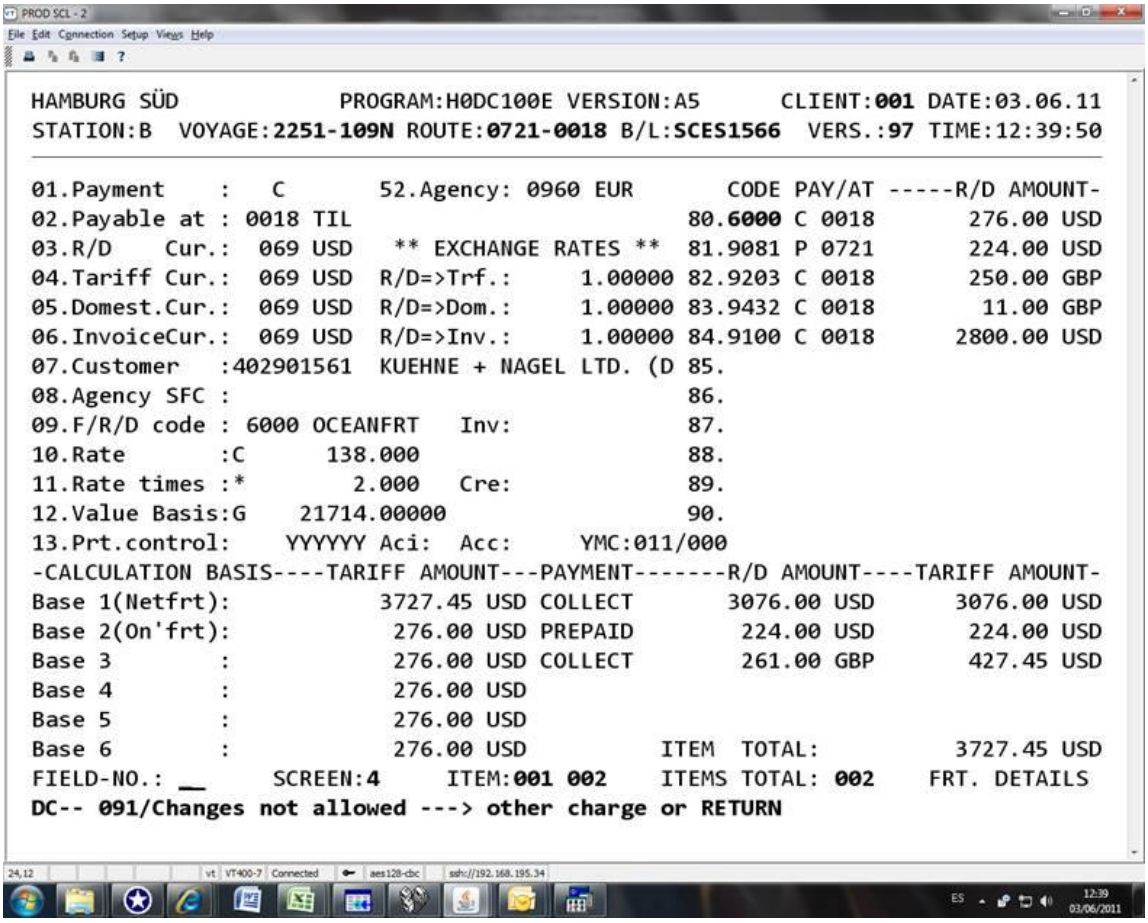
Nave	**:**	**SAN PEDRO BAY DRAGON**		**Fecha BL:**	**04.09.10**	**Viaje:**	**029W**
Nº de B/L	**:**	**SUDUB06019336015**					
Pto. Emb.		Pto. Angamos		Antofagasta			
	x	Valparaíso		Iquique			
		San Antonio		Otro			
C O R R I G E							
1.-)NOTIFY PARTY							
Dice	**:**						
Debe decir	**:**						
2.-) DESCRIPTION OF GOODS							
Donde dice	**:**	ELECTROREFINED.....SALVADOR					
Debe decir	**:**	**MATERIAL: LME REGISTERED ELECTROLYTIC REFINED GRADE A COPPER CATHODES BRAND: AE ORIGIN: CHILE**					
O R I G I N A L E S							
		Corrección al DRAFT		Emitir 3/3 OBLs en destino			
	x	**Canje en Santiago, CL**		**Corrección en destino con “Alteration Approved”**			
		Canje en DESTINO		Otro			
O B S E R V A C I O N E S							

