



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**AGUNSA**

**SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO NAVIERO**

PATRICIA KATHERINE NARVÁEZ SALGADO

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

PROFESOR GUÍA: GALO LÓPEZ

Diciembre, 2007

Viña del Mar



## **AGRADECIMIENTOS**

*Primero que todo a Dios por haberme dado la oportunidad de llegar donde estoy.*

*A mis padres Jorge y María Luisa, que me han apoyado en altos y bajos durante toda mi vida, y han hecho de mi una persona perseverante y fuerte entregándome siempre todo su amor con valores sólidos.*

*A mis hermanos, que son la luz y alegría de mi vida, y me dan ánimos de seguir siempre adelante.*

*A la agencia de naves AGUNSA que me dio la oportunidad de realizar mi práctica profesional enseñándome mucho.*

*A mis profesores que me han dado las herramientas para poder desenvolverme en un mundo laboral.*

*A todos mis compañeros y amigos de universidad que me acompañaron en distintas etapas del camino, e hicieron de esta etapa de mi vida una experiencia inolvidable.*



## /CONTENIDO

<b>TEMA</b>	<b>Pág.</b>
INTRODUCCION.....	5
CAPITULO I: Descripción de la Empresa.....	6
Identificación de la empresa.....	7
Holding Empresas Navieras.....	8
Reseña Histórica.....	11
CAPITULO II: Actividad de la Organización.....	16
Misión.....	17
Organización Interna Directivos.....	17
Organización Interna Ejecutivos Superiores.....	18
Matriz Organizacional.....	21
Cadena de Valor.....	22
Contratos.....	23
Equipos.....	27
Principales Clientes.....	28
Servicios, Negocios y Actividades.....	28
Agenciamiento y Representación.....	29
Logística Portuaria y Equipos.....	30



Logística y Distribución de Cargas.....	32
Objetivo.....	34
Impulsos Estratégicos.....	35
Servicios de Agunsa por país .....	37
Planes de Desarrollo.....	30
CAPITULO III: Labores Realizadas.....	41
Descripción de Labores.....	42
Tareas Diarias.....	42
Tareas Optativas.....	43
Observaciones.....	49
CONCLUSIÓN.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXO I: Glosario Términos Marítimos Portuarios.....	52
ANEXO II: Servicios Generadores de Ingresos y Egresos.....	54
ANEXO III: Extractos Informe Gestión Gerentes 2006.....	57
ANEXO IV: Extractos Memoria Agunsa 2006.....	60



## **INTRODUCCION**

A través de los años el comercio internacional crece cada vez con más velocidad, es a causa de esto que surge la urgencia de crear empresas que dediquen sus actividades a suplir estas necesidades y otorgar al cliente la opción de agenciar sus servicios en manos de expertos.

En el mercado naviero existe un constante aumento de competidores y por lo tanto una fuerte presión por aminorar los costos portuarios y de agenciamiento, es así como en el mercado nacional existen una serie de empresas que brindan servicios similares y que por lo tanto, deben recurrir a factores no tangibles para poder diferenciarse. La constante innovación en tecnología y canales de distribución se vuelven cruciales a la hora de lograr ser competitivo en un mercado tan exigente.

En el presente informe se detallará cuáles son los servicios de agenciamiento naviero que brinda la importante empresa nacional AGUNSA, lugar donde la estudiante realizó su práctica profesional.

Para dar una visión más completa del negocio, se profundizará en el área operativa de la empresa, como también en el área corporativa, en la cual se realizó la práctica profesional. El presente informe busca servir de ayuda académica para el conocimiento en detalle de cómo funciona una Agencia de Naves y cómo esta facilita las labores del comercio exterior.



## **CAPITULO I**

### **Descripción de la Empresa**



## **DESCRIPCION DE LA EMPRESA**

### **1. Identificación de la empresa:**

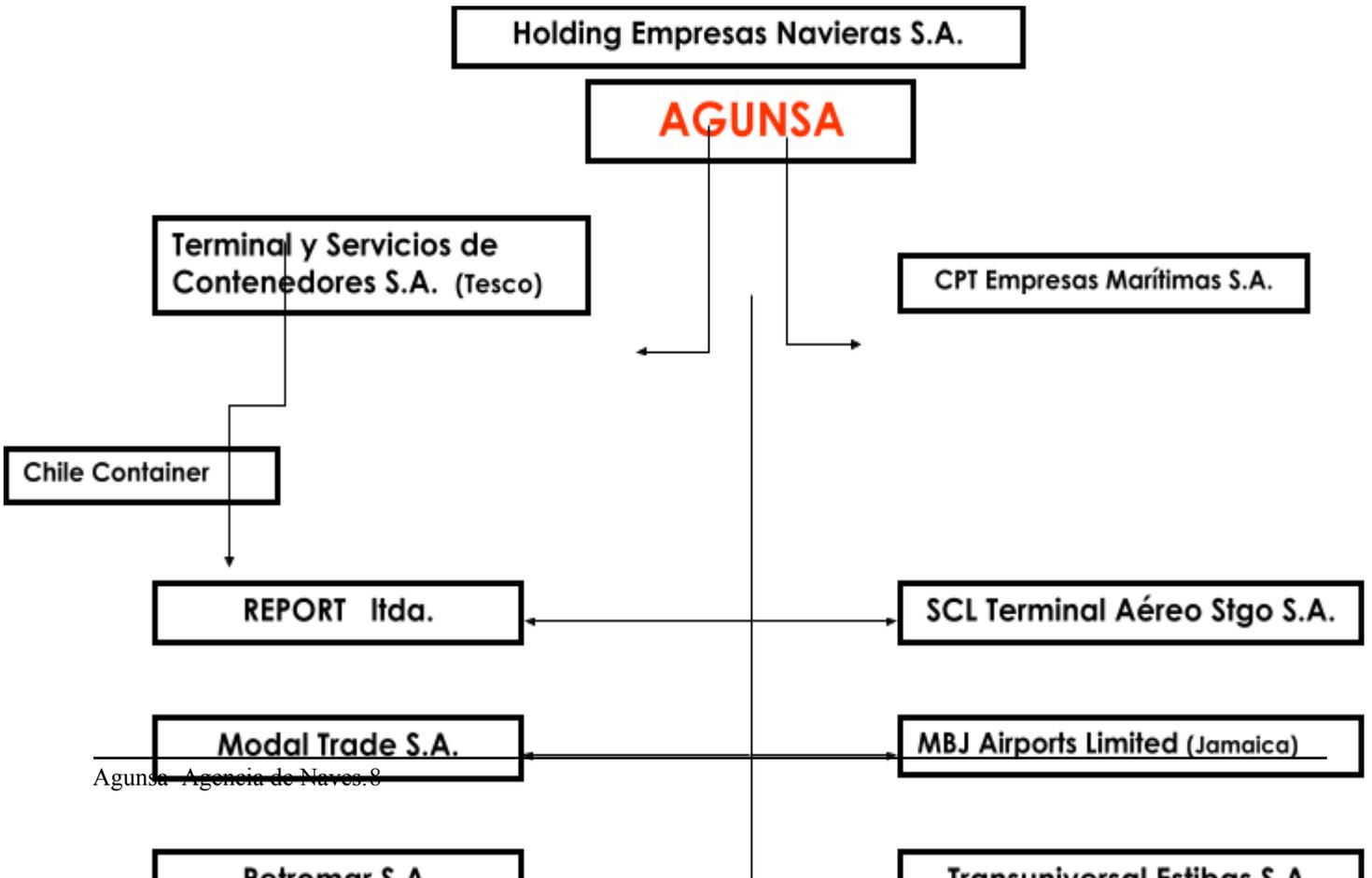
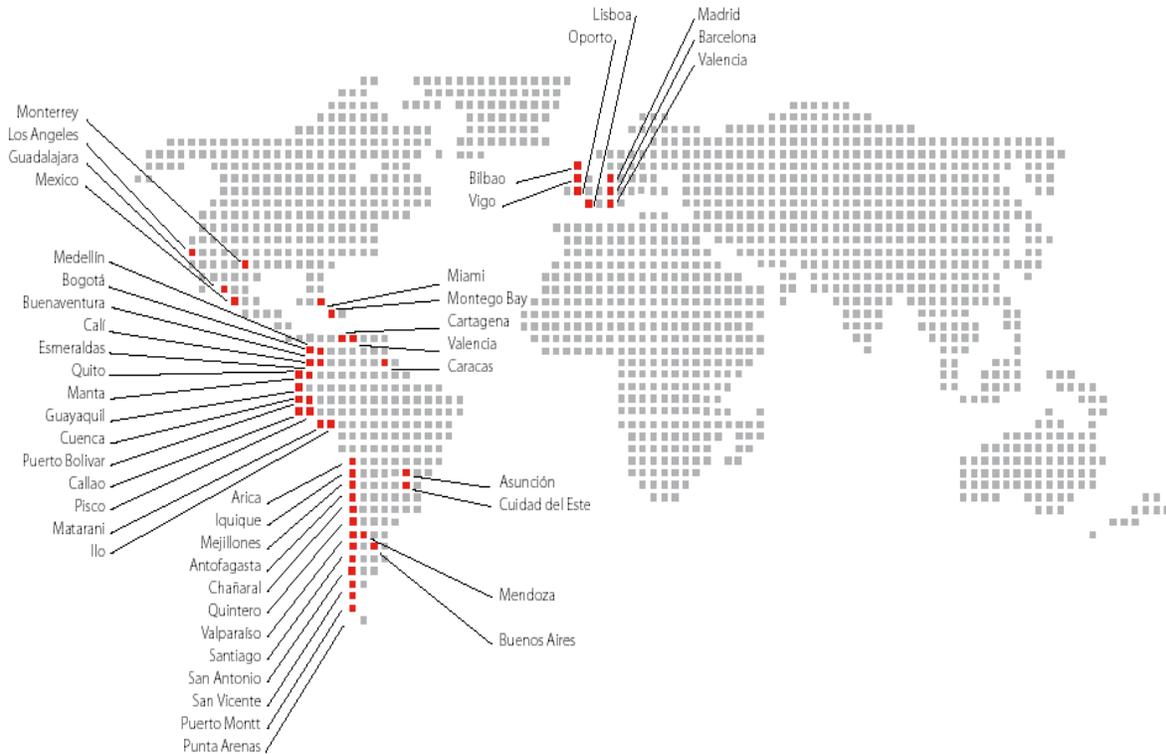
*Agunsa es una agencia facilitadora de las operaciones de comercio exterior, orientada a todos los clientes que requieran exportar o importar productos.*

*Para ello la empresa es una experta en operaciones que requieren de los servicios por mar y de aeropuerto, por medio del comercio de diversos productos de agenciamiento de servicios, representación y agenciamiento a las operacines del comercio exterior. Es por esto que la empresa ha declarado la necesidad de orientarse a la entrega de valor a sus clientes.*

*Como operador experto cuenta con una red de representantes alrededor del mundo encargados de brindar el mejor al comercio exterior.*



RED AGUNSA





El Holding de **Empresas Navieras S.A.** es una sociedad de inversiones, controladora de sus filiales directas:

- o Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A. – CCNI
- o Agencias Universales S.A. - AGUNSA
- o Portuaria Cabo Froward S.A. - FROWARD

Según la real Academia Española, una filial es una entidad que depende de otra principal.

