



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

EN EL PROCESO DE EMBARQUE LAS CERTIFICACIONES POSIBILITAN LA
APERTURA DE MERCADOS INTERNACIONALES

Autor

MARGORY TRINCADO FIGUEROA

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

PROFESOR GUIA: EDUARDO HAYE

Viña de Mar, Junio del 2009

AGRADECIMIENTOS

Durante todos estos años de Universidad puedo decir que corrí y crecí más rápido que nunca, y que en esta larga etapa sé que nunca estuve sola y que mi cansancio no fue solo mío. Es por ello que al final de este importante proceso quiero expresar mi gratitud a quienes me alentaron a mirar y soñar con un futuro, a quienes depositaron su confianza en mí y me pusieron a prueba a toda hora, presionándome a seguir y ser mejor persona, y a quienes me mostraron que caemos sólo para poder pararnos con más fuerza.

Reconocer a mis hermanos, a mis hermanas, a Eduardo y especialmente a mi madre que me acompañaron y apoyaron en los momentos difíciles aún cuando más angosto fue el camino. Gracias a mi familia por recorrer conmigo este sueño, por amarme incondicionalmente, nunca dejar que me diera por vencida y por dejarme compartir con ellos mi fe.

GLOSARIO

ASOEX	Asociación de Exportadores
BPM	Buenas Prácticas Manufactureras
FDA	Food and Drug Administration
HACCP	Hazard Analysis Control Critical Point
ISO	International Standardization Organization
INN	Instituto Nacional de Normalización
SAG	Servicio Agrícola y Ganadero
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SGA	Sistema de Gestión Ambiental
SII	Servicio de Impuestos Internos
SNA	Servicio Nacional de Aduanas
SNS	Servicio Nacional de Salud
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series
OMA	Organización Mundial de Aduanas
PIB	Producto Interno Bruto

Contenidos

<i>Introducción</i>	7
<i>Capitulo I Antecedentes de la Práctica</i>		
1.1. Descripción de la empresa u organización	10
a. Historia	10
b. Capital Humano	10
c. Servicios y Mercado	12
1.2. Descripción de las funciones realizadas	12
1.2.1. Trabajo desarrollado	12
1.2.2. Razones que impulsan el tema a desarrollar.....		13
<i>Capitulo II Desarrollo del Tema</i>		
2.1. Objetivo General y específicos	14
2.2. Marco Teórico	17
2.2.1. El Agente de Aduana	17
2.2.2. Servicios al Servicio del país	19
a. Servicio Nacional de Aduanas	19
b. Servicio de Salud	21

c. Servicio Agrícola y Ganadero	24
2.2.3. Barreras de Entrada	25
2.2.4. Certificaciones	26
a. Certificaciones de Origen	27
b. Certificación de Sistemas de Calidad	28
c. Certificaciones de Productos	37
2.2.5. Instituto Nacional de Normalización	38
2.3 Desarrollo de la Investigación	41
2.3.1. Definiendo un Rubro y las Empresas	41
2.3.2. Una Nueva Industria	43
2.3.3. Funcionamiento General	43
2.3.4 Plantas de Proceso	44
a. Obtención de Certificación para Sistemas de Calidad	45
b. Obtención de Certificación de Productos o Certificación Fitosanitaria	48
2.3.5. Cadena Logística	50
2.3.6. Tendencia del Mercado Nacional	51
2.3.7. Factores de Competitividad	53
2.3.8. Fuerzas Competitivas	55
2.3.9. Comercio Internacional	58
2.3.10. ¿Porqué Certificar?	59

2.3.11. Escenario Real para una Empresa Real	60
--	-------	----

Capitulo III Conclusiones

Conclusiones	64
Fuentes	66
Anexos	68

Introducción

La economía chilena, hoy por hoy, es considerada internacionalmente por muchos organismos extranjeros como la más estable y segura en Latinoamérica para invertir y hacer negocios, inclusive cuando geográficamente está ubicada entre países con problemas económicos y/o políticos importantes.

Desde la década de los setenta, esta economía paso a liberalizarse y establecerse fuertemente dentro de una corriente neoliberal, lo que ha permitido un crecimiento sostenido a través de los años. Este cambio es posible notarlo inclusive dentro de los pilares fundamentales sobre los cuales descansa la institucionalidad macroeconómica y financiera actual.

Una política fiscal responsable y predecible, un adecuado marco de regulación y supervisión del sistema financiero, la integración de mercados internacionales mediante la apertura comercial y el libre movimiento de capitales y, la autonomía del Banco Central de Chile que lleva a cabo la política monetaria y que tiene por objetivo estabilizar la moneda y mantener un normal funcionamiento en el sistema de pago interno y externo. Son las cuatro directrices que dan estabilidad a la economía chilena.

Estas características hacen que Chile ocupe un tercer lugar, después que China y Corea del Sur en cuanto a desempeño macroeconómico¹. Sin embargo, no ha estado exenta de las crisis mundiales y de las turbulencias de los mercados bursátiles y financieros internacionales, esto debido simplemente a la mayor dependencia que ha desarrollado de las actividades de comercio exterior de y/o de las inversiones desde y hacia el extranjero.

El comercio exterior ha sido sin duda una de las actividades con mayores privilegios desde los principios de los años 90, la cual se ha basado en tres componentes básicos; apertura unilateral, negociaciones comerciales multilaterales y la apertura negociada a nivel bilateral y regional que complementa la apertura económica chilena y multilateral. Estos componentes en conjunto han sostenido la apertura del mercado chileno, lo cual se ve reflejado notoriamente en los últimos años; 69% en el 2003, 57,9% en el 2004, 60,3% en el 2005, 64,5% en el 2006 y 68,1% en el 2007², y que constituyen envíos a distintos países e implican comercio continuo con los 55 socios comerciales.

En cuanto a las exportaciones y su cuantificación en el Producto Interno Bruto (PIB) se observa un aumento importante al comparar el 26,6 % que representó en el año 1990 con el 39,9% del producto interno bruto del año 2006.

¹ Una mirada a la economía Chilena, enero 2009, Banco Central. Ver anexo 1.

² Informe Económico y Comercial Chile, elaborado por la oficina económica y comercial de España en Santiago, actualizado a abril del 2008. Para estadísticas y datos del PIB ver anexo 1

Pero todo este incremento y buenos resultados percibidos hoy, no sería posible sin un marco regulatorio adecuado y flexible a los tiempos por una parte, y a los operadores de comercio internacional por otra. Este marco regulatorio permite que tanto el Servicio Nacional de Aduanas y el Servicio Impuestos Internos fiscalicen continuamente a los operadores, posibilitando a su vez un sistema confiable y de libre competencia que ha sido lo suficientemente eficiente para dar abasto frente al vertiginoso crecimiento de comercio internacional.

De los operadores, los más importantes para el comercio chileno son los 280 agentes de aduanas vigentes encargados de toda tramitación aduanera que agilizan notablemente el proceso y nutre de información a las instituciones y servicios respectivos.

Uno de las grandes instituciones y recopiladores de información y que además es el encargado de la emisión monetaria, regulador del mercado de capitales y el mercado financiero es el Banco Central; que mantiene sistemas de información de las operaciones de comercio exterior en relación con sus implicancias cambiarias (retorno y liquidación de exportaciones y cobertura de importaciones), y publica periódicamente las principales estadísticas macroeconómicas nacionales, incluyendo aquellas de carácter monetario y cambiario, de balanza de pagos y de las cuentas nacionales.

Capítulo I. Antecedentes de la Práctica

1.1 Descripción de la Empresa

1.1.1. Historia

La agencia de aduana Juan Valdivia Riquelme, inicia sus actividades en el mes de abril del año 1990. Como consecuencia de que mediante la resolución N° 791 de fecha 18 de diciembre de 1989 de la Dirección Nacional de Aduanas, se designa como agente de Aduana a don Juan Valdivia Riquelme.