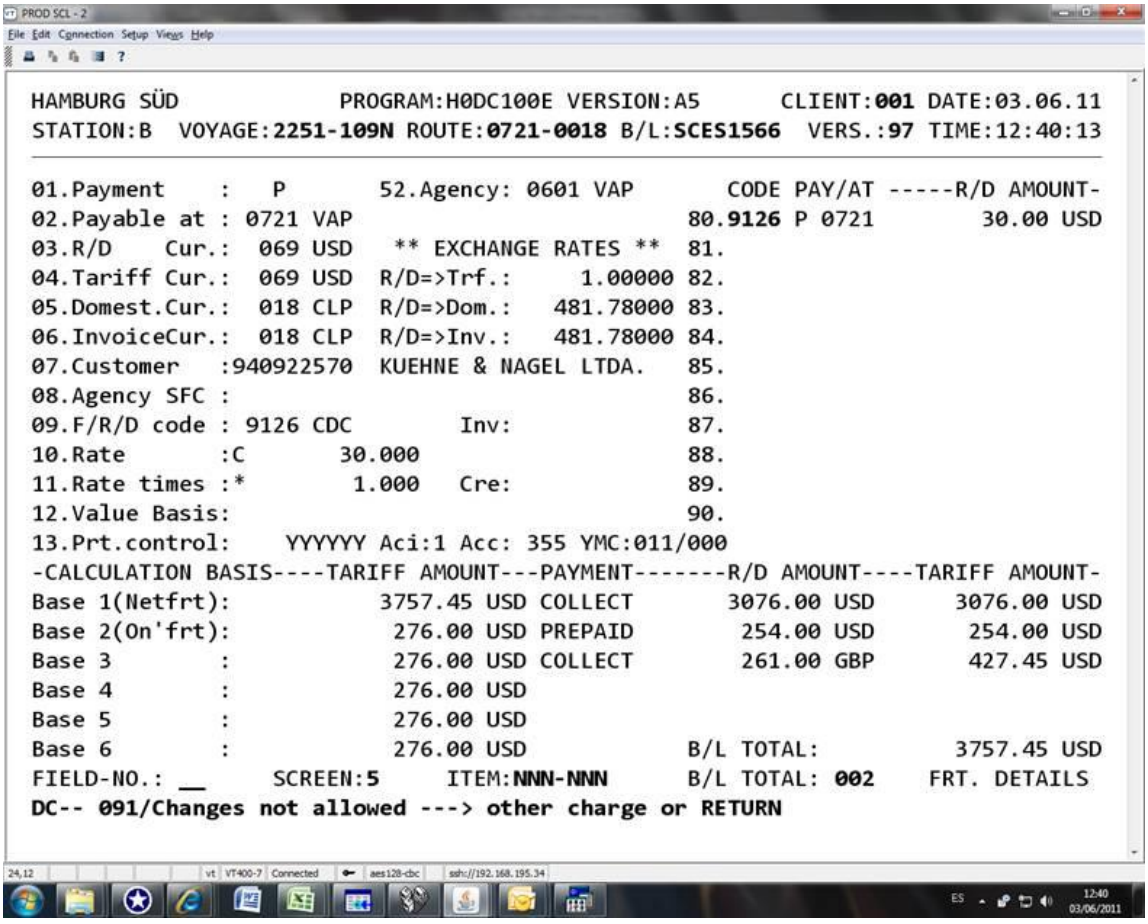
N°4

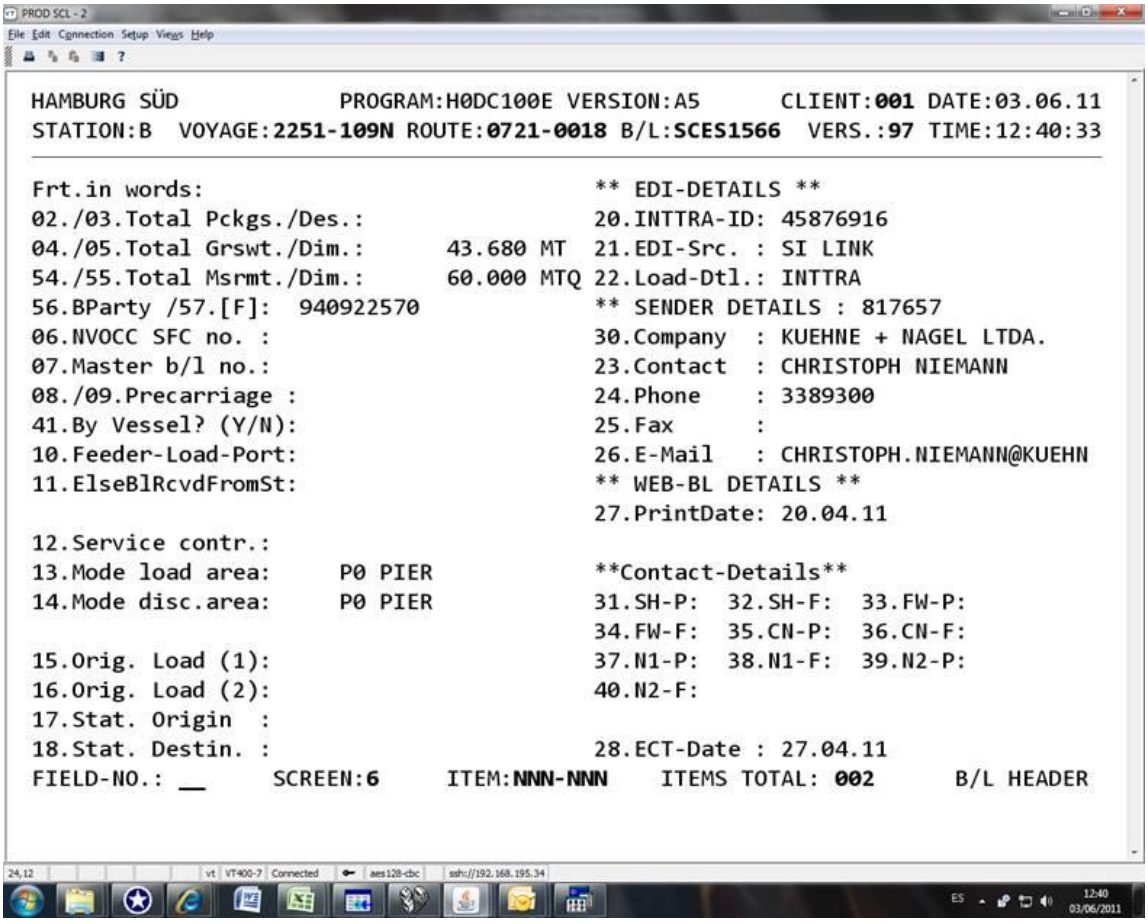

PROD SCL - 2
File Edit Connection Setup Views Help
HAMBURG SÜD PROGRAM:H0DC100E VERSION:A5 CLIENT:001 DATE:03.06.11
STATION:B VOYAGE:2251-109N ROUTE:0721-0018 B/L:SCES1566 VERS.:97 TIME:12:38:49
*01.Client : 001 21.Bound : O <I/O>
*02.Vessel : 2251 BABLA 23.Service : SAWC SOUTH AMERIC
*03.Voyage : 109 24.Sail/arr.dt: 29.03.11
*04.Direction : N 25.Signed at : 0721 VALPARAISO
*05.Origin : 0721 VALPARAISO 26.Issue date : 29.03.11
08.Load port : 0721 VALPARAISO 27./36.OrigB/L: / Master< /Y>:
09.Disc. port : 0018 TILBURY 28.B/L copies : 5
*06.Destination: 0018 TILBURY 29.Waybill : Y < /Y/E>
*07.B/L No. : SCES1566 30.Slot owner : 045 SAWC
*10/11.UBLI : B16019781 / 058 31.StatShipper:
Booking No.: 1SCLES1566 32.StatConsig.:
12.To order : N <Y/N> 33.'E'-Column : <P/C>
13.Payable : C <P,C,D or E> 34./35.Free d.: <W/C>
14.Forwarder : 940922570 KUEHNE + NAGEL LTDA.
15.Shipper : 940922570 KUEHNE + NAGEL LTDA.
16.Consignee : 402901561 KUEHNE + NAGEL LTD
17.Notify 1 :
18.Notify 2 :
19.Notify 3 :
FIELD-NO.: __ SCREEN:1 ITEM:NNN-NNN ITEMS TOTAL: 002 B/L HEADER
DC-- 091/BL EITHER MANIFESTED OR INVOICED. (ANY MODIFICATIONS DENIED) !
24,12
VT400-7
Connected
aes128-cbc
ssh://192.168.195.34
ES
12:38
03/06/2011