En este caso Empresas Navieras a través de sus filiales y coligadas participa en otras sociedades que en total suman más de 80 empresas, tanto nacionales como extranjeras.

Con estas inversiones, Empresas Navieras está en el negocio del transporte marítimo a nivel



global, agente de naves, servicios a las cargas, representaciones de operadores de transporte, tanto marítimo como aéreo, inversiones en infraestructura portuaria y aérea, equipos terrestres y a flote, transporte terrestre, almacenaje y distribución de productos y, en general, en todo lo relacionado con el transporte y servicios a las cargas, tanto de importación como de exportación.

Cada filial directa de Empresas Navieras S.A. es una sociedad plenamente operativa y con objetivos sociales claros.

La misión de cada una de ellas es desarrollarse de manera eficiente en su rubro y en ello Empresas Navieras trabaja permanentemente.

Empresas Navieras S.A. participa, a través de las sociedades chilenas que controla, en el mercado internacional.

Estos mercados están relacionados principalmente con actividades de comercio exterior, en el que las empresas filiales de la sociedad prestan la más amplia variedad de servicios.

A través de sus empresas filiales, Empresas Navieras S.A. tiene presencia activa por inversiones efectuadas en países como España, Argentina, Brasil, Colombia, Perú, Paraguay, Ecuador, Venezuela, Jamaica y Estados Unidos de Norteamérica.

Ficha de la empresa:

- o Nombre o razón social: AGENCIA UNIVERSALES S.A.
- o Nombre de fantasía: AGUNSA
- o Rut: 96.566.940-k



- o Tipo de sociedad: Sociedad Anónima Abierta
- o Inscripción en registro de valores: N° 360
- o Planta Directiva: 9 ejecutivos superiores, 25 ejecutivos, 258 profesionales, 29 trabajadores
- o Casilla: 2511, Correo 2, Santiago, Chile; 212- V, Valparaíso, Chile
- o Dirección: Av. Andrés Bello 2687, piso 15, Las Condes, Santiago de Chile
- o Dirección Legal: Urriola N° 87, piso 3, Valparaíso, Chile
- o Teléfonos y Fax: (56-2) 2039000; (56-32) 2217333; (56-2) 2039009; (56-32) 2254261

### **Breve reseña histórica**

Impulsada por el interés de contar con una agencia naviera capaz de proporcionar servicios portuarios en forma eficiente, económica, controlable y confiable, la Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A. creó en 1960 Agencias Universales S.A. Su objetivo inicial fue actuar como agente general y portuario para atender las operaciones de naves nacionales y extranjeras, ejercer las funciones de corredor de fletes y cargamentos y, en general, participar en toda clase de actividades relacionadas al negocio marítimo.



En el año 1989 se produjo la división de CCNI e Inversiones Cabo Froward S.A., que controlaba el 99,95% de Agencias Universales S.A. Este proceso culminó cuando en 1994 los accionistas de ambas sociedades acordaron una fusión. Así, la antigua Agencias Universales S.A. aportó el total de sus activos y pasivos a Inversiones Cabo Froward S.A., quedando como Agencias Universales S.A.-AGUNSA.

Poco a poco, AGUNSA fue posicionándose en el país como una de las compañías líderes en actividades de agenciamiento. En 1992 inició el proceso de internacionalización que la convertiría en la compañía más importante del rubro logístico en América Latina. Ese mismo año compró el 60% de los derechos de Agencia Marítima Global S.A. en Guayaquil - Ecuador, y el 100% de Marpacífico S.A. en Mendoza – Argentina, formando además, la sociedad Inversiones Marítimas Universales S.A. en Panamá.

Dos años más tarde, dos nuevos hitos marcaron a la compañía: la creación de AGUNSA Colombia, con oficinas en Bogotá, Medellín y Cali, y su transformación a sociedad anónima abierta.

Luego en 1995, AGUNSA adquirió el 40% de la sociedad Agencia Marítima Dodero Argentina S.A., formando la sociedad Multitransport Internacional S.A. En ese mismo año una de las filiales de la compañía, Imupesa, inauguró en Callao - Perú, un moderno terminal extraportuario, que ha sido reconocido internacionalmente para ofrecer al comercio exterior un completo servicio a las cargas.



En 1996, la empresa creó Agencia Marítima Dodero Paraguay S.A., con una participación del 40 %. Al mismo tiempo, se extendieron los servicios en Colombia a las actividades de agenciamiento portuario y estibas, a través de Maritrans Ltda.

Durante 1997, se incorporaron dos nuevas oficinas en Colombia: Cartagena y Buenaventura. Ese mismo año se concretó la compra del 50% de CPT Agencia Marítima S.A., empresa con más de 90 años de experiencia portuaria, ampliando la gama de servicios al mercado de los remolcadores. A esto se debe sumar que el consorcio SCL Terminal Aéreo Santiago S.A.,- en el que AGUNSA participa como socio mayoritario con un 47,02% se adjudicó la concesión por 15 años del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, considerando su ampliación, operatividad y mantención, con una inversión total de US \$260 millones.

En 1999, la compañía inició la creación de AGUNSA Venezuela, con oficinas en Caracas y Valencia.

En el 2000, AGUNSA continuó con el desarrollo de los centros destinados a logística y distribución de carga. En Diciembre de 2001 se concretaron dos contratos de leasing financiero que implicaron arriendo con opción de compra de catorce hectáreas en terrenos e instalaciones (bodegas de 34.000 mt<sup>2</sup>) en la comuna de Lampa en la Región Metropolitana, bienes que sirvieron a la sociedad para el desarrollo de sus actividades de Logística y Distribución de Cargas, con una inversión total de UF 300.000.



En el 2002, se constituyó la sociedad "Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A. (VTP), con el objeto de desarrollar y explotar instalaciones para la atención de pasajeros de cruceros de turismo en el puerto de Valparaíso.

En el 2003, la autoridad aeroportuaria de Jamaica adjudicó al consorcio MBJ Airports Limited compuesto por AGUNSA (35%), Grupo Dragados (35%), la constructora israelí Ashtrom (15%) y el Aeropuerto de Vancouver (15%) la concesión para construir y operar por un período de 30 años el Aeropuerto Internacional de Montego Bay, el terminal aéreo de mayor actividad de Jamaica y tercero en la zona del Caribe.

Ese mismo año, AGUNSA formó en México AGUNSA Agencia Naviera S.A.C.V. Además, se incorporaron nuevos representados en el agenciamiento aéreo de pasajeros: United Airlines y Air Canada. Esta última, mantiene rutas regulares entre Chile, Argentina y Canadá.

Mientras tanto, en Chile se realizaban obras de la segunda etapa de Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A. dejando 100% operativo el terminal de pasajeros en ese puerto. En Santiago en la comuna de Lampa, se sumó la construcción de un nuevo centro de distribución de 16.000 mt<sup>2</sup>, totalizando 50.000 mt<sup>2</sup> de superficie cubierta implementada con tecnología de punta.

En 2004, en un acuerdo con el Ministerio de Obras Públicas, SCL Terminal Aéreo Santiago S.A., logra una extensión de la concesión sujeta a un plazo variable que, en un principio, sería de un máximo de 78 meses adicionales.



Ya en el 2005, AGUNSA, en conjunto con SAAM, forman el consorcio Florida International Terminal (FIT) para la concesión por 10 años de Port Everglades en Estados Unidos, con una inversión de MUS\$4.000.

Tras la unión con Norton Lilly International, la empresa creó también AGUNSA Logistics and Distribution (Los Ángeles Inc.), con el objeto de prestar servicios de logística y distribución de cargas en Los Ángeles, Estados Unidos.

En Julio del 2006, inició operaciones el Consorcio Tayukay C.A. conformado por AGUNSA a través de la filial AGUNSA Venezuela S.A. y los socios FAPCO S.A., para prestar servicios de estiba y desestiba en Puerto Ordaz, Venezuela.

Ese mismo mes, la empresa formó la sociedad AGUNSA Europa S.A. con el 60% de participación sobre un capital de 300.000 euros, para la prestación de servicios de agenciamiento general y portuario, logístico, transporte, estiba y desestiba.

En el año 2006, la sociedad AGUNSA Europa S.A. adquiere participación en las sociedades españolas Reconsa Logística S.L. con un 99,90%, SICSA Rail Transport S.A. con 49,50%, Terminales Marítimas S.A. con 42,50% y un 50,00% de la sociedad Agencia Marítima Trasatlántica Limitada de Portugal.

Actualmente, AGUNSA posee oficinas en los principales puertos de América y el Caribe y para llegar a todos aquellos lugares en los que aún no se ha establecido, actúa por medio de subgerentes.

A través de los años, la empresa ha invertido importantes recursos financieros en embarcaciones, maquinaria, sistemas computacionales y equipos especializados para



permitir una adecuada atención a naves y clientes, así como un eficiente manejo de la carga en los puertos. Hoy, AGUNSA cuenta con la más moderna e importante flota de lanchas del país, grúas móviles para la transferencia de carga general, grúas porta contenedores, cargadores frontales para el manejo de carga a granel, cintas transportadoras, grúas horquilla y utilería diversa.

Así, en su constante mejoramiento y desarrollo de nuevos proyectos, AGUNSA continúa consolidándose en las áreas de transporte marítimo, terrestre y aéreo, tanto en el ámbito nacional como internacional, sumando a la fecha una red de 51 oficinas en 12 países de América y Europa.