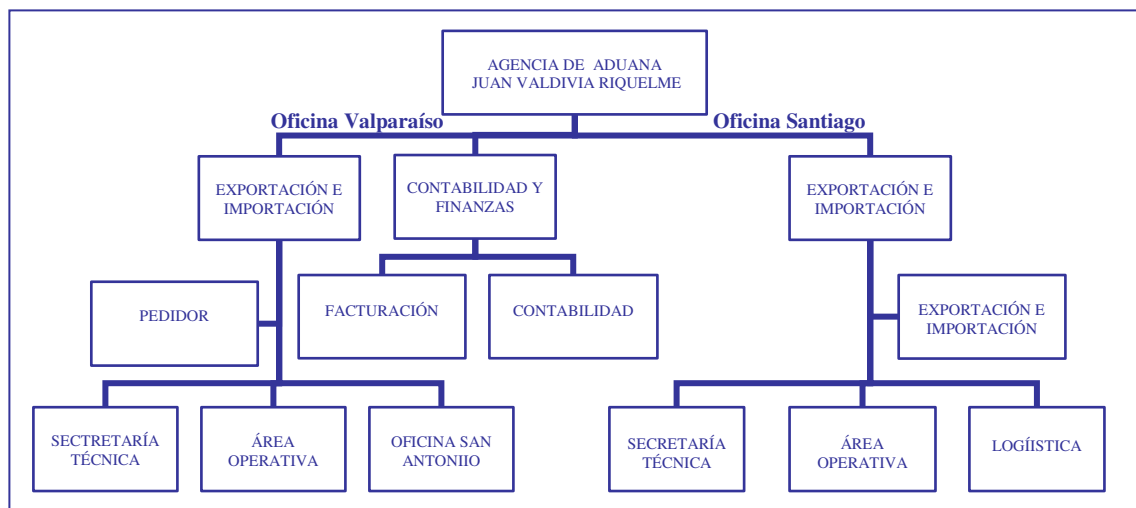
La agencia de Aduana Juan Riquelme Valdivia, fijó su casa matriz en la Ciudad de Valparaíso, y además tiene sucursales en Santiago (centro y aeropuerto de Pudahuel) y en la ciudad de San Antonio. No obstante, en el ámbito de su competencia gestiona efectivamente a lo largo y ancho del país en las aduanas de: Arica, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Santiago, Valparaíso, Los Andes, San Antonio y Talcahuano.

1.1.2. Capital Humano

Al inicio de sus actividades, en el año 1990, la dotación de personal era de cuatro personas, pero actualmente la planilla está conformada por 24 funcionarios. De estos, la mayoría posee un título o estudio a fin con el comercio exterior, y con capacitación

profesional permanente bajo el sistema Cense, que les proporciona finalmente un alto conocimientos en actividades aduaneras.

Una característica indiscutible sobre toda agencia de aduana es su estructura organizacional jerárquica, y la agencia de aduana de Juan Valdivia Riquelme no es una excepción.



Cuadro 1. Organigrama proporcionado por la agencia de Aduana Juan Valdivia

Pero ello, no significa que cada persona se especialice en una sola área, ya que una particular política de la agencia es que el personal debe ser flexible y manejarse en dos ámbitos claramente definidos. El *operacional* que realiza las tareas como: retirar embarques de almacenes particulares o depósitos aduaneros, pago de gravámenes, compra de seguros, trámites en distintos servicios relacionados, etc., y el *administrativo* que recae sobre labores de recibir y emitir información a clientes; actualizar, ordenar y

archivar cada despacho de acuerdo con las exigencias del Servicio Nacional de Aduana (SNA) y el Servicio de Impuestos Internos (SSI).

1.1.3 Mercado y Servicios

La capacidad de adaptarse a las exigencias del medio le ha otorgado poseer una cartera de aproximadamente doscientos clientes que se distribuyen en diferentes actividades del país, tales como: minería, industria, servicios, comercio, universitario, etc.

1.2 Descripción de Funciones Realizadas

1.2.1. Trabajo Desarrollado

Durante el periodo de práctica realicé labores tanto administrativas como en terreno. En primer lugar, las funciones fueron familiarizarse con documentos y procesos propios de la agencia, revisar documentación de despacho, verificar que los datos ingresados al sistema coincidieran con la información que contiene los documentos, luego en terreno endosando documentos en distintas agencias, aprender de procedimientos en almacenes particulares, pagando seguros y otros. Todo esto, como *auxiliar* del agente de aduana Juan Valdivia Riquelme y bajo exclusiva responsabilidad de esta agencia.

1.2.2. Razones que Impulsan el Trabajo a Desarrollar

Como primera razón, puedo esgrimir el explosivo interés, a principios de los años noventa de algunas empresas por certificar no sólo sus productos, los cuales ya respondían a regulaciones legales internas, sino también, sus procesos para responder a una creciente exigencia de mercados extranjeros.

Luego, durante el periodo de práctica y en la revisión de distintos documentos, las certificaciones sanitarias eran indispensables y una piedra de tope para la importación y exportación, y no sólo por una necesidad nacional, sino por una necesidad de todos los países que buscan con esta medida proteger a la población local.

De ahí la inquietud por ahondar en el tema de las certificaciones y sus reales alcances, como también el soporte, el impulso y apoyo que brinda el sistema; extiéndase, legislación, tecnología y recursos para promoverlas dentro del empresariado nacional.

2.1 Objetivos Generales

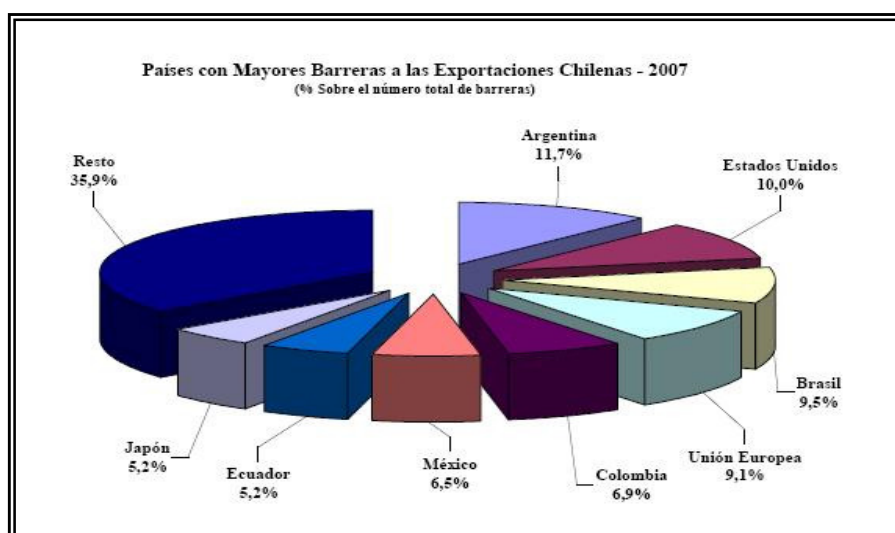
Que las exportaciones sean mayores a las importaciones en la balanza comercial, es un indicador de que las cosas están bien en los mercados internacionales y también en el local. Al considerar a todos los actores beneficiados con un positivo balance, se sacan cuentas alegres por todos lados y las expectativas aumentan en forma favorable a corto plazo. Aún más, cuando a eso se le suma la característica particular de tener 55 socios comerciales alrededor del orbe, así como lo tiene Chile.

Entonces, se tiende a pensar que la disminución gradual de gravámenes sobre los productos o la obtención de un arancel cero al ingreso de ciertas mercancías, cuando estas se amparan a un tratado de libre comercio, es una posición lejos mejorable que nos da una ventaja competitiva frente a otras naciones y nos permite acceso fácil al mercado objetivo.