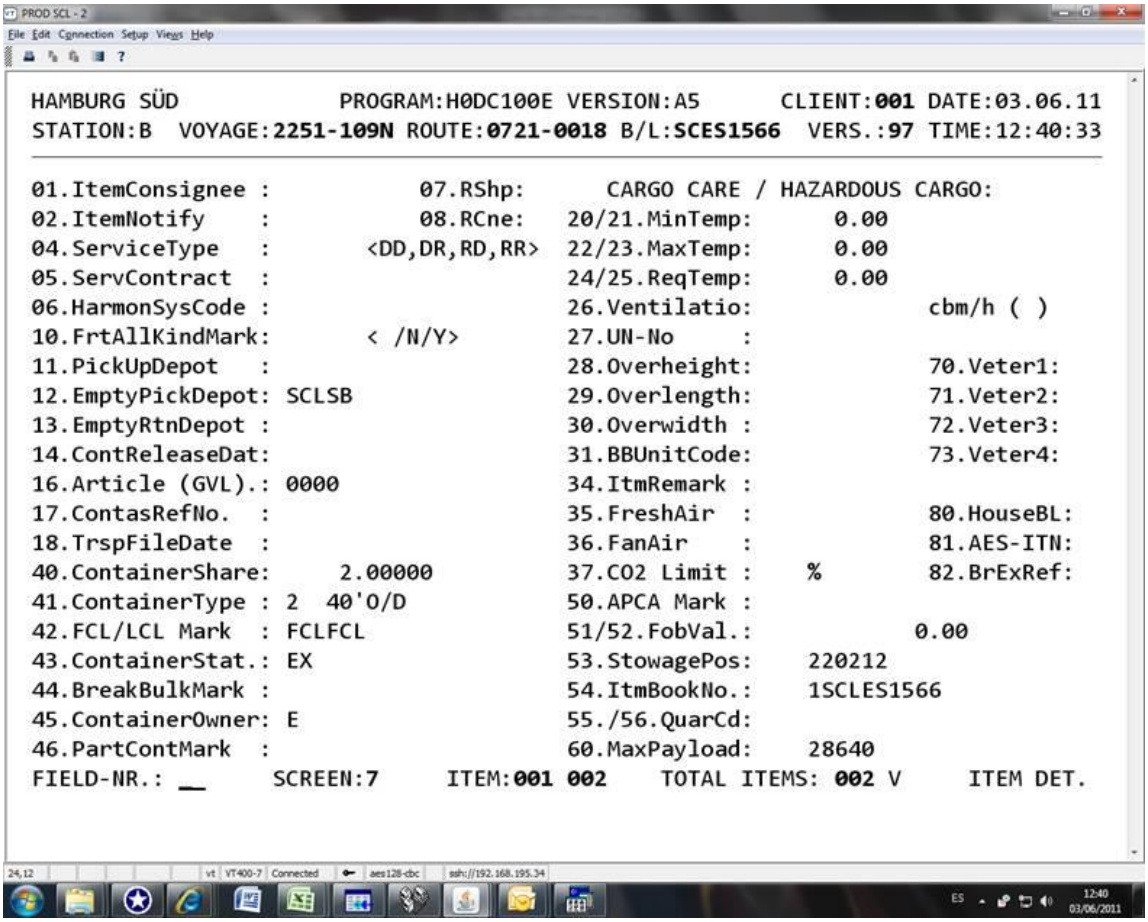

PROD SCL - 2
File Edit Connection Setup Views Help
HAMBURG SÜD PROGRAM:H0DC100E VERSION:A5 CLIENT:001 DATE:03.06.11
STATION:B VOYAGE:2251-109N ROUTE:0721-0018 B/L:SCES1566 VERS.:97 TIME:12:38:49
01.Cargo specific.: 02 DRY POO 22.Mode of travel: PP <DD,DP,PD,PP>
02.Tariff No. : 22245 GENERAL/ 24.ContStatus : EX <EX,MT,GC>
03.Tariff currency: 069 USD 25.Certificate : N <Y/ >
05.Place payable : 0018 TILBURY 26./27./28.Stamps:
08.Customer 1(Frt): 402901561 KUEHNENA 29.B/LPrint dest.: < /Y>
09.Customer 2(FAC): 30.Frt on B/L(O/C) < /Y/N>
10.Agency SFC : 31.CargoOrigin :
11.Domestic curr. : 018 CLP 32.FrtTxtInWords.:
12.Roe tarif->dom.: 481.78000 34.ShipOnBoardDat:
04.Inv. currency : 018 CLP 37.B/L release at:
13.Roe tarif->inv.: 481.78000 38.B/L-FORM :
14.Agency outbound: 0601 VALPARAISO 39.ForeignDelNat.: <Country/>
15.Agency inbound : 60.FOB-Value :
50.B/L Remarks :
51.BilatAgreements:
52.DocumentRemarks:
53.Primary BL-Mark:
56.Agent at P.o.D.:
65./66./67.AddStmp:
FIELD-NO.: __ SCREEN:2 ITEM:NNN-NNN ITEMS TOTAL: 002 B/L HEADER
24,12
VT400-7
Connected
aes128-cbc
ssh://192.168.195.34
ES
12:39
03/06/2011