## CAPITULO II

### Actividad de la Organización

#### MISION

*“Constituirse en la red logística de cada uno de sus clientes de carga, pasajeros, naves y terminales, con una oferta de servicios cuya prestación agrega valor”*

## ORGANIZACIÓN INTERNA



***Presidente:***

JOSE MANUEL URENDA SALAMANCA (2)

Abogado

***Vicepresidente:***

FRANCO MONTALBETTI MOLTEDO (1)

Ingeniero Comercial

***Directores:***

***BELTRAN URENDA SALAMANCA (3)***

Abogado

***GONZALO AMENÁBAR VIVES (4)***

Licenciado en Química

***ANTONIO JABAT ALONSO (5)***

Capitán de Altamar

***JAIME BARAHONA VARGAS (6)***

Oficial de Marina Mercante

***MIKEL URIARTE PLAZAOLA (7)***

Ingeniero Comercial

***Ejecutivos Superiores:***



***Gerente General (2)***

LUIS MANCILLA PÉREZ

Ingeniero Comercial

***Gerente Comercial Corporativo de Logística y Distribución***

RODRIGO JIMÉNEZ PACHECO (1)

Ingeniero Civil

***Gerente Corporativo de Desarrollo de Negocios***

HUGO PETRIC BASCUÑAN (3)

Ingeniero Civil

***Gerente División Logística y Distribución***



EUGENIO CALDENTEY MORALES (6)

Ingeniero Civil

***Sub Gerente de Finanzas***

FELIPE VALENCIA SALINAS (4)

Ingeniero Comercial

***Gerente Corporativo de Administración***

ENRICO MARTINI GARCÍA (5)

Ingeniero Comercial y Contador Auditor

***Gerente Corporativo de Desarrollo Organizacional***

BEATRIZ JABAT BLAZINA (7)

Contador Público y Contador Auditor

***Gerente División Agenciamiento y Logística Portuaria***

JUAN ESTEBAN BILBAO GARCÍA (8)

Oficial de Marina Mercante

Agunsa cuenta actualmente de forma individual con 29 trabajadores, 258 profesionales, 25 Ejecutivos, 9 Ejecutivos Superiores formando un total de 321 empleados. Y Agunsa



consolidado cuenta con 1169 trabajadores, 496 profesionales, 69 Ejecutivos, 28 Ejecutivos Superiores formando un total de 1762 empleados a Diciembre del año 2006.

Agunsa es una empresa organizada de forma matricial lo cuál quiere decir que su organigrama responde a más de un criterio. Lo más habitual es que en estas organizaciones la tradicional estructura jerárquica de naturaleza funcional (por departamentos) conviva con otra que responde a otro criterio como puede ser mercados (regiones, países), clientes (grandes cuentas) o productos (divisiones). La consecuencia inmediata es que muchos puestos, especialmente aquellos situados en los escalones intermedios del organigrama, pasan a tener más de un jefe.

## **MATRIZ ORGANIZACIONAL**



GERENCIA GENERAL							
	Gerencia Comercial	Gerencia Administración	Gerencia Desarrollo de Negocios	Gerencia Desarrollo Organizacional	Gerencia Logística y Distribución	Gerencia Agenciamiento y Logística Portuaria	Sub-Gerencia Finanzas
Antofagasta	x	x	x	x	x	x	x
Arica	x	x	x	x	x	x	x
Coquimbo	x	x	x	x	x	x	x
Chañaral	x	x	x	x	x	x	x
Iquique	x	x	x	x	x	x	x
Mejillones	x	x	x	x	x	x	x
Puerto Montt	x	x	x	x	x	x	x
Punta Arenas	x	x	x	x	x	x	x
Quintero	x	x	x	x	x	x	x
San Antonio	x	x	x	x	x	x	x
Santiago	x	x	x	x	x	x	x
Talcahuano	x	x	x	x	x	x	x
Tocopilla	x	x	x	x	x	x	x
Valparaíso	x	x	x	x	x	x	x

Agunsa se organiza de forma matricial, esto quiere decir que sólo existe una Casa Matriz que tiene las labores de gerenciar en las distintas aéreas esenciales para el funcionamiento de la empresa como lo son la Administración, Logística, Agenciamiento, Finanzas etc., las cuales se encargan de administrar a toda la red de agencias a nivel nacional.

Agunsa está constantemente innovando en servicios, tecnologías, maquinarias, sistemas de información, para ir optimizando su gestión y brindar así un servicio completo a sus clientes.



Como se puede ver a continuación, Agunsa cuenta con servicios y medios para satisfacer las necesidades de transporte terrestre, marítimo y aéreo con lo cuál busca agregar valor y entregarlo a sus clientes:

## CADENA DE VALOR





## **Contratos**

AGUNSA mantiene contratos de servicios vigentes con empresas de diversos sectores de la economía chilena y de terceros países, entre otros.

### **1. CONTRATOS DE SERVICIOS DE REPRESENTACIÓN**

AGUNSA basa su servicio de representación en una relación de confianza entre cliente y la empresa, ya que estos ponen a disposición de AGUNSA sus servicios, clientes y dineros, y la empresa se encarga de administrar y llevar los pagos de estos.

### **2. CONTRATOS DE SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO PORTUARIO**

A través de sus servicios de agenciamiento portuario, AGUNSA contrae el compromiso de "actuar por cuenta de" compañías navieras representadas, orientando y asesorando a los Armadores y Capitanes, de modo de optimizar las operaciones de sus naves en los puertos chilenos.

Por lo tanto AGUNSA se preocupa de la entrega eficaz de información, asegurar a sus clientes un detallado control de los costos y de la utilización de sus naves, para lo que realiza una planificación previa a las operaciones en puerto, en pos de lograr sinergia entre todos los entes involucrados en cada actividad, del constante seguimiento y reporte de las faenas ejecutadas y una ágil capacidad de reacción ante cualquier cambio que se presente.

Especializaciones en atención de:

- o Naves porta-contenedores y en servicios regulares.
- o Naves de transporte de graneles secos.
- o Naves de transporte de graneles líquidos.
- o Naves científicas.



- o Cruceros.
- o Naves de transporte de vehículos.
- o Naves de cargas de proyecto.
- o Naves pesqueras.
- o Naves especiales.

### 3. CONTRATOS DE SERVICIOS DE ESTIBA Y DESESTIBAS

AGUNSA Estibas participa activamente en faenas a las cargas de naves de servicios regulares y de servicios tramp, directamente o mediante empresas relacionadas. Entre los clientes de AGUNSA se encuentran empresas navieras, mineras, industriales, pesqueras y forestales, lo que le permite movilizar constantemente importantes volúmenes de cargas, experiencia que ha posicionado a AGUNSA Estibas como una compañía especializada en:

- o Estiba / Desestiba y Servicios de Terminal a contenedores.
- o Estiba / Desestiba y Servicios de Terminal a carga general.
- o Estiba / Desestiba y Servicios de Terminal a cargas a granel.
- o Estiba / Desestiba y Servicios de Terminal a cargas automotrices.

Estas actividades son ejecutadas las 24 horas del día, todos los días del año y son realizadas por personal altamente capacitado, lo que garantiza un trabajo seguro y oportuno con cobertura nacional.



#### 4. CONTRATOS DE SERVICIOS DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN

Atiende las necesidades de Outsourcing a las empresas en sus procesos de abastecimiento y logística.

#### 5. CONTRATOS DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

AGUNSA provee una amplia gama de servicios de transporte para las cargas de importación y exportación, que entre otros son los siguientes:

- o Transporte especializado para cargas sobredimensionadas.
- o Contenedores secos y refrigerados.
- o Transporte de materiales peligrosos.
- o Transporte de graneles sólidos y líquidos.
- o Transporte Via Ferrocarril entre los puertos de San Antonio, Valparaíso y Santiago.

#### 6. CONTRATOS DE SERVICIOS DE ALMACENAJE

AGUNSA Almacenaje hoy cuenta con una superficie total de 60.000 m<sup>2</sup> en Santiago, además de almacenes de 1.500 m<sup>2</sup> en San Antonio, 2.000 m<sup>2</sup> en Valparaíso y 1.800 m<sup>2</sup> en San Vicente-8va región, dotados de los más altos estándares de tecnología y seguridad.

AGUNSA Almacenaje ofrece los siguientes servicios:

- o Recepción de mercaderías controlando la cantidad por SKU e ingresando la información a su sistema WMS Full Internet.
- o Control de calidad, pesaje, volumetría y palletizado al ingreso de la mercadería.



- o Almacenamiento definido computacionalmente considerando información como peso, volumen, nivel de rotación, tipo de mercancía y cliente, cuidando de quedar accesible inmediatamente para su despacho.
- o Recepción y control de devoluciones.
- o Apoyo constante de equipamiento RF y WiFi con sistema de códigos de barra de productos y ubicaciones.
- o Misión de guías de despacho, facturas, listado de embarques, etc.

## 7. CONTRATOS DE SERVICIOS DE OPERACIÓN DE TERMINALES MARÍTIMOS

Las necesidades de transferencia de cargas masivas de importación y exportación del comercio internacional chileno han sido la palanca de desarrollo y construcción de puertos y terminales marítimos privados y especializados.

Estos puertos han generado la demanda de una amplia gama de servicios en los terminales, entre los que se destacan:

- Administración
- Operación
- Mantención
- Gestión comercial

Actualmente AGUNSA es proveedor efectivo de estos servicios que satisfacen las necesidades de terminales.



## 8. CONTRATOS DE SERVICIOS DE EQUIPOS A FLOTE Y TERRESTRES

AGUNSA cuenta con una amplia gama de equipos que permite a la empresa satisfacer todas las necesidades de sus clientes y cumplir a cabalidad la promesa de brindar calidad en cada servicio prestado. En Chile la empresa cuenta con los siguientes equipos:

2005	2006	E q u i p a m i e n t o
1	2	Grúa de puerto móvil, marca Gottwald HMK 300 con una capacidad de levante de 100 toneladas.
3	2	Grúas de de puerto móviles, marca Demag MC 900 Q, con uan capacidad de levante de 50 toneladas.
3	3	Grúas portacontenedores tipo Top Liter para contenedores llenos, con una capacidad de levante de 40 toneladas, con sus respectivos spreaders de ajuste hidráulico, para contenedores de 20' y 40'.
11	11	Grúas portacontenedores tipo Reach Stacker con una capacidad de levante de 45 toneladas, con spreaders de ajuste hidráulico y giratorio para contenedores de 20', 35', 40' y 45'.
9	8	Grúas portacontenedores vacíos con spreaders de ajuste hidráulico para contenedores de 20' y 40', con una capacidad de levante de 7 toneladas.
4	3	Camiones tipo SideLifter, para el traslado y carguío de contenedores.
25	22	Embarcaciones, equipos a flote, la mayoría de construcción metálica, todas con equipamiento electrónico para la navegación, con capacidad para la atención y abastecimiento de las naves.
37	36	Camionetas que sirven de apoyo a las distintas tareas portuarias, atención de naves y actividades de mantención de equipos.
20	20	Tractocamiones portuarios con sus chassis, para el porteo de carga general y contenedores al interior de recintos portuarios.
12	8	Camiones con sus respectivas ramplas para el traslado de carga general.
45	30	Grúas horquilla con capacidad desde 2 a 14 toneladas, las cuales están dotadas de diversos equipos complementarios para trabajos especializados.
4	4	Grúas horquilla eléctricas, para porteo de cargas en centros de distribución.
3	1	Cargadores frontales, tanto para trabajos de acopio de carga, como para el carguío de camiones
1	1	Bulldozer para faenas de trimado de carga ( graneles) en las bodegas de las naves.
3	0	Cintas transportadoras de hasta 48.5 metros de longitus, para el porteo de diversos productos a granel
2	2	Vagonetas para el porteo de contenedores y carga general dentro de los recintos portuarios.
3	2	Apiladores eléctricos para el porteo de mercancías en las bodegas de almacenaje del centro de distribución de Lampa.