Sin embargo, el día a día nos sigue demostrando que nadie es ganador indiscutible en materia de competitividad internacional, y muy particularmente cuando se levantan barreras de entradas a los mercados. En cada país, el gobierno correspondiente levanta las medidas que les sean apropiadas con el objetivo de proteger la industria nacional y/o

la seguridad misma de la nación, además de las barreras de entradas y presión propia de los grupos de poder que operan dentro del mismo.

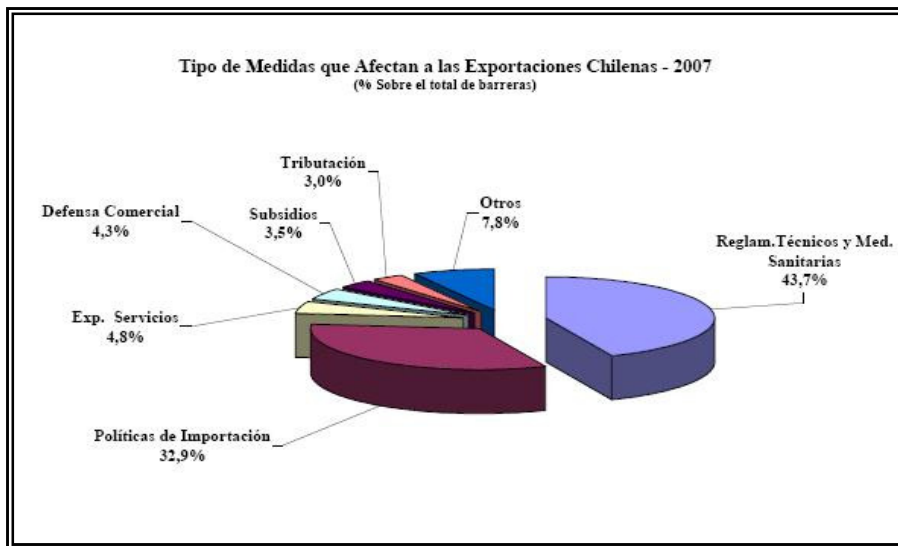
De acuerdo a lo anterior, se puede nombrar una a una, las formas de restricciones conocidas, y a medida que se progresa en tecnología y recursos aparecerán nuevas medidas conducentes a resguardar el bienestar de las personas. No obstante, con los obstáculos existentes ya es difícil el acceso a otros países, puestos que las empresas deben cumplir con las exigencias y someterse a las regulaciones establecidas para entrar en el. En el caso de los productos procedentes de Chile, se han detectado barreras de entradas tales como: políticas de importación, propiedad intelectual, subsidios, exportación de servicios, tributación, defensa comercial, reglamentos técnicos, y medidas sanitarias y fitosanitarias, entre otros³.



Fuente. Ministerio de Economía

³ Información obtenida del Octavo Catastro Nacional Sobre Barreras Externas al Comercio 2007. Departamento de Comercio Exterior, Ministerio de Economía

Estas barreras han sido detectadas en 33 países a los cuales se realizan actualmente envíos⁴, y el principal obstáculo la presenta los reglamentos técnicos y medidas sanitarias y fitosanitarias, las que son aplicables a productos orgánicos tales como: frutas y verduras, carnes y productos elaborados.



Fuente. Ministerio de Economía

Entonces, a raíz de esto último me planteo: *¿En el proceso de embarque las certificaciones posibilitan la apertura de mercados internacionales?*

⁴ Ver anexo 1

2.2 Marco Teórico

El proceso de embarque finaliza cuando el contenedor o carga suelta es embarcado y ya ha cumplido con documentación requerida por el despachador de aduanas y con todas las exigencias requeridas por los servicios vinculados con la exportación.

En este punto, el vendedor o exportador deja todo en manos del agente de aduana que es el operador indicado y autorizado legalmente, para realizar las gestiones correspondientes cuando son mercancías que superan los US \$1000.

2.2.1. El Agente Aduana

Es importante resaltar que el agente de aduana es realmente importante dentro del sistema aduanero y sector público, puesto que, es quien determina el valor de los gravámenes para cada producto al momento de ingresar al país, y también para el sector privado, ya que cumple con el rol del departamento de comercio exterior para las empresas exportadoras acostumbradas al proceso, como también, para los emprendedores que se animan a buscar mercados abaratando costos y tiempos propios del aprendizaje.

Esta labor la realizan por designación por parte del Servicio Nacional de Aduana (SNA), el cual en su afán de delegar la tramitación de importación y exportación, buscó agentes

externos a consecuencia del aumento y complejidad propia de la apertura comercial. Con el paso del tiempo, el avance de la tecnología, modernización de los sistemas y las nuevas orientaciones del comercio mundial, determinaron que este agente externo pasará a tomar el rol de auxiliar de la función pública aduanera⁵. De ahí que el agente de aduanas, en esta condición, este impedido legalmente de ejercer otra actividad que implique dependencia alguna y que comprometan su tarea como ministro de fe⁶.

No obstante, el agente de aduana no sólo es el nexo entre el cliente y el SNA, sino también se relaciona con otros organismos tales como:

- Tesorería General de la República a través del pago de gravámenes, devoluciones de derecho y control cuenta única tributaria.
- Compañías de transportes por la confección de conocimientos de embarques, negociaciones de fletes internacionales, coordinación de embarques y desembarques, pago de fletes y gastos.
- Servicio Nacional de Salud para embarques de productos alimenticios, farmacéuticos y tóxicos.
- Servicio Agrícola y Ganadero para la obtención y confección de certificados requeridos por los exportadores y autorización para productos agrícolas, pecuarios y forestales.

⁵ Art. 195 de la Ordenanza de aduanas

⁶ Artículo 220 de la ordenanza de aduana

- Compañías de seguro por la contratación de seguros, emisión de certificados y coordinación en inspección de mercancías.
- Con bancos comerciales por pago de gravámenes aduaneros, gestiones bancarias vinculadas a comercio exterior.
- Banco Central por control sobre contratos extranjeros, control en retorno de las exportaciones y control en coberturas de importaciones.

A todos estos organismos son a los cuales el agente de aduana alimenta y de los cuales también se retroalimenta.

2.2.2. Servicios al Servicio del País

a. Servicio Nacional de Aduana

Al SNA le compete el rol de vigilar y fiscalizar el paso por costas, fronteras y aeropuertos de la República, intervenir en el tráfico internacional para los efectos de recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen la leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden la ley⁷.

⁷ DFL N° 30, publicado en el diario oficial el 04/06/2005

El vertiginoso avance del comercio internacional, que es notable en las cifras de comercio exterior que se reflejan anualmente en el PIB⁸, obligó al SNA a implementar sistemas de información en línea con los agentes de aduanas, esto con miras a hacer más expedito el tránsito de mercancías. De esta manera, se eliminaron los tiempos de espera a trámites en las oficinas del servicio, como por ejemplo, el tiempo de espera para recibir la notificación de aceptación para las aclaraciones⁹ realizadas a la declaración de ingreso (DI), que antiguamente demoraba horas y ahora la respuesta es en cosa de minutos.

Pero esta modernización que considera el capital humano y el uso de tecnologías, y que es aplicada minuto a minuto en operación de tránsito de mercancías y personas, evitando el ingreso ilícito de productos y la evasión de impuestos, no sólo responde a un requerimiento interno, sino también, al hecho que este organismo es parte del gran circuito logístico internacional, conformado por más de 170 administradoras aduaneras agrupadas bajo la Organización Mundial de Aduanas¹⁰ (OMA). Todas ellas coinciden y adhieren al plan estratégico desarrollado por esta entidad, para simplificar y armonizar los procedimientos aduaneros, y que el actuar bajo políticas comunes que minimicen la vulnerabilidad, protege a las naciones de las amenazas que profieren con la globalización, como lo es el contrabando, el terrorismo

⁸ Ver anexo 2

⁹ procedimiento que se realiza cuando algún dato de la DI debe ser modificado, y esta ya ha sido presentadas con antelación al SNA.