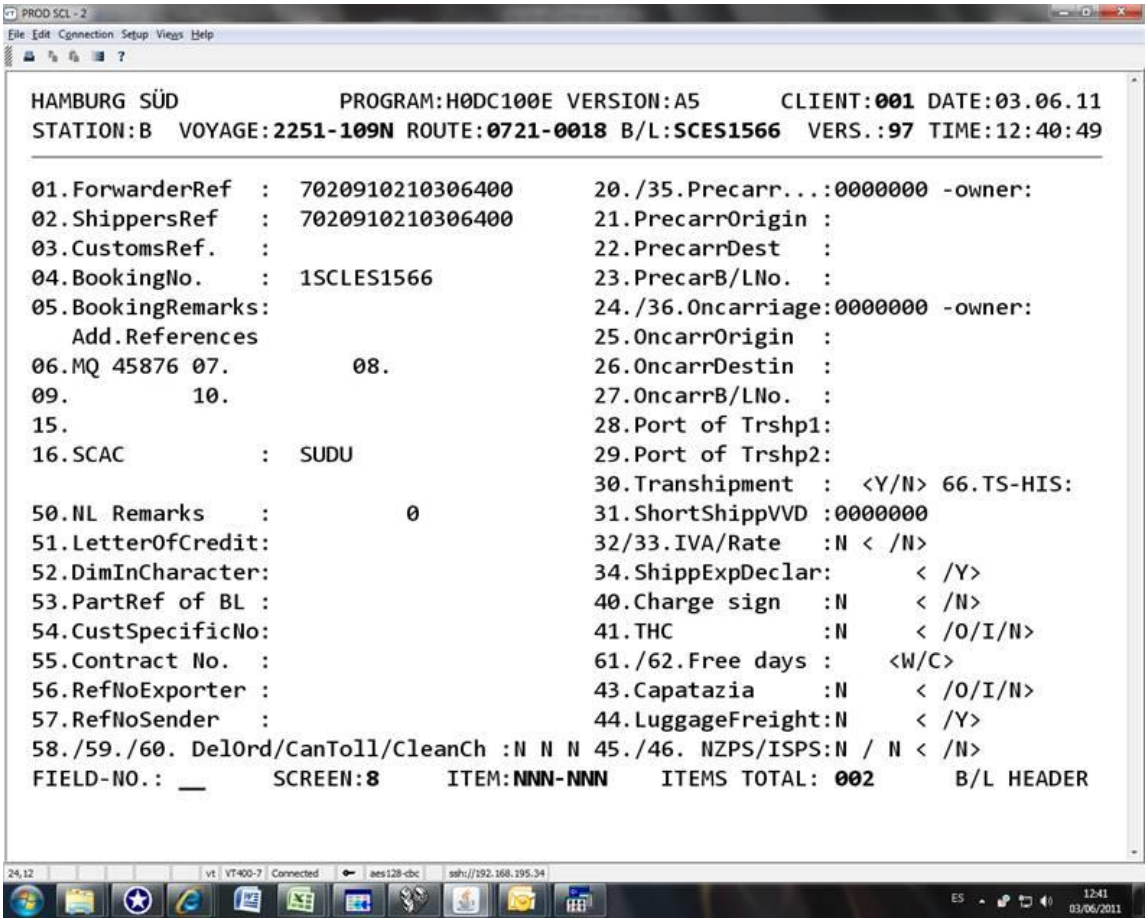

PROD SCL - 2
File Edit Connection Setup Views Help
HAMBURG SÜD PROGRAM:H0DC100E VERSION:A5 CLIENT:001 DATE:03.06.11
STATION:B VOYAGE:2251-109N ROUTE:0721-0018 B/L:SCES1566 VERS.:97 TIME:12:39:12
LEVEL 1 LEVEL 2 LEVEL 3 LEVEL 4 LEVEL 5
01-05.No. pkgs: 1540
06-14.Kind pkg: CS Case
15-19.Grswgt : 21714.000
21-25.Netwgt. : 0.000
26-30.CrgoTare:
31-35.Volume : 30.000
36-38.WgtUnits: Grswgt.01 KGS / Netwgt..01 KGS / Volume..05 CBM
41-45.M + Nos.: .
46-50.D.o.G. : .
51-60.B/LRems : /
61-65.StowRems: FLETE COLL
66.Chassis No.: 67.Brand Des.: 68.Model :
70.ContainerNo: SUDU8731490 71.Mode:PP 72.Tare: 3860 73.IsoCode:4510 HIGH C
74-76.Seal 1-3: 3571237 97.NCM:
77.Harm. code : 220421 WINE I 78.CaSp:02 DRY 79.ComCode:
80.CargoType : 0 81.DlvMode: 82.TrspCus:
90.Cust'pcount: 91.CustPkg: 92.Com.desc. : WINE
93.CustRefNo : 94.FCL/LCL: FCLFCL
95.APCA Mark : 96.IR:
FIELD-NO.: __ SCREEN:3 ITEM:001 002 ITEMS TOTAL: 002 ITEM HEADER
24,12
VT400-7
Connected
aes128-cbc
ssh://192.168.195.34
ES
12:39
03/06/2011