**Principales Clientes de Agunsa:**

- o Air Canada
- o Agencias Marítimas Agental
- o American President Line Ltda. (APL)
- o Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A ( CCNI)
- o Compañía Trasatlántica Española (CTE)
- o Empresa nacional del Petróleo
- o Hamburg Süd Columbus Line Chile
- o Kawasaki Kisen Kaisha
- o NYK Sudamérica (Chile) Ltda.

**Servicios, Negocios, y Actividades.**

AGUNSA otorga servicios al comercio exterior, desarrollando actividades de representación de compañías de transporte aéreo y marítimo, agenciamiento, servicios de logística portuaria, equipos terrestres y a flote, servicios de logística y distribución de cargas/mercaderías y de servicios de administración, operación y manutención de terminales de transferencia, tanto de pasajeros como de cargas

Dada la constante preocupación de la empresa por innovar y mejorar la calidad de sus servicios en todos los ámbitos donde participa, la organización se encuentra integrada por unidades de negocios complementarias entre si, que abarcan todos los eslabones de la cadena de valor a las cargas. AGUNSA logra de este modo, focalizar su gestión hacia la



adaptación continua a las crecientes necesidades de sus clientes y a la permanente investigación y desarrollo de nuevos negocios en el contexto de su misión.

### **Agenciamiento y representación.**

La labor de AGUNSA con compañías de transporte aéreo, marítimo y terrestre, se fundamenta en la comercialización de sus servicios dentro de cada país donde opera, representándolas en todos los ámbitos y salvaguardando sus intereses operacionales, legales y financieros. Además, cubre todos los requerimientos de atención a las naves o aeronaves, su abastecimiento, y las necesidades de su tripulación en el área de su consignación, junto con actuar como nexo entre el representado y las autoridades pertinentes.

Agunsa actualmente tiene 46 años otorgando servicios de representación y entrega, una solución efectiva para los actores del comercio internacional, con una red que dispone de una amplia cobertura regional y estándares de clase mundial.

Servicios:

- o Representación de compañías de transporte internacional
- o Agenciamiento general
- o Agenciamiento portuario
- o Agentes protectores
- o Agenciamiento aéreo
- o Bunkers trader



### **Logística portuaria y equipos.**

AGUNSA se orienta en otorgar servicios para la manipulación de todo tipo de cargas y es capaz de investigar, planificar, desarrollar, administrar y comercializar todos los servicios requeridos en el interior de los puertos, solicitados por compañías navieras o por dueños de las cargas del comercio exterior de los rubros minero, forestal, industrial, pesquero y hortofrutícola. Además la empresa comercializa y administra un parque de equipos portuarios (grúas móviles de puerto, grúas porta contenedores, grúas horquilla, cargadores frontales, cintas transportadoras, lanchas y remolcadores).

Rapidez, economía, tecnología y seguridad son las características presentes en todas las operaciones de la empresa, las que se ejecutan las 24 horas del día y todos los días del año. El personal de AGUNSA está permanentemente preocupado de las necesidades de sus clientes durante todo el proceso, ventaja que les garantiza un flujo de información oportuno.

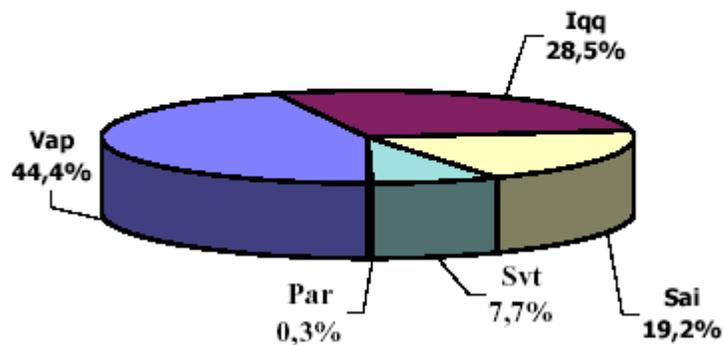
#### **Servicios:**

- o Estiba y desestiba de cargas Liner (contenedores y carga general)
- o Estiba y desestiba de cargas FIOS (graneles y cargamentos masivos)
- o Consolidación - desconsolidación de contenedores
- o Manipuleo de carga en puerto
- o Equipos terrestres
- o Lanchas
- o Operación de terminales.

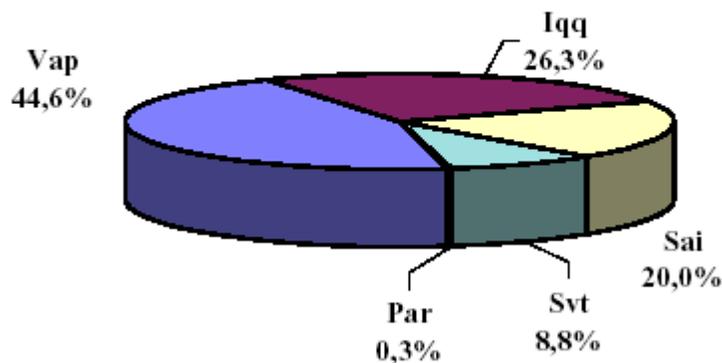


Para graficar las labores de Agunsa en materia de estiba y desestiba, en los siguientes detalles se muestra la cantidad de toneladas movidas en las principales sucursales de la empresa desde Arica a Punta Arenas.

**Estiba Contenedores**  
Por Agencia



**Desestiba Contenedores**  
Por Agencia





## **Logística y distribución de cargas**

AGUNSA se ha posicionado consistentemente en el mercado de Operadores Logísticos como una de las mejores alternativas de la industria para atender las necesidades de empresas que buscan el outsourcing de sus procesos de abastecimiento y logística

El estilo alcanzado por AGUNSA en el ámbito de Logística y Distribución en tan corto plazo se explica por una combinación de factores, donde destacan por una parte, la voluntad para capitalizar el Know- How adquirido en los negocios tradicionales de la compañía, fuertemente ligados al ámbito marítimo - portuario, factores que han permitido desarrollar una cultura de trabajo capaz de actuar en los ambientes más complejos y adversos, y por otra parte, la visión para complementar sus procesos de crecimiento con la incorporación y desarrollo de una plataforma tecnológica robusta y flexible, alineada a la demanda de modernidad, la que hoy día soporta gran parte de la operación que AGUNSA realiza para cumplir con los requerimientos de una cartera de clientes heterogéneos y exigente en cuanto a niveles de desempeño y estándares de calidad.

Servicios:

- o Logística internacional
- o Coordinación y tramitación aduanera
- o Terminal de contenedores
- o Servicio de desconsolidación y consolidación para cargas internacionales
- o Gestión global de transporte marítimo, aéreo, ferroviario y rodoviario



- o Almacenaje en modernas bodegas especializadas que cuentan con altos estándares de seguridad y tecnología
- o Cross-docking y centros de transferencia regionales
- o Administración de inventarios
- o Preparación de pedidos y seguimiento del ciclo de la orden
- o Distribución nacional a clientes y usuarios finales
- o Servicios de valor agregado y de configuración de productos
- o Consultorías para el diseño y desarrollo de programas específicos de procesos logísticos.





## **Objetivo**

### Objeto Social

- 1.-** Actuar como agente y/o consignatario de empresas dedicadas al transporte marítimo, aéreo o terrestre, de carga y/o pasajeros; de empresas dedicadas al turismo; de firmas de corredores de compra, venta y fletamento de naves, aeronaves y unidades terrestres; de astilleros y de sociedades de clasificación de buques; de empresas de salvataje y salvamento; de negocios navieros, aéreos o turísticos; de productos y elementos que se emplean en el transporte. La sociedad, dentro de su giro actúa en el transporte marítimo, aéreo o terrestre. Como asimismo, en el embarque, carga y descarga, estiba y desestiba de naves y/o aeronaves, camiones y/u otros medios de transporte, en el negocio de lanchaje y muellaje, de almacenamiento de mercaderías, de almacenes francos y de contenedores; en el fletamento, operación y administración de remolcadores y otras embarcaciones, y en otros negocios vinculados al transporte.
- 2.-** La importación y exportación de toda clase de bienes muebles y servicios.
- 3.-** La inversión, compra y venta de pagarés, bonos, acciones de sociedades anónimas y de cualquier otro valor mobiliario.
- 4.-** La formación y/o participación en sociedades que tengan por objeto exclusivamente o entre otros, a lo menos uno cualquiera de los objetos indicados anteriormente.



## **Impulsos estratégicos**

AGUNSA es una empresa chilena líder en el sector de servicios marítimos portuarios en Latinoamérica. AGUNSA ha dejado de ser sólo una agencia naviera - su actividad original y principal - para transformarse en un actor importante del sector transporte en diferentes ámbitos. Es así como por sí misma o mediante empresas relacionadas, participa actualmente en el negocio aéreo en Chile como promotor y socio mayoritario de SCL Terminal Aéreo Santiago S.A., actual concesionario por un período de 15 años del aeropuerto internacional Arturo Merino Benitez de Santiago, presta servicios de remolcadores en Chile y Ecuador a través de CPT Agencia Marítima S.A., desarrolla intensivamente la línea de negocios de logística y distribución de cargas utilizando los mejores estándares de la tecnología disponibles, operando una de las más importantes bodegas y centros de distribución de Santiago. También participa activamente en el negocio de "bunkering" en Chile y Argentina, actúa como agente general de ventas de United Airlines y Grupo Taca en varias ciudades de Chile y Perú y trabaja intensivamente en la apertura de oficinas en otros países de América.

Contando con su extraordinario capital humano, la empresa busca consolidarse en todas las áreas marítimas, terrestres y aéreas del transporte tanto en el ámbito nacional como internacional, y continuar con la política de expansión y diversificación de las actividades y negocios de la compañía hacia nuevos mercados.