¹⁰ Organismo intergubernamental creado en 1947. Ver anexo 3 para conocer los miembros del organismo

internacional, los efectos sociales y económicos adversos de la infracción a la ley de propiedad intelectual y el bioterrorismo.

Además, de todas las medidas consideradas a nivel macro existe un procedimiento que es aplicado para asegurar que la veracidad de lo que declara el exportador/vendedor en los documentos, sea igual a la mercancía que se ingresa al territorio donde se ubica el importador; el método es llamado aforo, el cual pueden ser *documental* y que consiste en la simple revisión de los datos de los documentos que acompañan las mercancías tales como: facturas, certificaciones, conocimiento de embarque, etc., que concuerden con los datos que contiene la declaración de ingreso o puede ser *físico*, que implica además la revisión en terreno de las mercancías por parte de un fiscalizador.

b. Servicio Nacional de Salud

El SNS es un organismo encargado de velar por la salud de las personas y de evaluar, prevenir y controlar los posibles focos de infección para la población. Es de su competencia y política pública, el comprobar la inocuidad de los alimentos producidos a nivel local como aquellos importados y garantizar la inocuidad de los alimentos que serán comercializados en el extranjero.

Esta política es aplicada en muchos países donde existen símiles al servicio en cuestión, y en gran medida funcionan de manera preventiva frente a peligros y riesgos para la salud, como en el caso de la gripe aviar y su propagación a través de las aves migratorias.

Luego de los ataques terroristas en EE.UU. del año 2001. Se extremaron las medidas con respecto a seguridad de varias materias, entre ellas, la salud y los alimentos las que son piedras angulares de una nueva clase, terrorismo, el *bioterrorismo*, arma de destrucción masiva del siglo XXI, que según el Instituto Interamericano para la Cooperación de la Agricultura (ICCA) “*es una amenaza insidiosa y se puede entender como el acto o los actos de terrorismo con fines criminales mediante el uso de agentes biológicos, tales como microorganismos patógenos, toxinas o sustancias dañinas producidas por agentes vivos o derivados de estos. Los objetivos potenciales de estos ataques pueden ser los seres humanos, los cultivos alimentarios y los animales...*”¹¹, esta ocasiona daños significativos y avanza rápida y silenciosamente actuando antes que las autoridades puedan detectarlo. Incluso el FDA (Food and Drug Administration) estableció normativa para el ingreso de alimentos a EE.UU. a partir del 2002¹².

¹¹Lo que un exportador agroalimentario debe saber sobre La Ley Contra el Bioterrorismo. Programa Interamericano para la Promoción del Comercio de los Negocios Agrícolas e Inocuidad de los Alimentos. Maria Carolina Peláez Gil. 2da edición – San José C.R. IICA. Dirección de Desarrollo de los Negocios, 2006.

¹² Ver anexo 4

El anterior concepto significa internacionalmente, riesgo, muerte, infección, costos, etc., frente a los cuales es necesario tomar medidas locales y globales. Por cuanto, el Servicio Nacional de Salud a partir del 2005 implementó el Reglamento Sanitario Internacional, constituido como un instrumento jurídico internacional y cuyo propósito es *”prevenir la propagación de enfermedades, proteger contra esa propagación, controlarla y darle una respuesta de salud pública proporcionada a los riesgos, evitando al mismo tiempo las Interferencias innecesarias con el tráfico y comercio”* y que a juicio de la Organización Mundial de Salud *“El Reglamento Sanitario Internacional es un código de prácticas y procedimientos destinado a prevenir la propagación de las enfermedades. Se trata de un instrumento internacional jurídicamente vinculante que prescribe medidas a los Estados para prevenir la propagación transfronteriza de enfermedades infecciosas. Incluye medidas de aplicación ordinaria en los puertos y aeropuertos para conseguir la máxima seguridad contra la propagación internacional de enfermedades con un mínimo de trabas para el tráfico mundial”*¹³ y que la aplicación del mismo se hará con respeto pleno de la dignidad, los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas tal como lo señala su artículo 3°.

¹³ <http://www.paho.org/Spanish/AD/DPC/CD/eer-ihrs.htm>

c. Servicio Agrícola y Ganadero

El SAG es reconocido nacional e internacionalmente por su trabajo de excelencia, su misión desde 1967, año en el que fue creado¹⁴, ha sido proteger y mejorar la condición de los recursos productivos silvoagropecuarios en sus dimensiones sanitaria, ambiental, genética y geográfica y el desarrollo de la calidad alimentaria para apoyar la competitividad, sustentabilidad y equidad del sector¹⁵. Ya que todo producto animal o vegetal que sea comercializable es susceptible de estar bajo la inspección del servicio, manteniendo de esta manera al margen todo tipo de riesgo fitosanitario que ponga en peligro la salud humana o que propulse la propagación de plagas que amenacen los cultivos y ganadería en general.

En cuanto a las estrategias y objetivos principales a los que apunta este servicio, se encuentra el mantener o mejorar el acceso de productos silvoagropecuarios chilenos a los mercados internacionales, superando los obstáculos al comercio cuando estos sean del ámbito del SAG, y certificar la condición fito y/o zoo sanitaria, la inocuidad y los atributos de productos de origen vegetal y animal, otorgando el respaldo exigido por los mercados de destino. Por esta razón, la normativa utilizada para la certificación e inspección de vegetales, animales y forestales, tránsito de estas mismas y de los embalajes susceptibles a inspección, como lo son los embalajes de

¹⁴ Ley 16640 de 16-07-1967 del Ministerio de Agricultura que deroga la ley Reforma Agraria

¹⁵ Visite dirección internet www.sag.cl

maderas son bastantes claras, y es un avance concreto para fortalecer y aprovechar las conexiones comerciales internacionales.

2.2.3 Barreras de Entradas

A mediados de los 80' los estados impulsaron la desregularización de los mercados, la cual pretendía terminar con las medidas y normas que ordenaban las relaciones económicas hasta ese momento, tratando de liberalizar el comercio, las comunicaciones, las finanzas y otros.

Con la fuerte irrupción, desarrollo y avance de la tecnología se acrecentó más este escenario y finalmente evolucionó en lo que ahora se conoce como globalización, pese a que no hay una definición universal, si está claro que afecta a las dimensiones de comercio, transportes, inversiones, producción, agricultura, finanzas entre otras, y que ha sido el medio de transporte de la economía capitalista de mercado.

La interdependencia entre mercados ha sido la mayor característica de la globalización, las empresas se cruzan entre uno y otro en busca de mejores proveedores y potentes consumidores, y la competencia por conquistar nuevos terrenos se vuelve fuerte y compleja. Por tal razón, el ir y venir de productos y servicios con mayor libertad, tiene

que ser normado y ordenado para no acrecentar más aún el desorden, desigualdad y complejidad que provocó el proceso¹⁶.

La competitividad es el pan de cada día, y los diferentes mercados a los cuales las organizaciones quieren acceder se regulan de distintos modos, pero en todos ellos existe un denominador común que se levantan como barreras de entrada¹⁷, los que corresponden a los grupos de poder.

2.2.4 Certificaciones

En cuanto a la documentación exigida por aduana e incluso en el sistema internacional de comercio, la factura comercial, el seguro, y el conocimiento de embarque son básicos para realizar las gestiones básicas de exportación e importación. Otros documentos como parking list, certificaciones de origen, fitosanitarias u otra índole, son necesarias de acuerdo a la operación y productos que se este tramitando.