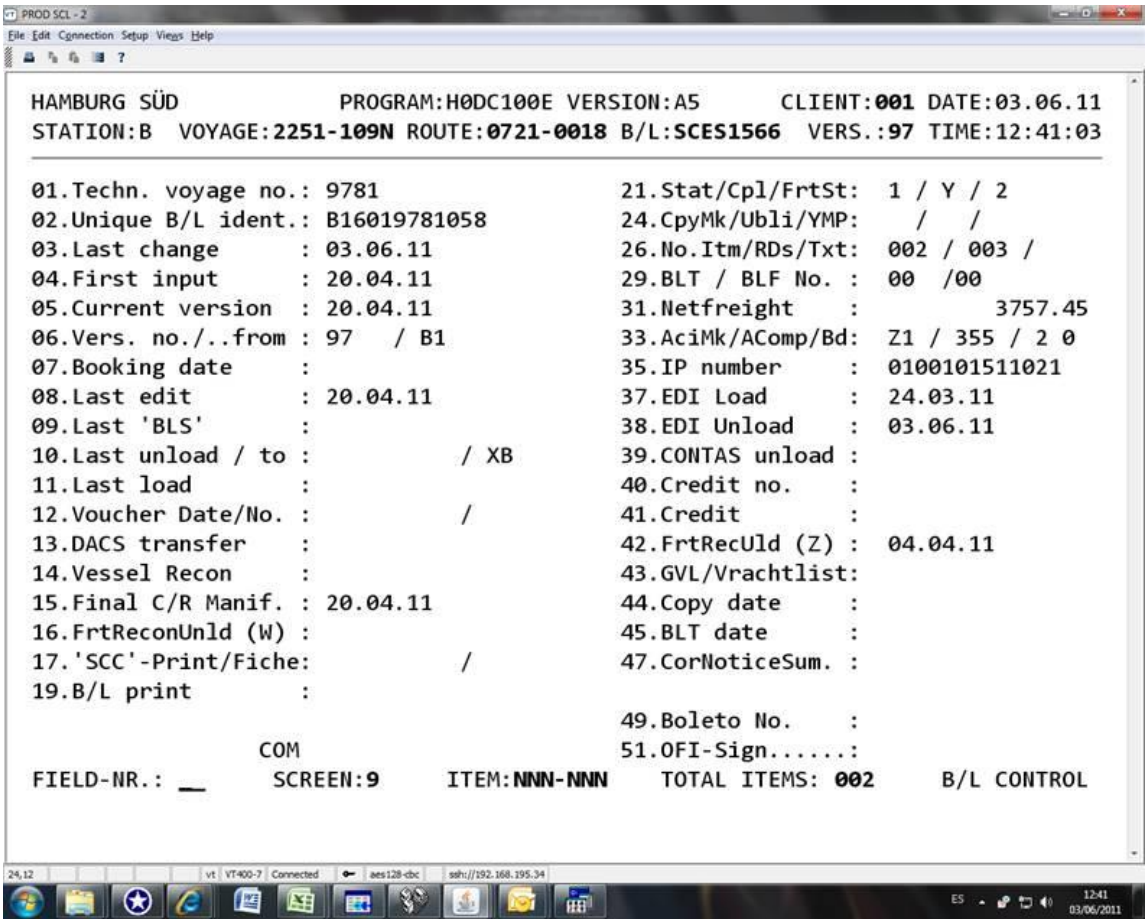

PROD SCL - 2
File Edit Connection Setup Views Help
HAMBURG SÜD PROGRAM:H0DC100E VERSION:A5 CLIENT:001 DATE:03.06.11
STATION:B VOYAGE:2251-109N ROUTE:0721-0018 B/L:SCES1566 VERS.:97 TIME:12:39:50
01.Payment : C 52.Agency: 0960 EUR CODE PAY/AT -----R/D AMOUNT-
02.Payable at : 0018 TIL 80.6000 C 0018 276.00 USD
03.R/D Cur.: 069 USD ** EXCHANGE RATES ** 81.9081 P 0721 224.00 USD
04.Tariff Cur.: 069 USD R/D=>Trf.: 1.00000 82.9203 C 0018 250.00 GBP
05.Domest.Cur.: 069 USD R/D=>Dom.: 1.00000 83.9432 C 0018 11.00 GBP
06.InvoiceCur.: 069 USD R/D=>Inv.: 1.00000 84.9100 C 0018 2800.00 USD
07.Customer :402901561 KUEHNE + NAGEL LTD. (D 85.
08.Agency SFC : 86.
09.F/R/D code : 6000 OCEANFRT Inv: 87.
10.Rate :C 138.000 88.
11.Rate times :* 2.000 Cre: 89.
12.Value Basis:G 21714.00000 90.
13.Prt.control: YYYYYY Aci: Acc: YMC:011/000
-CALCULATION BASIS----TARIFF AMOUNT---PAYMENT-------R/D AMOUNT----TARIFF AMOUNT-
Base 1(Netfrt): 3727.45 USD COLLECT 3076.00 USD 3076.00 USD
Base 2(On'frt): 276.00 USD PREPAID 224.00 USD 224.00 USD
Base 3 : 276.00 USD COLLECT 261.00 GBP 427.45 USD
Base 4 : 276.00 USD
Base 5 : 276.00 USD
Base 6 : 276.00 USD ITEM TOTAL: 3727.45 USD
FIELD-NO.: __ SCREEN:4 ITEM:001 002 ITEMS TOTAL: 002 FRT. DETAILS
DC-- 091/Changes not allowed ---> other charge or RETURN
24,12 VT400-7 Connected aes128-cbc sshc://192.168.195.34
ES 12:39 03/06/2011


PROD SCL - 2
File Edit Connection Setup Views Help
HAMBURG SÜD PROGRAM:H0DC100E VERSION:A5 CLIENT:001 DATE:03.06.11
STATION:B VOYAGE:2251-109N ROUTE:0721-0018 B/L:SCES1566 VERS.:97 TIME:12:40:13
01.Payment : P 52.Agency: 0601 VAP CODE PAY/AT -----R/D AMOUNT-
02.Payable at : 0721 VAP 80.9126 P 0721 30.00 USD
03.R/D Cur.: 069 USD ** EXCHANGE RATES ** 81.
04.Tariff Cur.: 069 USD R/D=>Trf.: 1.00000 82.
05.Domest.Cur.: 018 CLP R/D=>Dom.: 481.78000 83.
06.InvoiceCur.: 018 CLP R/D=>Inv.: 481.78000 84.