Con el objetivo de mejorar la calidad de servicios en las diferentes áreas de negocios, se ha integrado la organización en bloques de negocios, que complementan la cadena de



valor de los servicios en que se participa, permitiendo con esto focalizar la gestión en clientes y negocios.

Servicios de Agenciamiento, consta de actividades de agenciamiento general, lo que incluye la representación de los armadores y la comercialización de sus servicios al interior de los países en los que se actúa. Adicionalmente, se cubren necesidades de agenciamiento de naves, actuando como nexo entre el armador y las autoridades locales, proporcionando los requerimientos propios de abastecimiento de las naves por cada recalada y la atención a las necesidades de su tripulación.

Servicios de Estibas y Equipos se orienta a la manipulación y transporte de todo tipo de mercancías, contándose entre sus clientes a la mayoría de las compañías nacionales que participan en el comercio internacional en los rubros minero, forestal, industrial, pesquero y hortofrutícola. Paralelamente, esta división tiene la responsabilidad de comercializar y administrar el parque de equipos portuarios, terrestres y a flote, entre los que se pueden mencionar grúas móviles de puerto, grúas porta contenedores, horquillas, cargadores frontales, cintas transportadoras y lanchas.

Servicios de Logística y Distribución de cargas cuya principal misión es la proveer las múltiples alternativas de servicios a las cargas, desde la fase inicial del producto, hasta su recepción por parte del usuario final. Entre las principales actividades se encuentran: Transporte marítimo, aéreo, ferroviario y rodoviario, almacenaje en bodegas especializadas, control de stock, administración de inventarios y preparación de pedidos y distribución a clientes



**Servicios AGUNSA por País**

	Argentina	Chile	Colombia	Ecuador	EEUU	España	Jamaica	México	Paraguay	Perú	Portugal	Venezuela
<b>Agente General</b>	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
<b>Agente Portuario</b>	X	X	X	X		X			X	X	X	X
<b>Operación Aeropuerto</b>		X					X					
<b>Logística y Distribución</b>		X		X	X					X		
<b>Transporte Terrestre</b>	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
<b>Almacenaje</b>		X		X	X					X		
<b>Adm y Operación de terminales</b>		X					X					X
<b>Logística Portuaria</b>		X	X	X						X		X
<b>Embarcación Prácticos</b>		X								X		
<b>Remolcadores</b>		X	X	X						X		
<b>Depósito de Contenedores</b>		X										
<b>Agente Embarcador</b>		X	X	X	X	X				X		
<b>Bunkering</b>	X	X	X	X						X		

**Planes de desarrollo**

AGUNSA para ofrecer a sus clientes soluciones con cobertura mundial, dispone de alianzas e integra asociaciones, que le permiten efectividad en los servicios que otorga, haciendo realidad su oferta de alcance global.

Los numerosos clientes, con quienes la compañía procura siempre desarrollar estables relaciones contractuales y una alianza comercial confiable de largo plazo, conocen del



esfuerzo de AGUNSA por ofrecerles cobertura en uno o más países, anticiparse a los cambios y evolucionar en cuanto a los atributos de sus productos, asignándole especial importancia a la información como componente vital de su servicio definiéndose con características de dinamismo e innovación.

En el ámbito de servicios a los medios de transporte, AGUNSA representa tanto a compañías de transporte marítimo como aéreo. La experiencia en la industria marítima data de 1960 y en la industria aérea, de 1992. En la delicada actividad de "actuar por cuenta de", AGUNSA es una compañía capacitada para hacerse cargo de todos los servicios que sus clientes requieran. Desde la representación en un país o en varios de su red, así como también en la estructuración de unidades de ventas únicas y especializadas en el producto del cliente, hasta la ejecución o supervigilancia de las actividades de operación y ejecución de sus servicios en terminales, AGUNSA estará administrando la contingencia salvaguardando los intereses de sus representados.

La empresa procura adaptar, transformar, transferir, custodiar, almacenar, consolidar, transportar, distribuir y entregar en condiciones óptimas y en el menor tiempo posible la mercadería que sus clientes han confiado en ella.

AGUNSA sabe de la necesidad de terminales expeditos que aminoren los tiempos de permanencia y posibiliten salvaguardar la integridad de los bienes y las personas involucradas, por esto ofrece por sí misma, o a través de empresas relacionadas y seleccionados proveedores, la diversa gama de servicios que requieren las cargas transportadas y transferidas. En este rubro, AGUNSA también se desarrolla operando terminales concesionados y privados, tales como Puerto Patache (primera región, Chile) y



Muelle CAP (octava región, Chile), Terminal de Pasajeros de Cruceros (Valparaíso, Chile), Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez (región metropolitana, Chile), Aeropuerto Sangster (Montego Bay, Jamaica), Puerto Sidor (Venezuela) y disponiendo de modernos terminales de almacenaje y distribución de mercancías tanto en Lima - Perú, Los Ángeles - Estados Unidos y Santiago-Chile.

El posicionamiento de AGUNSA en la industria de servicios de medios de transporte, cargas y terminales posibilitó desarrollar su capacidad para explotar y operar medios de producción. De este modo, grúas de puerto, servicios operacionales intensivos en mano de obra, centros de almacenaje y reparación de contenedores, lanchas y remolcadores integran también su oferta de servicios como una extensión de sus actividades de negocios.

AGUNSA desarrolla sus operaciones en la confluencia organizada de diversos actores, todos jerarquizadamente comunicados, trascendiendo el ámbito de su labor y aportando a su fortalecimiento, haciendo suya la estrategia de sus clientes que plantean más y nuevos desafíos.



# **CAPITULO III**

## **LABORES REALIZADAS**



## **Descripción de las Labores**

**Cargo:** Asistente Gerencia de Administración.

**Área de Trabajo:** Gerencia de Administración

**Jefe de Práctica:** Sr. Luis Vega

**Cargo Encargado:** Jefe Contabilidad

**Horario de Trabajo:** 8.30 – 18.00 hrs.

**Horas de práctica:** 357.

Para comenzar es necesario enfatizar en que la práctica se realizó en el área corporativa de la empresa y no en el área operativa que es la encargada de realizar todas las labores de agenciamiento en sí, aunque también se pudo obtener mucho aprendizaje. Agunsa casa Matriz se divide en Remuneraciones, Contabilidad, Cuentas Corrientes, Finanzas y Gerencia de Administración.

El objetivo de la estudiante en práctica fue tratar de obtener la mayor cantidad de conocimiento de cada una de estas áreas. Por lo tanto fue asignada con tareas fijas para cada día y con tareas optativas dependiendo de la disponibilidad de tiempo.

### **Tareas diarias:**

- o Recepción de preliquidaciones contables de cada cliente provenientes de las sucursales de la empresa de Arica a Punta Arenas.
- o Ingreso de preliquidaciones al sistema, actualizando este último para todas las sucursales del país.
- o Envío de preliquidaciones a cuentas corrientes, una vez ingresadas al sistema.



- o Recepcionar correspondencia para la Gerencia.
- o Organizar las salas de conferencias para las reuniones de ejecutivos.
- o Organizar contratos con empresas externas, según su importancia y fecha de firma.
- o Recepción de nuevos contratos.

**Labores Optativas:**

- **Informe de Gestión:** el área de Contabilidad de la empresa solicitó ayuda con los informes de Gestión de los Gerentes de la empresa, para lo cuál la estudiante en práctica estuvo trabajando con el Jefe de Contabilidad de la empresa el Sr. Luis Vega.

Se tuvo acceso a los antecedentes financieros de la empresa, balances clasificados y estados de resultados de los últimos dos años, ingresos por cada servicios que presta la empresa, balances, estados de resultados, desglose de los servicios prestados por agencia identificando cuál sucursal es la que más realiza las distintas labores, etc. Con toda la información recopilada y en base a estructuras predeterminadas por la empresa, se trabajó en los informes de Gestión para ser presentados en la Junta Directiva. La tarea principal en base a los informes de gestión trató en fabricar gráficos, revisar cuadraturas de balances, comparaciones con los años anteriores de todas las cifras para que no existiera ninguna falla y así se presentaran de forma impecable en la reunión de directores.

A continuaciones algunas imágenes sobre lo trabajado en el Informe de Gestion:

## Movimiento Cargas

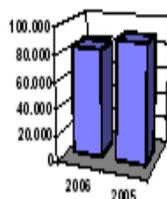
31 de Diciembre de 2006

AGENCIAS UNIVERSALES S.A.

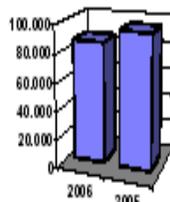
### TIPO DE ACTIVIDAD

		Movimiento del mes			Movimiento acumulado		
		2006	2005	% Cambio	2006	2005	% Cambio
<b>DESESTIBA</b>							
CONTENEDORES LLENOS	TEUS	5.109	6.642	-23%	60.749	65.869	-8%
CONTENEDORES VACIOS	TEUS	2.659	1.199	122%	25.607	29.862	-14%
VEHÍCULOS	UNID.	6.513	7.916	-18%	68.115	59.543	14%
CARGA GENERAL	TON.	6.297	2.984	111%	157.225	88.704	77%
GRANEL	TON.	272.979	251.303	9%	3.462.776	3.426.151	1%
<b>ESTIBA</b>							
CONTENEDORES LLENOS	TEUS	4.837	3.798	27%	52.084	59.029	-12%
CONTENEDORES VACIOS	TEUS	1.762	3.890	-55%	29.902	30.807	-3%
CARGA GENERAL	TON.	7	178	-96%	11.744	5.466	115%
MUELLE CAP	TON.	27.536	79.282	-65%	419.386	518.905	-19%
COBRE	TON.	9.043	15.131	-40%	81.049	154.511	-48%
HARINA DE PESCADO	TON.	0	0	0%	0	0	0%
GRANEL	TON.	0	0	0%	0	13.343	-100%
VEHICULOS	UNID.	196	3	6433%	765	1.914	-60%

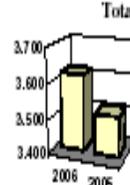
ESTIBA CONTENEDORES  
TEUS Totales



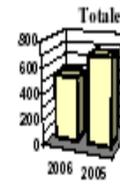
DESESTIBA CONTENEDORES  
TEUS Totales



DESESTIBA MILES  
TONELADAS Totales



ESTIBA MILES  
TONELADAS Totales





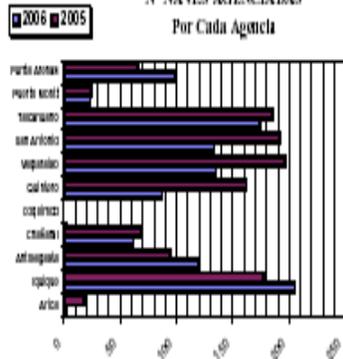
Movimiento Naves por Agencia

AGENCIAS UNIVERSALES S.A.