Típicamente, para muchas mercancías dentro de todos estos documentos, se encuentran las certificaciones de origen, que permiten acceder a los beneficios arancelarios correspondientes, y las certificaciones fito y zoo sanitarias que son una garantía para los mercados extranjeros que los productos que provienen de un país son seguros, desde el

¹⁶ En su libro “Globalización, Modernización y Equidad en América Latina” de Liliana Maria Aureliano habla precisamente y desde distintas perspectivas, de las consecuencias de la globalización. Tensión, complejidad, desorden global, desigualdad son algunas palabras que describen los aspectos reales y negativos del proceso

¹⁷ La teoría de las 5 fuerzas de Porter

punto de vista del sanitario, y que cumplen con las regulaciones internacionales, las exigencias de los distintos mercados, y los estándares establecidos a partir de la fuerte competitividad internacional. No obstante, se puede realizar una clasificación diferente, y que abarca otro aspecto poco considerado en términos de ahondar factores de competitividad, que indica la certificación de productos por un lado (en las que se encuentran las certificaciones fito y zoo sanitarias) y la certificación de sistemas por otro.

a. Certificaciones de Origen

Las siguientes son los organismos nacionales encargados de emitir los certificados de origen para productos de exportación.

- Mediante la resolución Exenta N° 725, la Sociedad de Fomento Fabril certifica los productos del sector industrial y minero, con excepción de los productos y subproductos de la minería del cobre.
- La certificación de los productos y subproductos de la minería del cobre le corresponde a la Comisión Chilena del Cobre, según resolución exenta N° 827.

- El Servicio Nacional de Pesca está facultado para certificar los productos del mar en sus productos primarios e industriales.
- La Cámara de Comercio junto a la Asociación de Exportadores de Chile AG está facultada para emitir certificado de Origen de los productos agropecuarios no industriales, a excepción los con destino a la Unión Europea.

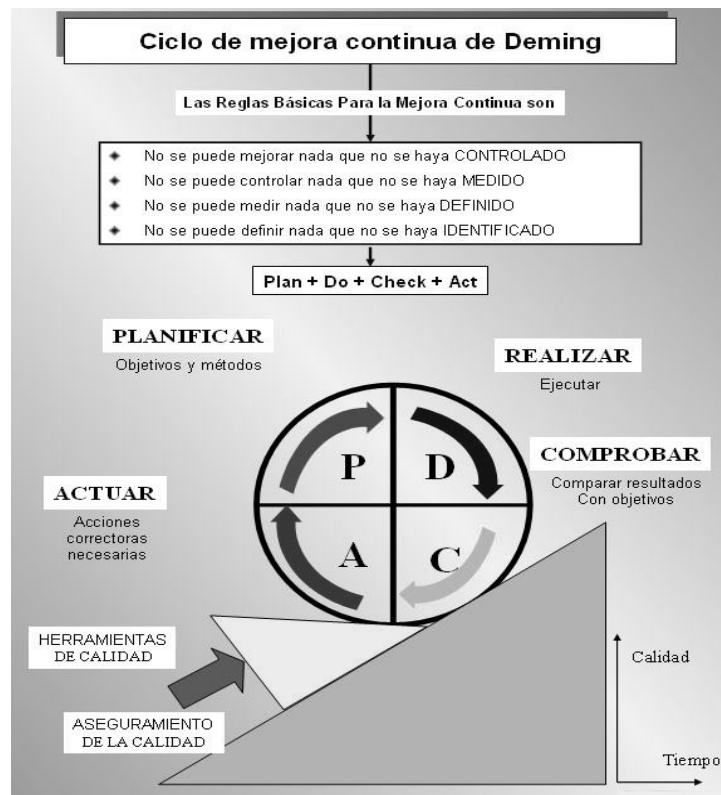
b. Certificaciones de Sistemas de Calidad

La certificación de sistema de calidad (SGC) corresponde a la aprobación y/o conformidad por parte de entidades externas, que representan estándares internacionales y que acreditan que la organización bajo auditoria cumple con los requisitos exigidos por la norma o estándar, a los procesos de gestión de calidad que implican mejoras continuas.

Esta gestión eficiente de los procesos está basada sobre el pensamiento de gestión de calidad de Deming, el cual consta de 14 principios orientados a la calidad, productividad y competitividad.¹⁸

¹⁸ W. Edwards Deming (1900 – 1993) estadístico y asesor en gestión de la calidad, de origen norteamericano, es conocido principalmente porque ayudó a revitalizar la industria japonesa en los años posteriores a la II Guerra. En la década de 1980 fue un consultor muy solicitado por la industria norteamericana. Ver anexo 5

Adicionalmente a los principios, Deming también definió un ciclo de mejora continua o modelo de sistema de gestión de calidad, que identifica claramente cuatro puntos; planear, hacer, verificar y actuar.



Cuadro 2

En cuanto a las certificaciones de los SGC, a nivel internacional ellos proceden del ámbito privado, entre los cuales cuentan, asociaciones, cadenas de supermercados, organizaciones internacionales de las cuales las siguientes son las más importantes.

- *Normas ISO*

Internacional Organization of the Standardization (ISO) es una federación mundial que reúne organismos nacionales que trabajan para formar criterios, con el objetivo de hacer más seguro, eficiente y limpios los procesos de: fabricación, desarrollo y suministro de productos y servicios, facilitando un comercio más justo entre países y, proporcionando a los gobiernos una base técnica para la salud, la seguridad y legislación ambiental, salvaguardando a consumidores y público en general.

ISO ha publicado más de 17000 normas y todos los años publica más de 100. En 1987 se publicaron por primera vez las normas ISO 9000, y cada cinco años aproximadamente hay una revisión para actualizarlas. Desde el momento que fueron promovidas por el INN, empresas de distintos sectores se certifican y no en forma obligatoria, sino de manera voluntaria a través de estas normas de excelencia que son reconocidas a nivel mundial.

- Familia ISO 9000¹⁹ se refieren a un *Sistema de Gestión de Calidad (SGC)*, y la mejora continua de su desempeño. Al aplicarse en una organización la ISO 9000 estimula la adopción de enfoque basado en procesos, considerando cinco áreas principales.

¹⁹ Ver anexo 6.

- sistema de gestión de la calidad que debe incluir los procesos requeridos para alcanzar la calidad
 - responsabilidad de la alta dirección, compromiso y participación activa para desarrollar y mantener el sistema de calidad
 - gestión de recursos
 - realización del producto
 - definir bien los procesos operacionales como los de soporte; revisión, análisis y mejora de las falencias.
- Familia ISO 14000²⁰. Aplicable a todo tipo de empresas, el *Sistema de Gestión Medioambiental* (SGA), significa que la organización debe reducir al mínimo los efectos perjudiciales causados al medio ambiente por causa de su actividad. Con ello, se busca la inocuidad de los vertidos y emisiones con la adecuación de las instalaciones y el mantenimiento eficiente de ellas, y de las actividades realizadas por las personas de manera de que sean repetidas y mejorables. Existen varias normas de gestión ambiental, pero el modelo más utilizado es la ISO 14001:2004. No obstante, toda la familia ISO 14000 fue desarrollada con base en los siguientes principios.

- deben resultar en una mejor gestión ambiental
- deben ser aplicables a todas las naciones

²⁰ Ver anexo 7.

- deben promover un amplio interés en el público y usuarios
- deben ser efectivas y flexibles para poder cubrir diferentes necesidades de organizaciones de cualquier tamaño en cualquier parte del mundo
- deben ser verificables, tanto interna como externamente
- deben estar basadas en conocimientos científicos
- deben ser prácticas, útiles y utilizables.

Las dos series anteriores son perfectamente complementarias, y aún siendo ambos sistemas de gestión, apuntan a objetivos distintos. ISO 9000 se enfoca en los procesos que influyen en la obtención de un producto o servicio de mayor o menor calidad que es juzgado por el cliente o consumidor. ISO 14000 se centra en los procesos internos de la empresa y las actividades que realiza para prevenir los daños provocados por sus emisiones y/o residuos contaminantes al medioambiente que son juzgados por el gobierno y la sociedad.

Normalmente, es fácil encontrar las series ISO 9000:2000 e ISO 14000:2004, puestos que estas están completas y actualizadas, pero ya encontrarán la serie completa de ISO 9000 actualizada al 2008.