07.Customer :940922570 KUEHNE & NAGEL LTDA. 85.
08.Agency SFC : 86.
09.F/R/D code : 9126 CDC Inv: 87.
10.Rate :C 30.000 88.
11.Rate times :* 1.000 Cre: 89.
12.Value Basis: 90.
13.Prt.control: YYYYYY Aci:1 Acc: 355 YMC:011/000
-CALCULATION BASIS----TARIFF AMOUNT---PAYMENT-------R/D AMOUNT----TARIFF AMOUNT-
Base 1(Netfrt): 3757.45 USD COLLECT 3076.00 USD 3076.00 USD
Base 2(On'frt): 276.00 USD PREPAID 254.00 USD 254.00 USD
Base 3 : 276.00 USD COLLECT 261.00 GBP 427.45 USD
Base 4 : 276.00 USD
Base 5 : 276.00 USD
Base 6 : 276.00 USD B/L TOTAL: 3757.45 USD
FIELD-NO.: __ SCREEN:5 ITEM:NNN-NNN B/L TOTAL: 002 FRT. DETAILS
DC-- 091/Changes not allowed ---> other charge or RETURN
24,12 VT VT400-7 Connected aes128-cbc ssh://192.168.195.34
ES 12:40 03/06/2011


PROD SCL - 2
File Edit Connection Setup Views Help
HAMBURG SÜD PROGRAM:H0DC100E VERSION:A5 CLIENT:001 DATE:03.06.11
STATION:B VOYAGE:2251-109N ROUTE:0721-0018 B/L:SCES1566 VERS.:97 TIME:12:40:33
Frt.in words:
02./03.Total Pckgs./Des.:
04./05.Total Grswt./Dim.: 43.680 MT
54./55.Total Msrmt./Dim.: 60.000 MTQ
56.BParty /57.[F]: 940922570
06.NVOCC SFC no. :
07.Master b/l no.:
08./09.Precarriage :
41.By Vessel? (Y/N):
10.Feeder-Load-Port:
11.ElseBlRcvdFromSt:
12.Service contr.:
13.Mode load area: P0 PIER
14.Mode disc.area: P0 PIER
15.Orig. Load (1):
16.Orig. Load (2):
17.Stat. Origin :
18.Stat. Destin. :
** EDI-DETAILS **
20.INTTRA-ID: 45876916
21.EDI-Src. : SI LINK
22.Load-Dtl.: INTTRA
** SENDER DETAILS : 817657
30.Company : KUEHNE + NAGEL LTDA.
23.Contact : CHRISTOPH NIEMANN
24.Phone : 3389300
25.Fax :
26.E-Mail : CHRISTOPH.NIEMANN@KUEHN
** WEB-BL DETAILS **
27.PrintDate: 20.04.11
Contact-Details
31.SH-P: 32.SH-F: 33.FW-P:
34.FW-F: 35.CN-P: 36.CN-F:
37.N1-P: 38.N1-F: 39.N2-P:
40.N2-F:
28.ECT-Date : 27.04.11
FIELD-NO.: __ SCREEN:6 ITEM:NNN-NNN ITEMS TOTAL: 002 B/L HEADER
24,12
VT400-7
Connected
aes128-cbc
ssh://192.168.195.34
ES
12:40
03/06/2011