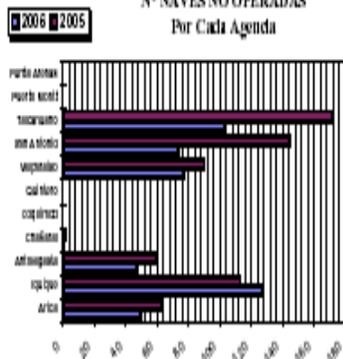
31 de Diciembre de 2006

AGENCIA	Mensual			Acumulados		
	2006	2005	% Cambio	2006	2005	% Cambio
<b>N° NAVES AGENCIADAS</b>						
Arica	0	0	0,0%	2	18	-88,9%
Iquique	18	17	5,9%	205	177	15,8%
Antofagasta	14	7	100,0%	119	94	26,6%
Chañaral	6	5	20,0%	62	68	-8,8%
Coquimbo	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Quintero	1	16	-93,8%	87	162	-46,3%
Valparaíso	10	22	-54,5%	135	196	-31,1%
San Antonio	9	15	-40,0%	133	191	-30,4%
Talcahuano	18	19	-5,3%	174	185	-5,9%
Puerto Montt	2	2	0,0%	23	24	-4,2%
Punta Arenas	13	10	30,0%	99	66	50,0%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>113</b>	<b>-19,5%</b>	<b>1039</b>	<b>1181</b>	<b>-12,0%</b>
<b>Embarque / Desembarque de Prácticos</b>						
Quintero	0	0	0,0%	1	0	100,0%
Valparaíso	0	0	0,0%	2	0	100,0%
Puerto Montt	6	0	100,0%	16	17	-5,9%
Punta Arenas	9	4	125,0%	133	166	-19,9%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>275,0%</b>	<b>152</b>	<b>183</b>	<b>-16,9%</b>

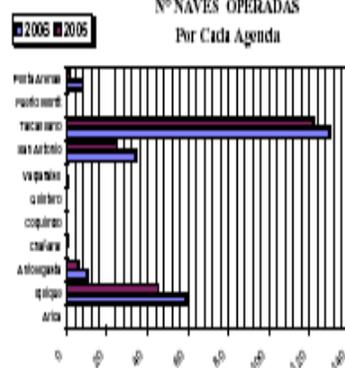
N° NAVES AGENCIADAS  
Por Cada Agencia



N° NAVES NO OPERADAS  
Por Cada Agencia



N° NAVES OPERADAS  
Por Cada Agencia





- **Memoria:** El departamento de Marketing solicitó hacer una revisión de la memoria de la empresa, en la cuál se tuvo que verificar que todos los balances y datos tanto numéricos como escritos estuvieran presentados de forma correcta, bien analizados y sin faltas. Se realizaron 6 revisiones en total hasta la impresión de la memoria.

En cada una de las revisiones de la memoria se revisaron distintos ámbitos, como por ejemplo la cuadratura de los balances, escritura, validez de los datos, etc.

Al finalizar la revisión de la memoria, ésta se enviaba al departamento de marketing para que realizara los cambios pertinentes, de acuerdo a las observaciones echas en cada revisión.

Una vez impresa y publicada la Memoria 2006 de AGUNSA, fue obsequiada a la estudiante en práctica por su trabajo en ésta.

A continuación algunos extractos de la memoria 2006 de la empresa:

## CARTA DEL PRESIDENTE

### Estimados Accionistas:

Tengo el agrado de someter a vuestro conocimiento y aprobación la Memoria y Balance Anual correspondiente al ejercicio comercial 2006 de Agencias Universales S.A., así como darles a conocer las principales actividades realizadas por la sociedad en el período.

Como una forma de ordenar mi cuenta sobre el último ejercicio, he optado por dividirla en los ámbitos internacional y nacional para luego proceder a referirme a los resultados y proyecciones de la empresa.

### En el ámbito internacional

Los señores accionistas recordarán que en la cuenta anterior les señalaba que todo indicaba al parecer que AGUNSA había logrado insertarse en un círculo virtuoso en materia de expansión internacional y creación de nuevas actividades, augurio que afortunadamente en el ejercicio comercial 2006 que analizamos, pasó a ser una realidad objetiva.

En efecto, durante el 2006 la sociedad continuó en su ya tradicional senda de crecimiento y es así como a través de su filial AGUNSA Europa S.A. materializó la compra de cuatro compañías, tres que operan en España y una en Portugal, lo que se ha traducido en la adquisición de una participación importante de Terminales Marítimas de Bilbao S.A. -TMB- sociedad concesionaria de uno de los dos terminales de contenedores del puerto de Bilbao; de RECONS A, empresa que opera bodegas bajo régimen aduanero en el puerto de Bilbao; de una empresa de transporte de cargas por vía férrea denominada SIKSA y; de AMT, agencia marítima de Portugal.

Con la adquisición de AMT en Portugal el 2006 y con la formación de AGUNSA Europa a fines de 2005, podemos afirmar con orgullo que AGUNSA tiene hoy en día presencia activa en 13 países, dos continentes y cuenta con más de 50 oficinas.

Asimismo, durante el ejercicio nuestra filial Maritrans de Colombia tomó posesión de la administración de la sociedad Granportuaria Buenaventura, que había adquirido a fines del 2005. Gran Portuaria es una empresa de agenciamiento y de servicios a las cargas que opera en el puerto de Buenaventura, cuya adquisición ha permitido a Maritrans consolidarse como líder indiscutido en su rubro en Colombia.

En Venezuela la empresa relacionada TAYUKAY, ha logrado desarrollar una muy buena gestión -superando las expectativas del cliente- en la prestación de los servicios a que la obliga el contrato que se adjudicó el año pasado para operar el puerto de la siderúrgica SIDOR, localizado en el río Orinoco, proyecto que ha implicado una inversión de aproximadamente US\$ 5 millones en equipamiento portuario.

El año 2006, la sociedad reorganizó su presencia en Argentina, creando la filial AGUNSA Argentina S.A., sociedad que tiene un ambicioso plan de crecimiento en este importante país de Sudamérica.

Es del caso destacar también, que durante el mismo ejercicio se desarrollaron y concluyeron importantes negociaciones con socios locales en Uruguay, lo que permitirá que el 2007 AGUNSA consolide su ingreso al mercado de prestación de servicios a las cargas en ese país de la costa este de Sudamérica.

En el sector aeroportuario internacional, es importante destacar que la administración acordó la venta de la participación de la empresa en la sociedad MBI Airport Ltd. de Jamaica, al grupo ACS-Dragados y a YFR, operación que significará el ingreso de importantes recursos a la sociedad en los primeros meses del 2007.

Otro hito relevante en el área de negocios de aeropuertos, es sin duda alguna el hecho de que AGUNSA, en sociedad con un grupo de inversionistas locales, obtuvo a fines de año la adjudicación de la concesión de los aeropuertos internacionales de las Islas de



San Andrés y Providencia de Colombia. Por primera vez nuestra empresa actuará como responsable de las operaciones de terminales aéreas, al haber suscrito un contrato de esa naturaleza por todo el período de la concesión, lo que le permitirá ingresar de pleno al exclusivo mercado de los operadores internacionales de aeropuertos.

Por otra parte y en el campo de las concesiones portuarias, cabe informar que el 2006 se desarrollaron dos importantes procesos de licitación en la región, uno relativo al puerto del Callao en Perú y el otro al de Guayaquil en Ecuador. El primero fue adjudicado a un consorcio liderado por Dubai Ports y el segundo ha sido declarado desierto por el gobierno ecuatoriano. Sin embargo y para la tranquilidad de los señores accionistas, es del caso aclarar que AGUNSA está explorando diferentes alternativas con el objeto de mantener su continuidad operativa en esos puertos.

Por último en este ámbito internacional, cabe señalar que la empresa se ha impuesto como metas para los próximos años, no sólo expandir su presencia en Europa, sino que además iniciar a la brevedad posible su ingreso a países de centro América y el Caribe. Asimismo se están evaluando alternativas de negocios en el lejano Oriente.

### En el ámbito nacional

En el aspecto local, las actividades que hemos denominado AGUNSA L & D continúan con su tendencia creciente tanto en ventas como en resultados y esas como las primeras crecieron un 13,9% y las segundas un 16%. Los hechos más relevantes de este año en esta área de negocios, fueron la conclusión de las obras e inicio de las operaciones del nuevo terminal de contenedores vadós y de la estación del ferrocarril de transferencia multimodal de contenedores en Lampa, cuya inversión total alcanzó a los US\$ 7 millones. Otro hecho de relevancia fue la aprobación por parte del Directorio de un plan de expansión del aludido centro de distribución de Lampa para los próximos años, plan que contempla la construcción de nuevos módulos de almacenaje por un total de 30.000 metros cuadrados, con una inversión de US\$ 8 millones. Esta importante expansión permitirá satisfacer la creciente demanda de servicios tanto de los actuales usuarios como de eventuales nuevos clientes. Es importante destacar asimismo el crecimiento sostenido que han mostrado las actividades de freight forwarder, que esta división de negocios desarrolla a través de Modal Trade S.A.

En el área de agenciamiento, el comportamiento en general ha sido estable con relación al año anterior. Es bueno destacar sin embargo, que durante el 2006 se han visto los primeros efectos favorables de que AGUNSA forme parte de SS, asociación internacional de agenciamiento, toda vez que le ha permitido atender nuevos armadores en diferentes países de su red de agencias.

Un hecho muy significativo acaecido en Diciembre, fue la obtención de un fallo favorable dictado por la Exc. Corte Suprema de Justicia, en el proceso iniciado contra AGUNSA y otros agentes de naves por la Asociación de Exportadores de Chile, asociación que estimaba impropiciante el cobro de los servicios prestados por los agentes portuarios de las navieras y que aducía que ello afectaba la libre competencia. El fallo de la Corte, junto con dejar sin efecto una cuantiosa multa, demostró con claridad que AGUNSA siempre ha actuado dando fiel cumplimiento a las normativas vigentes.