- *Normas OSHAS*

En 1997 algunos organismos estatales y entes de certificación, crearon el “Proyecto OHSAS”²¹ (Occupational Health and Safety Assessment Series), en ausencia de un modelo de gestión que implicara certificación, como lo era la OIT 2001 hasta ese momento. El proyecto OSHAS tuvo éxito y repercusión positiva en el mundo, y se basa en un conjunto de estándares voluntarios la salud y seguridad en el trabajo (SST), siendo su mayor característica su desaparición al momento que ISO publique una norma internacional equivalente.

La norma es un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional o un Sistema de Prevención de Riesgos y sugiere que la organización debe diseñar, implementar y mantener procedimientos para la identificación continua de peligros, la evaluación de riesgos y la implementación de control del sistema de gestión de SST, habilitando a la empresa a formular una política y objetivos específicos asociados al tema que consideren los requisitos legales e información de riesgos asociados a su actividad. La norma OSHAS 18000:1999 es completamente compatible con las normas ISO y también se basan en el modelo de gestión PDCA.

²¹ Ver anexo 8, Normas OSHAS

- *Normas HACCP*

Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP) o Análisis de Peligro y Control de Puntos Críticos es un programa enfocado a como reducir o evitar las probabilidades de que se desarrolle cualquier sujeto biológico, químico o físico que influya en la sanidad del alimento.

El Programa HACCP fue desarrollado en Estados Unidos por tres agencias que buscaban la producción de alimentos cien por ciento libre de agentes contaminantes para los programas espaciales. En 1971, fue presentada en Estados Unidos en la Conferencia Nacional sobre Protección de Alimentos y desde ese momento se ha ido introduciendo exitosamente en la industria de los alimentos. Y luego del 2001 es una norma obligatoria especialmente en Estados Unidos.

Las denominaciones más comunes en español han sido Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de control o ARPCC y Sistema de Análisis de Riesgos, Identificación y Control de Puntos Críticos de control o ARICPC.

- *Normas BPM*

Aseguran la calidad de los alimentos frescos desde su cultivo primario hasta el consumidor final y se constituyen como obligatorias en una gran cantidad de países.

Las *Buenas Prácticas Manufactureras* (BPM) son especialmente monitoreadas para que su aplicación permita el alcance de los resultados esperados desde el procesador al consumidor. Su aplicación genera beneficios no sólo a la salud, sino también al empresariado quienes ven reducidas la descomposición o alteración de los productos producida por agentes contaminantes. Las BPM son un pre-requisito de las HACCP e involucra actividades de monitoreo sobre los equipos, utensilios, instalaciones, procesos de todas y cada una de sus fases y estaciones de trabajo, control de plagas, manejo de productos, higiene personal, control de agua, luz, temperaturas, control de materiales, rotulación e informaron de productos, manejo de desecho, etc., a través de tres simple pasos: procedimiento, control y registro. Esto último se relaciona con la trazabilidad del producto.

- *Normas EuroGAP*

Las normas Good Agriculture Practice (EuroGAP), fueron creadas en consenso por los países miembros de la UE para todos los productos hortofrutícolas, que se comercialicen dentro de su territorio. Esta hace hincapié en el uso de pesticidas, formas de riegos, etc., de todas las actividades realizadas en huertos.

ChileGAP es el primer programa al cual se le homologa y permite una norma propia que sea aceptada en UE.

- Normas BRC

Las normas British Retail Consortium o BRC, se trata de una norma creada para garantizar la calidad y seguridad de los alimentos durante su elaboración, aplicables a las etapas posteriores a la producción primaria. Las asociaciones de distribuidores y minoristas de diferentes países, desarrollaron las normas BRC Global Standard, que contienen los criterios que deben aplicar sus proveedores como garantía de la calidad de los alimentos que se comercializan con su marca. Dado que los mismos distribuidores son los responsables de la inocuidad de los productos comercializados con su propia marca, estos modelos les permiten calificar a los proveedores.

Los requisitos que establecen los estándares BRC para obtener la certificación son:

- Cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): procesos e infraestructura, procedimientos operacionales Estandarizados de Saneamiento, mantenimiento preventivo, manejo de plagas y desarrollo de proveedores.
- Adopción del sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP).
- Implementar y mantener un sistema documentado de gestión de calidad (SGC)
- Contar con un sistema de control de producto, proceso y personal.

Entre los beneficios que aporta a los productores el hecho de implementar las normas BRC, puede mencionarse la unificación de criterios y metodología para la puesta en marcha, sirve de evidencia a los fabricantes para asegurar a sus clientes que se está siguiendo un SGC, reduce las auditorias de los clientes y costos asociados y, brindan una respuesta segura a la necesidad y demanda por parte de cadenas de distribución nacionales e internacionales. Actualmente, el BRC solicita que los certificados sean emitidos por empresas acreditadas por cualquier Organismo Nacional de Acreditación reconocido por el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

c. Certificación de Productos

En este punto el Servicio Agrícola y Ganadero tiene mayor ingerencia y es ente fiscalizador, más aún, como Organismo Nacional de Protección Fitosanitaria del Estado de Chile, se rige en base a la normativa y reglamentación de la Convención Internacional de Protección Fitosanitaria²² y de los acuerdos de las medidas fitosanitarias de la OMC, los cuales establecen una serie de programas y normativa para el aseguramiento de la calidad de los productos vegetales, animales y forestales exportables. Cada uno de los ítems anteriores es regulado, ya sea por Decreto Ley como en el caso de los productos vegetales y forestales²³ o en caso de las carnes²⁴ en

²² https://www.ippc.int/IPP/Es/default_es.jsp

²³ Decreto Ley N° 3.557 del 29 de diciembre de 1980, publicado en el Diario Oficial el 9 de febrero de 1982

la Ley N° 19.162. Todo con el objetivo final de manejar el riesgo fitosanitario provocado por plagas o enfermedades exóticas que afecten la economía del país.

Para los productos pesqueros, el SERNAPESCA es la institución a la que corresponde inspeccionar las exportaciones en su estado primario o industrial de acuerdo a las regulaciones y normativas sanitarias vigentes.

2.2.5 Instituto Nacional de Normalización

Fue creado por la Corporación de Fomento a la Producción en el año 1973, y desde sus inicios sus actividades fueron la normalización, la venta de normas, la capacitación en control de calidad. Su estructura está compuesta por 6 divisiones entre las cuales están la división de normas y división de acreditación que a continuación se describen.

- División de Acreditación

El INN como autoridad técnica, le compete reconocer que una organización es apta para ejercer evaluaciones y certificaciones porque está acreditada²⁵.

²⁴ Ley N° 19.162 o de las Carnes, publicada en el Diario Oficial del 7 de septiembre de 1992, entró en vigencia en enero del año 1994, y establece un Sistema Obligatorio de Clasificación de Ganado, Tipificación y Nomenclatura de sus Carnes y Regula el Funcionamiento de Matadero, Frigoríficos y Establecimientos de la Industria de la Carne.

²⁵ El proceso de acreditación se encuentra detallado en el documento INN R401 Reglamento para la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad que se encuentra en la página Internet del INN.

De las entidades privadas que se pueden acreditar son los laboratorios de ensayos, laboratorios de calibración, organismos de certificación de productos, organismos de inspección, organismos de certificación de sistemas de gestión de calidad, organismos de certificación de sistemas de gestión ambiental, organismos de certificación de sistemas de gestión de riesgos y salud ocupacional y laboratorios clínicos.

Los organismos gubernamentales que se apoyan, por decretos o resoluciones en la acreditación del Instituto Nacional de Normalización son:

- SERNAPESCA. Laboratorios de ensayos para productos pesqueros de exportación.
- MINVU. Laboratorios de ensayos de la construcción.
- SISS. Laboratorios de ensayos de aguas.
- SEC. Inspección de instalaciones domiciliarios de gas, certificación y ensayos de productos de combustibles a gas
- SAG. organismo de certificación de HACCP y laboratorios de ensayos.
- Ministerio de Economía. Certificación de extintores.
- Ministerio de Agricultura. Certificación de Carnes.
- Servicio Nacional de Aduanas. Laboratorios de ensayos y organismos de inspección para concentrados y minerales.