PROD SCL - 2
File Edit Connection Setup Views Help
HAMBURG SÜD PROGRAM:H0DC100E VERSION:A5 CLIENT:001 DATE:03.06.11
STATION:B VOYAGE:2251-109N ROUTE:0721-0018 B/L:SCES1566 VERS.:97 TIME:12:40:33
01.ItemConsignee :
02.ItemNotify :
04.ServiceType : <DD,DR,RD,RR>
05.ServContract :
06.HarmonSysCode :
10.FrtAllKindMark: < /N/Y>
11.PickUpDepot :
12.EmptyPickDepot: SCLSB
13.EmptyRtnDepot :
14.ContReleaseDat:
16.Article (GVL).: 0000
17.ContasRefNo. :
18.TrspFileDate :
40.ContainerShare: 2.00000
41.ContainerType : 2 40'O/D
42.FCL/LCL Mark : FCLFCL
43.ContainerStat.: EX
44.BreakBulkMark :
45.ContainerOwner: E
46.PartContMark :
07.RShp:
08.RCne:
CARGO CARE / HAZARDOUS CARGO:
20/21.MinTemp: 0.00
22/23.MaxTemp: 0.00
24/25.ReqTemp: 0.00
26.Ventilatio: cbm/h ( )
27.UN-No :
28.Overheight:
29.Overlength:
30.Overwidth :
31.BBUnitCode:
34.ItmRemark :
35.FreshAir :
36.FanAir :
37.CO2 Limit : %
50.APCA Mark :
51/52.FobVal.: 0.00
53.StowagePos: 220212
54.ItmBookNo.: 1SCLES1566
55./56.QuarCd:
60.MaxPayload: 28640
70.Veter1:
71.Veter2:
72.Veter3:
73.Veter4:
80.HouseBL:
81.AES-ITN:
82.BrExRef:
FIELD-NR.: __ SCREEN:7 ITEM:001 002 TOTAL ITEMS: 002 V ITEM DET.
24,12
VT400-7
Connected
aes128-cbc
ssh://192.168.195.34
ES
12:40
03/06/2011


PROD SCL - 2
File Edit Connection Setup Views Help
HAMBURG SÜD PROGRAM:H0DC100E VERSION:A5 CLIENT:001 DATE:03.06.11
STATION:B VOYAGE:2251-109N ROUTE:0721-0018 B/L:SCES1566 VERS.:97 TIME:12:40:49
01.ForwarderRef : 7020910210306400 20./35.Precarr...:0000000 -owner:
02.ShippersRef : 7020910210306400 21.PrecarrOrigin :
03.CustomsRef. : 22.PrecarrDest :
04.BookingNo. : 1SCLES1566 23.PrecarB/LNo. :
05.BookingRemarks: 24./36.Oncarriage:0000000 -owner:
Add.References 25.OncarrOrigin :
06.MQ 45876 07. 08. 26.OncarrDestin :
09. 10. 27.OncarrB/LNo. :
15. 28.Port of Trshp1:
16.SCAC : SUDU 29.Port of Trshp2:
30.Transhipment : <Y/N> 66.TS-HIS:
50.NL Remarks : 0 31.ShortShippVVD :0000000
51.LetterOfCredit: 32/33.IVA/Rate :N < /N>
52.DimInCharacter: 34.ShippExpDeclar: < /Y>
53.PartRef of BL : 40.Charge sign :N < /N>
54.CustSpecificNo: 41.THC :N < /O/I/N>
55.Contract No. : 61./62.Free days : <W/C>
56.RefNoExporter : 43.Capatazia :N < /O/I/N>
57.RefNoSender : 44.LuggageFreight:N < /Y>
58./59./60. DelOrd/CanToll/CleanCh :N N N 45./46. NZPS/ISPS:N / N < /N>
FIELD-NO.: __ SCREEN:8 ITEM:NNN-NNN ITEMS TOTAL: 002 B/L HEADER