En cuanto a los negocios de logística portuaria, que dicen relación con los servicios que se prestan a las naves que transportan contenedores, se hace necesario resaltar que esta actividad ha sufrido importantes desafíos producto del cambio de las características de los barcos que sirven nuestra costa, al aumentar su tamaño y por ende su calado. Esto, ha significado que nuestra capacidad de atención se haya visto disminuida como consecuencia de que los terminales multioperados a los que se han adaptado a los cambios de la industria. No obstante ello, AGUNSA ha sabido reaccionar en forma oportuna logrando mantener un gran porcentaje de estas actividades bajo su control. Es digno de mencionar



**Observaciones:**

**Jerarquía:** Dentro de la empresa se designa un Jefe por cada sección el cuál es dirigido por el Gerente Corporativo de Administración el señor Enrico Martini García quien es la autoridad máxima dentro de Agunsa Valparaíso. Si bien es cierto el ambiente de trabajo es distendido, se basa en el respeto, sobretodo por los trabajadores que tienen una trayectoria dentro de la empresa que pesa mucho, siendo referentes para los más jóvenes.

**Ambiente Laboral:** Es muy grato ser parte de la familia Agunsa, desde que comienza el día todos los trabajadores comienzan la jornada con saludos, incluso el Gerente quien es la autoridad máxima, llega a la empresa y saluda a todos sus trabajadores formando lazos más cercanos y de confianza recíprocamente.

Constantemente se están organizando reuniones, almuerzos entre los trabajadores para celebrar cumpleaños, santos y así formar lazos y lograr siempre tener un ambiente de trabajo muy cordial. Hay que destacar que la gerencia y todos sus trabajadores están constantemente preocupados de hacer de Agunsa una empresa muy humana, en donde todos se apoyan en momentos de problemas y todos celebran en tiempo de alegría.

**Comunicación:** La empresa maneja dos tipos de canales de comunicación como lo son la vía telefónica y correos electrónicos. A través de estos medios los empleados se comunican para temas de ámbito laboral y algunas eventualidades.



## **CONCLUSION**

Con el presente informe, y después de analizar toda la información anteriormente expuesta se pueden concluir una serie de factores tanto del Negocio de Agenciamiento de Naves de la empresa AGUNSA y del rol que interpreta un Licenciado en Administrador de Negocios Internacionales en el Comercio Internacional.

Hoy en día la mayoría de las empresas para crecer internacionalizan sus productos, y estos procesos deben estar a cargo en manos de expertos, por lo cual, el negocio de Agenciamiento naviero se ve cada día integrado por nuevos actores quienes buscan diferenciarse y liderar dentro del mercado nacional e internacional. Es así como Agunsa a través de gestiones operacionales como corporativas hace de sus servicios un aporte al comercio exterior siendo una empresa que continuamente está innovando en tecnología, equipos, sistemas de información, calidad de capital humano etc., para lograr un liderazgo, reconocimiento y confianza por parte de sus clientes.

En materia de Gestión de Negocios Internacionales, es vital que un licenciado de esta área conozca a cabalidad cuál es el rol de las agencias de naves y como éstas pueden facilitar y optimizar las tareas de una empresa, un buen negociador debe conocer cuales son los servicios disponibles que posee y como utilizarlos a su favor.

El administrador de Negocios Internacionales debe tener excelentes conocimientos de todos los procesos de comercio exterior y una buena gestión se va a ver reflejada en el uso eficaz y eficiente de los recursos disponibles.



## REFERENCIAS

- **Memoria Agunsa 2006.**
- **Informe de Gestión Gerentes 2006.**
- [www.agunsa.cl](http://www.agunsa.cl)
- [www.empresamaritimas.cl](http://www.empresamaritimas.cl)
- **Entrevista Jefe Contabilidad Agunsa: Sr.Luis Vega**



## ANEXOS I

### GLOSARIO DE TÉRMINOS MARÍTIMO PORTUARIOS

- **Abarloamiento:** Operación de amarrar una nave a otra que se encuentra atracada a muelle o fondeada en el área de operaciones acuática del Terminal.
- **Atraque:** Operación de conducir la nave desde el fondeadero oficial del puerto y atracarla al muelle o amarradero designado.
- **Cabotaje:** Todo transporte de carga entre puertos de un mismo país.
- **Calado:** Es la profundidad sumergida de una nave en el agua.
- **Espigón:** Macizo saliente o dique que avanza en el mar o en un río para protección de un puerto.
- **Babor:** Visto desde popa hacia proa, lado izquierdo de la nave.
- **Eslora:** Largo de la nave, medido desde los puntos más salientes de proa y popa.
- **Estribor:** Visto desde popa hacia proa, lado derecho de la nave.



- **Manga:** Ancho de la nave medido desde los puntos más salientes de babor y estribor.
- **Proa:** Parte delantera de la nave.
- **Popa:** Parte trasera de la nave.
- **Solicitud de sitio:** Carta emitida por la agencia de nave donde formaliza su intención de atracar en algún sitio de EPV.
- **Solicitud de rebaja de muellaje:** Carta emitida por la agencia de naves, donde formaliza su deseo de obtener rebaja de tarifa de muellaje



## ANEXO II

### Servicios generadores de Ingresos por línea de Negocio

LINEA NEGOCIO	SERVICIO
ADMIN CONTENEDORES	REMUN.ADMINISTRACION CONTENEDORES
ADMIN CONTENEDORES	REMUN.DEMORA Y/O DAÑOS CONTENEDORES
ADMIN CONTENEDORES	OTROS SERVICIOS A CONTENEDORES
COMISION SOBRE FLETE	REMUN.VARIABLE S/FLETES CARGA EXPORTACION
COMISION SOBRE FLETE	REMUN.VARIABLE S/FLETES CARGA IMPORTACION
COMISION SOBRE FLETE	REMUN.VARIABLE S/FLETES TRANSBORDO
COMISION SOBRE FLETE	REMUN.DESCARGA VEHICULOS
COMISION VENTA TERCEROS	COMISION VENTAS TERCEROS
SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	SERVICIO EQUIPO/UTILERIA NO ASIG.NAVE
SERVICIO DOCUMENTAL	SERVICIO DOCUMENTAL ASIGNABLE A NAVE
SERVICIO DOCUMENTAL	COMISION EMISION B/L IMPORTACION
SERVICIO DOCUMENTAL	SERVICIO DOCUMENTAL NO ASIG. NAVES
SERVICIO DOCUMENTAL	SERVICIO DOCUMENTAL CARGA BOLIVIANA
ATENCION DE NAVES	REMUN. RECALADA NAVE SOLO EXPORTACION
ATENCION DE NAVES	REMUN. RECALADA NAVE IMP/EXP.
ATENCION DE NAVES	SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO EN EL EXTERIO
ATENCION DE NAVES	REMUN.EMBARQUE Y/O DESEMB.PRACTICOS
ATENCION DE NAVES	REMUN.ATENCION TRIPULANTES
ATENCION DE NAVES	REMUN.ENTREGA DINEROS AL CAPITAN
ATENCION DE NAVES	REMUN.RECEP./DESPACHO REPUESTOS
ATENCION DE NAVES	REMUN. RECUPERACION IMPUESTOS ASIG. NAVE
ATENCION DE NAVES	REINTEGRO SEGURO PRACTICOS
ATENCION DE NAVES	SERV.TRABAJADORES PORTUARIOS ASIG. NAVE
ATENCION DE NAVES	SERVICIO MOVILIZACION/TRASLADO ASIG. NAVE
ATENCION DE NAVES	REMUN ATENCION TIPULANTES NO ASIG A NAVE
ATENCION DE NAVES	REMUN.ATENCION TRIPULANTES
ATENCION DE NAVES	REMUN.RECUPERACION IMPUESTOS
ATENCION DE NAVES	SERV.TRABAJADORES PORTUARIOS ASIG. NAVE
ATENCION DE NAVES	REMUNERACION RECALADA NAVE
ATENCION DE NAVES	SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO EN EL EXTERIO
ATENCION DE NAVES	REMUN.RECALADA NAVE-CARGA EN TRANSITO
ATENCION DE NAVES	REMUN.SERVICIO SUPERVISOR-CARGA EN TRANS



**Servicios Generadores de Costos por línea de Negocio**

<b>LINEA NEGOCIO</b>	<b>SERVICIO</b>
ATENCION DE NAVES	HONORARIOS AGENTE DE ADUANA
ATENCION DE NAVES	MULTAS
ATENCION DE NAVES	ALMACENAJE EMPRESA PORTUARIA
SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	ARRIENDO CAMIONES
SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	ARRIENDO CAMIONETAS
SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	ARRIENDO GRUAS HORQUILLAS
SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	ARRIENDO GRUA PORTACONTENEDORES
SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	COMBUSTIBLE CAMIONETA TERCEROS
ATENCION DE NAVES	COMISION RECALADA NAVE
ATENCION DE NAVES	COMISION INTEGRAL SUBAGENTE
ATENCION DE NAVES	TELEFONIA MOVIL: TARJETAS PARA CELULARES
ATENCION DE NAVES	COMISION DE SERVICIOS NACIONALES
ATENCION DE NAVES	RADIO FRECUENCIA
SERVICIO DOCUMENTAL	COSTOS AGENCIAMIENTO TARIFA INTEGRAL-VAP
SERVICIO DOCUMENTAL	CONFECCION DPU
ATENCION DE NAVES	TRF INTERNA CAMIONETA
ATENCION DE NAVES	HABILITACION DEPOSITO CONTENEDORES
ATENCION DE NAVES	OTRAS INSPECCIONES
ATENCION DE NAVES	MATERIALES PARA OPERACIONES PORTUARIAS
ATENCION DE NAVES	PEAJES EQUIPOS PROPIOS
ATENCION DE NAVES	PERMISO ACCESOS PORTUARIOS
ATENCION DE NAVES	PROPAGANDA: CONVENCION CRUCEROS
ATENCION DE NAVES	SEGURO PRACTICO
ATENCION DE NAVES	AMARRADORES
ATENCION DE NAVES	MOVILIZADORES
ATENCION DE NAVES	PORTALONEROS
ATENCION DE NAVES	EMPLEADO
ATENCION DE NAVES	TRANSP.TRASLADO REPUESTOS EQUIPOS FLOTE
ATENCION DE NAVES	TRANSP.TRASLADO TRIPULANTES
ATENCION DE NAVES	TRANSP.MATERIALES
ATENCION DE NAVES	TRANSP.TRASLADO AUTORIDADES PORTUARIAS
SERVICIO DOCUMENTAL	SERV.VEH=CULOS EN TRAMITES DOCUMENTALES
SERVICIO DOCUMENTAL	MULTAS
ATENCION DE NAVES	ALIMENTACION PERSONAL EN PUERTO
ATENCION DE NAVES	ALMACENAJE EMPRESA PORTUARIA
ATENCION DE NAVES	AREAS/ACOPIO/CONCESION-EMPRESA PORTUARIA
SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	ARRIENDO CAMIONES
SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	ARRIENDO CAMIONETAS
SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	ARRIENDO GRUA PORTACONTENEDORES