El INN por su labor, es miembro del Internacional Accreditation Forum (IAF), InterAmerican Accreditation Cooperation (IACC) e Internacional Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC) y por lo tanto, es el organismo de acreditación en Chile

- División de Normas

La misión de este departamento es: *“elaborar y difundir las Normas Chilenas (NCh), además de ayudar a detectar necesidades de nuevas normas, que como parte del crecimiento y globalización de los mercados, deben incluirse en el desarrollo de los procesos productivos de acuerdo a normas reconocidas nacional e internacionalmente, es decir, a documentos de conocimiento y uso públicos, establecidos por consenso y aprobados por un organismo reconocido.”*²⁶

Las normas sugieren un conjunto de criterios, reglamentos y procedimientos con el objetivo de obtener mejores resultados. Así, ayudar a mantener una calidad de productos o servicios que aseguren competitividad en los mercados.

En el quehacer de las relaciones internacionales a nivel regional, el INN es parte de los comités técnicos de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y del

²⁶<http://inn.cl/pdfs/docinstitucionales/memoria2004.pdf>

Comité Sectorial de Gestión Ambiental del MERCOSUR, y además, a participado de diversos comités técnicos en ISO.

En 1990 se comenzó la difusión de las normas ISO 9000 y al homologarlas²⁷ como nacionales, el INN tuvo que participar en innumerables seminarios y eventos para darlas a conocer, otorgándole validez al instituto para hablar y consultar sobre las normas, como representante y miembro de la ISO. Sin embargo, este ente no certifica productos, personas, procesos, ni sistemas de gestión o servicios, sólo acredita a organismos que posteriormente serán los que certifiquen. Además, el INN cuenta con más de un millón de normas que representan a distintas asociaciones y países.

²⁷Se habla de homologación cuando un documento normativo nacional es basado en una norma internacional pertinente, o endoso de la norma internacional como poseedora del mismo estatus de un documento normativo nacional, y cuyas desviaciones con relación a la norma internacional se han identificado.

2.3 Desarrollo de la Investigación

2.3.1 Definiendo un rubro y las empresas

Partiendo del principio de que toda empresa, independiente del tamaño y el rubro, es candidata para certificación de productos y servicios. He escogido las empresas *Exportadoras de Frutas* para ejemplificar las implicancias que tiene las certificaciones en el proceso de embarque. Las razones son las siguientes.

1. Trabajan con productos orgánicos que deben cumplir con certificación sanitaria obligatoria como requerimiento básico para exportación.
2. Son empresas que trabajan todo el año, pero su mayor nivel de operación y de resultados se evidencia en algunos meses, por lo tanto altamente competitivas.
3. Generalmente, representan a Pymes productoras de fruta, como parte final del proceso de producción y de la cadena logística. Lo que implica un concepto de trazabilidad, esto es desde el huerto a packing de exportación.
4. Son empresas que se mueven en el escenario de certificaciones internacionales de sistemas y productos para acceder a mercados.

2.3.2 Una Nueva Industria

Precisar el inicio de la industria es muy difícil, sin embargo, se puede identificar empresas exportadoras desde los años 1970 y que fueron pioneras en el mercado nacional, dándole vida a una nueva y fructífera industria, tanto así que entre los años ochenta y noventa aterrizaron en nuestro territorio las transnacionales Del Monte, Chiquita y Dole transformando la industria y modernizándola con su experiencia internacional en logística, comercialización y manejo de huertos.

Dole, ha sido considerada hasta hace muy poco la líder indiscutible entre las exportadoras del mercado local, y la clave de su éxito se debía hasta hace muy poco tiempo atrás a la capacidad de producir en volumen. Al igual que la mayoría de las exportadoras de fruta indistintamente del tamaño.

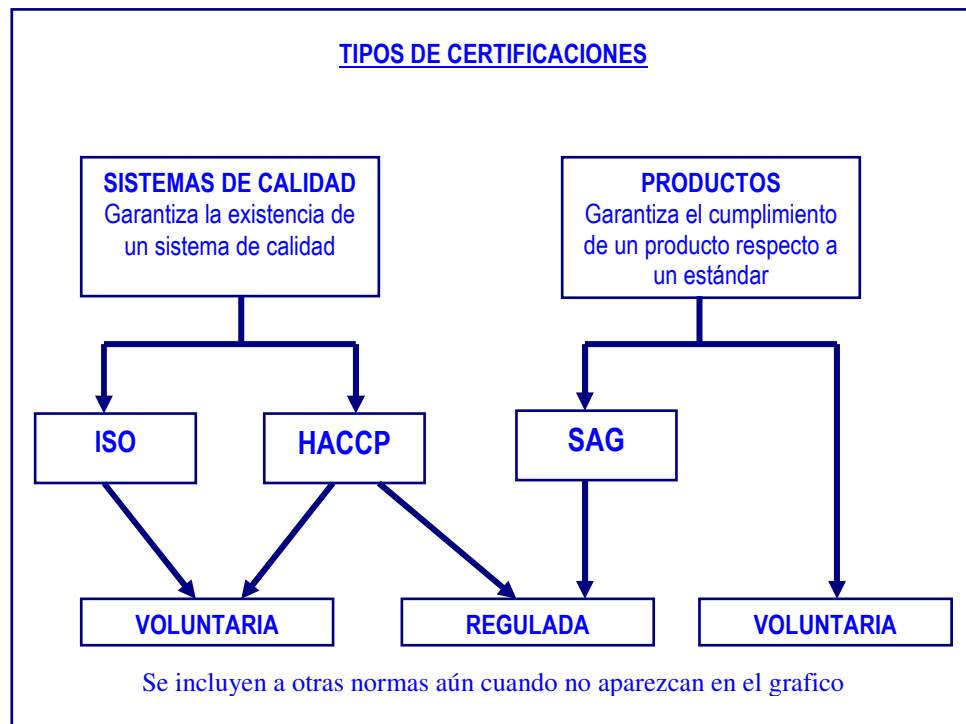
2.3.3 Funcionamiento General

La mayoría de las empresas exportadoras de frutas tienen dos grandes aéreas. Una corresponde a las oficinas comerciales que generalmente se ubican en Santiago y que se encargan de la comercialización y búsqueda de mercados principalmente, y la otra corresponde a las plantas procesadoras, donde se realiza el proceso de preparación de la fruta para exportación, la que es sometida a un procedimiento, seguimiento y control,

dentro de todos los puntos, obedeciendo a las exigencias para obtener posibles certificaciones.

2.3.4 Plantas de Proceso

Antes de continuar, es necesario dejar de lado las certificaciones de origen que corresponden a la última parte que sigue la cadena logística de los embarques de fruta, y enfocarse en las otras dos certificaciones. Por tanto, a través del siguiente gráfico se recuerda lo explicado con anterioridad.



Cuadro 3

a. *Obtención de la Certificaciones para Sistema de Calidad*

Para explicar la aplicación de normas y protocolos es necesario imaginar una escalera, donde cada peldaño cuesta arriba corresponde a una norma con mayor grado jerárquico que la anterior, pero que al mismo tiempo se necesita de la anterior para llegar a ella.