PROD SCL - 2
File Edit Connection Setup Views Help
HAMBURG SÜD PROGRAM:H0DC100E VERSION:A5 CLIENT:001 DATE:03.06.11
STATION:B VOYAGE:2251-109N ROUTE:0721-0018 B/L:SCES1566 VERS.:97 TIME:12:41:03
01.Techn. voyage no.: 9781
02.Unique B/L ident.: B16019781058
03.Last change : 03.06.11
04.First input : 20.04.11
05.Current version : 20.04.11
06.Vers. no./..from : 97 / B1
07.Booking date :
08.Last edit : 20.04.11
09.Last 'BLS' :
10.Last unload / to : / XB
11.Last load :
12.Voucher Date/No. : /
13.DACS transfer :
14.Vessel Recon :
15.Final C/R Manif. : 20.04.11
16.FrtReconUnld (W) :
17.'SCC'-Print/Fiche: /
19.B/L print :
21.Stat/Cpl/FrtSt: 1 / Y / 2
24.CpyMk/Ubli/YMP: / /
26.No.Itm/RDs/Txt: 002 / 003 /
29.BLT / BLF No. : 00 /00
31.Netfreight : 3757.45
33.AciMk/AComp/Bd: Z1 / 355 / 2 0
35.IP number : 0100101511021
37.EDI Load : 24.03.11
38.EDI Unload : 03.06.11
39.CONTAS unload :
40.Credit no. :
41.Credit :
42.FrtRecUld (Z) : 04.04.11
43.GVL/Vrachtlist:
44.Copy date :
45.BLT date :
47.CorNoticeSum. :
49.Boleto No. :
51.OFI-Sign.....:
COM
FIELD-NR.: __ SCREEN:9 ITEM:NNN-NNN TOTAL ITEMS: 002 B/L CONTROL
24,12
vt VT400-7 Connected
aes128-cbc
ssh://192.168.195.34
ES
12:41
03/06/2011

N° 5

GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

DOCUMENTO UNICO DE SALIDA

Número Aceptación : 3884275 - 7
Fecha : 03/09/2010

39	Aduana : SAN ANTONIO	K39	Despachador : CODELCO CHILE
Número Despacho : 3026815		200	Tipo Operación : EXPORTACION NORMAL

IDENTIFICACION

Rut Exportador : 3 | 61704000-K	Consignante o Exportador : CODELCO-CHILE		
Dirección : HUERFANOS 1270, PISO 8, SANTIAGO		13101	Comuna : SANTIAGO
Rut Ex.Secundario :	Cons. o Exp.Secundario :		% 0
Dirección :			Comuna :
Consignatario : CODELCO CHILE			

DESTINO Y TRANSPORTE

906	Puerto Embarque : SAN ANTONIO	Cod.Reg.Origen : 05	Tipo Carga : R	Vía Transp. : 01	
291	Puerto Desembarque : SAO FRANCISCO DO SUL 220		País Destino : BRASIL		
Rut Cía.Transp. : 90,160,000-7	Cía.Transp. : C.S.A.V.		País Cía.Transp. : 106		
Rut Emisor : 59059900-K	Emisor Doc.Transp. : HAMBURG SUD				
Número Docto.Transporte :	Fecha Docto.Transp. :				
Número de Viaje : 57370	Nombre de la Nave : MAPOCHO				
V.B.	Resol. VB :	Fecha Resol. VB :	Descrip. VB :		

REGIMEN SUSPENSIVO

Nro.Documento : 0		Aduana :	Plazo : 0

ANTECEDENTES FINANCIEROS

	Tipo Autorización :	Nro.Informe : 220	Fecha :
013	Moneda : DOLAR USA	Valor Cláusula de Venta :	
2	Modalidad de Venta : BAJO COND.	Comisiones en el Exterior :	
5	Cláusula de Venta : FOB	Otros gastos Deducibles :	
01	Forma de Pago : COB.1	Valor Líquido de Retorno :	

DESCRIPCION DE MERCANCIAS

Item : 1 — CATODOS ; COBRE REFINADO; ENM; CATODOS; COBRE 99,90% 0% HUMEDA

Atrib.1 : D; .	Atrib.4 :	Arancel : 74031100	Peso Bruto : 200,032.00
Atrib.2 :	Atrib.5 :	06 U.Medida : KN	Prec.Unit.FOB : 6.750600
Atrib.3 :	Atrib.6 :	Cantidad : 199,941.0000	Valor FOB : 1,349,721.71

99 | 0000000091 | ATADOS | 67 | VARIABLE SEGUN F | 61 | 0SCLET0612

Item :

Atrib.1 :	Atrib.4 :	Arancel :	Peso Bruto :
Atrib.1 :	Atrib.5 :	U.Medida :	Prec.Unit.FOB :
Atrib.3 :	Atrib.6 :	Cantidad :	Valor FOB :

DESCRIPCION DE BULTOS

No	Cod.	Tipo de Bulto	Cantidad de Bultos	Identificación de Bultos	Sub Continente
1	090	ATADOS	91	DOS FRANJAS BLANCAS	

OBSERVACIONES GENERALES:

2/123-A CONTRATO BR0C305 (08) PDA.1

Parcial : NO | Número Parcial : | Total Parciales :

TOTALES:

Total Item : 1	Total Bultos : 91
Total Peso Bruto :	200,032.00
Valor FOB :	1,349,721.71
Seguro :	
Flete :	
Valor CIF :	

ACEPTACION A TRAMITE	AUTORIZACION DE SALIDA	LEGALIZACION/DECLARACION
2211471000111000	Fecha | Tipo de Examen	Fecha | Tipo de Examen
EDGARDO CARO S Carnet Aduanero 03 Resolución 1665/93		
FIRMA DESPACHADOR O DECLARANTE	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	FIRMA DESPACHADOR O DECLARANTE

Ref.Clte: BR0C305 — 3026815 K39 — 03/09/2010