SERVICIO EQUIPO / UTILERIA	COMBUSTIBLE CAMIONETA TERCEROS
PROVISION	COMISION FLETES DE EXPORTACION
PROVISION	COMISION POR SERVICIOS DOCUMENTALES
PROVISION	COMISION INTERVENCION VENTA PSJES AEREOS
ADMINISTRACION	COMISION DE SERVICIOS AL EXTERIOR
ADMINISTRACION	COMISION DE SERVICIOS NACIONALES
ADMINISTRACION	CUOTA SOCIAL CAMARA MARITIMA DE CHILE
ADMINISTRACION	CUOTA B.I.M.C.O
ADMIN CONTENEDORES	COSTOS AGENC ADMINISTRACION CONTENEDORES
ADMINISTRACION	DEPREC.MANIOBRAS/UTILERIAS MAYORES
ADMINISTRACION	GARANTIAS AGENTE DE NAVES
ADMINISTRACION	GARANTIA EMPRESA DE MUELLEJE Y LANHAJE
ADMINISTRACION	GARANTIA INSPEC.DEL TRABAJO(EMP.MUELLEJE
ADMINISTRACION	INSUMOS ADMINIST:ARTICULOS DE ESCRITORIO
ADMINISTRACION	INSUMOS ADMINIST:FORMULARIOS
ADMINISTRACION	PERMISO ACCESOS PORTUARIOS
PROVISION	OTRAS PROVISIONES
ADMINISTRACION	SEGUROS AGENTE NAVES
ADMINISTRACION	SEGURO RESPONS. CIVIL EMPRESA MUELLEJE
ADMINISTRACION	LIMPIEZA
ATENCION DE NAVES	TRANSP.MOVILIZACIËN PERSONAL
ATENCION DE NAVES	TRASLADO DE PASAJEROS
ATENCION DE NAVES	ALIMENTACION PERSONAL EN PUERTO
ATENCION DE NAVES	RADIO FRECUENCIA
ATENCION DE NAVES	TRF INTERNA CAMIONETA
ATENCION DE NAVES	TRF INTERNA LANCHAS
ATENCION DE NAVES	HABILITACION COMISION RECEPTORA NAVE
ATENCION DE NAVES	INSPECCION SUBMARINA BOYAS
ATENCION DE NAVES	MATERIALES PARA OPERACIONES PORTUARIAS
ATENCION DE NAVES	TRANSP.TRASLADO AUTORIDADES PORTUARIAS
ATENCION DE NAVES	TRASLADO SUPERVISORES
ADMINISTRACION	CONSUMO AGUA POTABLE
ADMINISTRACION	GASTOS ONCES (INCLUYE CONSUMO GAS)
ADMINISTRACION	AREAS/ACOPIO/CONCESION-EMPRESA PORTUARIA
ADMINISTRACION	CONSUMO ENERGIA ELECTRICA
ADMINISTRACION	PERMISO ACCESOS PORTUARIOS
ADMINISTRACION	REMODELACION/REPARACION OFICINAS
ADMINISTRACION	EMPLEADO
ADMINISTRACION	EMPLEADOS DE OFICINA



**ANEXO III:**

**Extractos Informe Gestión Gerentes 2006**

**Detalle de Movimiento de Carga por Agencia**

31 de Diciembre de 2006

AGENCIAS UNIVERSALES S.A.

AGENCIAS	<u>Estiba</u>						<u>TOTAL</u> (Menos Vehiculos) Tons
	<u>SURTIDO</u>	<u>VEHICULOS</u>	<u>FISH MEAL</u>	<u>COBRE</u>	<u>ACEROS</u>	<u>GRANEL</u>	
	Tons	Unidades	Tons	Tons	Tons	Tons	
ARI	-	-	-	-	-	-	-
IQQ	-	446	-	-	-	-	-
ANF	-	-	-	376	-	-	376
CHR	-	-	-	-	-	-	-
QTV	-	-	-	-	-	-	-
VAP	326	60	-	56.310	-	-	56.636
SAI	120	259	-	24.363	-	-	24.483
SVT	-	-	-	-	10.189	419.386	429.575
PMT	-	-	-	-	-	-	-
PAR	1.109	-	-	-	-	-	1.109
<b>TOTAL</b>	<b>1.555</b>	<b>765</b>	<b>0</b>	<b>81.049</b>	<b>10.189</b>	<b>419.386</b>	<b>512.179</b>

AGENCIAS	<u>Estiba</u>						<u>TOTAL</u> (Menos Vehiculos) Tons
	<u>SURTIDO</u>	<u>VEHICULOS</u>	<u>FISH MEAL</u>	<u>COBRE</u>	<u>ACEROS</u>	<u>GRANEL</u>	
	Tons	Unidades	Tons	Tons	Tons	Tons	
ARI	-	-	-	-	-	-	-
IQQ	-	196	-	-	-	-	-
ANF	-	-	-	-	-	-	-
CHR	-	-	-	-	-	-	-
QTV	-	-	-	-	-	-	-
VAP	-	-	-	9.043	-	-	9.043
SAI	-	-	-	-	-	-	-
SVT	-	-	-	-	-	27.536	27.536
PMT	-	-	-	-	-	-	-
PAR	7	-	-	-	-	-	7
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>196</b>	<b>0</b>	<b>9.043</b>	<b>0</b>	<b>27.536</b>	<b>36.586</b>



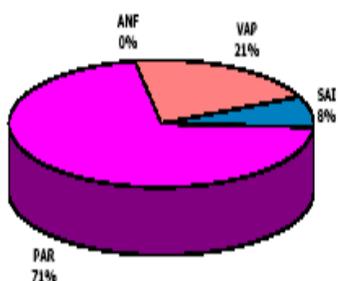


### Participación de Movimiento Carga por Agencia

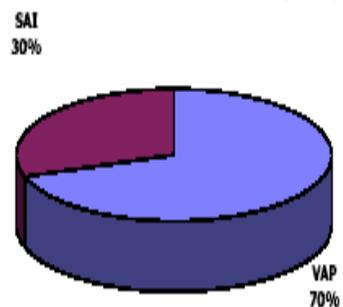
31 de Diciembre de 2006

AGENCIAS UNIVERSALES S.A.

ESTIBA DE CARGA SURTIDA ACUMULADO (TONS)

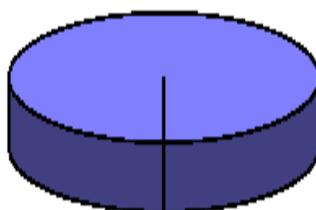


ESTIBA DE COBRE ACUMULADO (TONS)



ESTIBA DE GRANEL ACUMULADO (TONS)

SVT  
100,00%



## ANEXO IV:

### Estratos Memoria Agunsa 2006

#### ■ EQUIPO HUMANO

La excelente calidad de servicio que entrega AGUNSA en cada uno de los eslabones de su cadena de valor, se sustenta en el sólido y comprometido equipo humano, que por más de cuatro décadas ha acompañado el éxito de la compañía.

Agentes portuarios y aeroportuarios, Estibadores, Almacenistas, Distribuidores, Transportistas, Administrativos, Desarrolladores de nuevos negocios, Desarrolladores organizacionales, Embarcadores, Tripulantes, Operadores y Profesionales, combinan sus talentos para que AGUNSA sea reconocida como una de las empresas líderes en su rubro.

Para AGUNSA, la apertura, confianza y respeto por los diferentes puntos de vista aportan en la construcción de equipos sólidos y relaciones de largo plazo con sus clientes.

Es por ello que el trabajo en equipo, integridad y profesionalismo, son valores que forman parte de sus principios sociales y comerciales y están integralmente presentes en el quehacer diario y en las relaciones con las comunidades en las cuales opera.

EQUIPO HUMANO AGUNSA INDIVIDUAL			EQUIPO HUMANO AGUNSA CONSOLIDADO		
Tipo de Personal	2005	2006	Tipo de Personal	2005	2006
Trabajadores	24	29	Trabajadores	1.072	1.163
Profesionales	287	258	Profesionales	403	496
Ejecutivos	19	25	Ejecutivos	54	69
Ejecutivos Superiores	8	9	Ejecutivos Superiores	35	28
<b>Total</b>	<b>338</b>	<b>321</b>	<b>Total</b>	<b>1.654</b>	<b>1.756</b>





## TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

### Renovación Tecnológica de la Plataforma de operación

Durante este año, se concretó el proyecto de renovación tecnológica que involucró a todas las oficinas desde Arica a Punta Arenas, e implicó la migración a la plataforma Windows 2003 y Exchange 2003 en una solución de alta disponibilidad o cluster, utilizando productos líderes de mercado, de gran capacidad y escalabilidad y de excelente rendimiento.

También se incorporaron y renovaron servidores para la explotación de los sistemas en producción y los nuevos recientemente implementados en la empresa en una solución de Storage. La arquitectura consideró conectar todos los servidores ya mencionados para compartir las capacidades de almacenamiento y redundancia disponibles.

Por otra parte, la migración a una plataforma de correo electrónico más moderna, ha permitido aumentar las potencialidades de uso por parte de los usuarios en su gestión diaria, entregando mayor accesibilidad y movilidad a través de la interacción con dispositivos móviles, según las necesidades propias del negocio.

### Incorporación del Sistema Administrativo para Filiales

Este año, se incorporó el Sistema SAP Business One para empresas filiales de AGUNSA; herramienta que con sus diferentes funcionalidades apoya a los procesos de negocios en forma eficiente y efectiva, optimizando la gestión de REPORT y YTP, entre otras.



### Incorporación de Sistema Automatizado de Respaldo

En paralelo con la renovación de la plataforma tecnológica, la empresa a través de la incorporación de moderno equipamiento y herramientas de respaldo y restauración de la información, implementó una plataforma de procesamiento de respaldo de la información centralizada, para soportar el constante ritmo de crecimiento de la información de los sistemas actualmente en producción en la empresa.

### Incorporación de la Intranet

La Intranet como una herramienta de colaboración, ha permitido a todos los integrantes de la empresa compartir información de diferente índole y en diferentes formatos, en forma dinámica con cobertura desde Arica a Punta Arenas.

### Actualización del Sitio Web

Se desarrolló un nuevo diseño y nueva estructura para los sitios web AGUNSA Grupo y AGUNSA Chile, versión español e Inglés, con el fin de entregar mejor información a clientes actuales y potenciales, orientados a hacer más eficiente la interacción con ellos y mejorar la atención.

### Incorporación de nuevo Hardware para L&D

Incorporación de nuevas capacidades al hardware que apoya los procesos de Logística y Distribución. Específicamente la incorporación de equipamiento de tecnología inalámbrica para apoyar los procesos asociados al almacenamiento de los clientes.