El primer peldaño corresponde al primero protocolo sobre Buenas Prácticas de Manufacturas o BPM que implica los insumos y materiales que se utiliza en cada estación de trabajo y en cada etapa del proceso (la mayoría de las empresas exportadoras poseen actualmente esta norma. Luego, en el segundo e imprescindible paso se encuentra las HACCP, conducente a obtener inocuidad en los productos y la restricción al máximo de los agentes contaminantes en los puntos críticos en la cadena de manipulación de la fruta. Este tipo de certificación comenzó a ser exigida por la FDA, después de los ataques del 2001 en Estados Unidos, a todos los productos de consumo para hacer frente a los nuevos tipos de amenazas y en forma considerable el bioterrorismo. Esta certificación se ha masificado y ha pasado de ser voluntaria a exigible para entrar a algunos mercados, como por ejemplo el de Taiwán, la empresa exportadora Southern Fruit S.A. debió certificarse para ello, lo cual le tomo un periodo de seis meses y aún cuando la inversión fue considerable, es mínima en cuanto a los beneficios que hoy recoge.

En el tercer tramo, se encuentran diversas regulaciones que pueden ser aplicables indistintamente para incorporarse a algún mercado específico. A modo de ejemplo, Exportadora Rucaray S.A., consideran dos tipos de certificaciones reguladas para asegurar dos mercados estratégicos, la primera corresponde a la certificación BRC exigida por el mercado británico y la certificación que otorga la cadena de supermercados Wal-Mart que tiene la particularidad de que sus auditorias son a nivel de *Responsabilidad Social Empresarial* de la empresa y que es medida a través del cumplimiento de la ley, en cuanto a condiciones laborales, políticas y prácticas de contratación, equipamiento en salud y seguridad, capacitación, discriminación, tratamiento de aguas residuales, uso de pesticidas, entre otros, permitiéndoles acceder a varios países a través de sus sucursales²⁸.

En el mismo nivel que las normas anteriores están las normas TESCO, que pertenecen a la más importante cadena de supermercados ingleses, que desarrollaron un estándar para la producción agrícola para frutas y vegetales TESCO Nature's Choice, que empuja a sus proveedores a seguir calidad y garantías a través de la mejora de la calidad de los productos, inocuidad para los alimentos, minimizar la energía no renovable y responsabilidad con el medio ambiente.

En el caso de David del Curto S.A. quien posee certificación ISO homologada como Nch ISO 9000, ello porque la empresa necesitaba generar una ventaja competitiva

²⁸ La cadena de supermercados opera en Argentina, Brasil, Canadá, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Japón, México, Nicaragua, Reino Unido y Puerto Rico.

respecto a su competencia y dar una imagen de calidad, ya que comercializan con su propia marca en mercados externos.

En síntesis, todas las normas anteriores llevan el mismo procedimiento:

Primera Etapa	CAPACITACIÓN	Diagnostico
Segunda Etapa		Diseño Y Planificación De Un Sistema
Tercera Etapa		Elaboración De Documentos, Manuales De Calidad, Procedimientos Generales, Específicos e Instructivos
Cuarta Etapa		Implantación del Sistema
Quinta Etapa		Preauditoria
Sexta Etapa		Auditoria de Certificación, Certificación

Cuadro 4

Primero, El diagnostico para cada empresa para detectar cuales son las verdaderas necesidades y cuales son los pasos a seguir, puesto que las normas establecen directrices generales, pero cada organización decide como implementarlas. Segundo, diseñar y planificar los pasos a seguir de las directrices que se implementaran. Se realiza la compra la norma correspondiente al INN. Tercero, de acuerdo a lo que indique la norma, se realiza la elaboración de la documentación correspondiente, manuales de calidad, procedimientos generales, específicos e instructivos. Cuarto,

implementar el sistema y educar al personal a través de entrenamiento para que procedan de acuerdo a las nuevas exigencias. Sin embargo, existe una instrucción continua desde un principio que va a afectando a los distintos niveles organizacionales de la empresa. Quinto, una vez que se han alineados los procedimientos a las nuevas políticas de gestión, se realiza la pre-auditoria, que define los errores o las “no conformidades” en el caso que existan, y otorga un plazo de tres meses para realizar las correcciones. Sexto, una vez realizada las correcciones, se realiza la auditoria definitiva para otorga la certificación.

b. Obtención de la Certificación de Producto o Certificación Fitosanitaria

El SAG, es quien realiza la inspección y emite certificados para productos hortofrutícolas. Las inspecciones fitosanitarias la realiza a través de:

- Sistema inspección en origen
- Sistema de inspección puerto de embarque
- Sistema de inspección de pre-embarque SAG/USDA

El sistema de inspección origen, se realiza en las plantas de proceso, y la inspección puerto de embarque se realiza sobre todo en contenido de cada unidad de muestreo que haya sido seleccionada, incluyendo el material de embalaje, considerando todos los requerimientos del país de destino, como el criterio general del SAG.

La inspección se hace sobre un grupo de cajas debidamente identificadas y con sus atributos (especie, variedad, productor, fecha, etc.), con esta información tabulada en una planilla previamente establecida por el SAG, se procede a la revisión de la fruta. Una vez que el SAG aprueba el lote bajo revisión, se está en condición de realizar el embarque. Este procedimiento, se realiza para todos los envíos con destinación distinta a EE.UU.

Luego está el sistema de inspección de preembarque SAG/USDA APHIS/ASOEX, que es más rigurosa que la primera, puesto que, es para el envío de fruta a Estados Unidos. Esta inspección es estricta desde las medidas de seguridad que se toman al momento de la inspección, hasta el mismo procedimiento para revisar la fruta y el embalaje²⁹. La certificación ya no se hace en la misma planta, sino que se envían muestras de la fruta a los puntos de inspección USDA que son cuatros en Chile; Sitio Los Lirios (VI región), Sitio Aeropuerto Pudahuel (región metropolitana), Sitio Carrera (recinto portuario en Valparaíso) y sitio Lo Herrera (San Bernardo, región metropolitana). Luego es embarcada y en el puerto de destino se realiza una nueva fumigación.

²⁹ Ver anexo 9

2.3.5 Cadena Logística

Para la industria frutícola, la cadena logística y de trazabilidad que sigue el proceso de la fruta de exportación es larga y detallada, y el proceso se inicia en los predios, para los cuales también existe certificación de sistema llamado ChileGap.³⁰

Sin embargo, para interés de este informe la secuencia que se sigue en la planta de proceso, que ya cumple con ciertas certificaciones básicas como lo es BPM y HACCP es la siguiente:.

La fruta es recibida y sometida a un baño de desinfección para eliminar contaminantes adquiridos, desde el huerto de cosecha. Luego, es ingresada a cámaras frigoríficas con tratamiento normal a la espera del proceso, una vez que la fruta es llevada a packing, es clasificada, embalada y rotulado el embalaje de acuerdo a las exigencias del mercado de destino, posteriormente, es llevada a cámaras frigoríficas. Durante el proceso de packing y antes de ser embarcada la fruta a puerto, es constantemente revisada por personal calificado del SAG.

Una vez dado el visto bueno por el SAG, la fruta es enviada a puerto en camión frigorífico o directamente en un contenedor. Cuando va en contenedor, es porque el será directamente cargado a la nave. Cuando la carga va embarcada en camión plano o

³⁰ Ver Anexo 10

frigorífico, es porque será el embarcador que bajará los pallets con fruta, y en compañía del SAG los cargara al barco.

2.3.6 Tendencia del Mercado Nacional

La competencia a nivel local es bastante fuerte y variada, Chile es el primer país exportador de fruta del hemisferio sur, se caracteriza por tener más de 7.800 productores distribuidos entre la III y X Regiones, y 518 empresas exportadoras que envían más de 75 especies a más de cien países.

Empresas como Dole o David del Curto siguen estando en el ranking nacional por envíos al exterior en cada temporada, pero el desempeño de las medianas exportadoras, en las últimas temporadas tales Copefrut, Frusan y Acomex han ido crecimiento e incluso el de sus productores, y su acento se da en la calidad y los buenos planes de comercialización.

Esta nueva forma de pensar en negocios es evidente al revisar las opiniones en Internet de diferentes personas insertas en la industria como Fernando Barros, presidente de Aconex: *‘Nuestro crecimiento esta basado en una preocupación excepcional por la calidad. Eso nos ha permitido tener una buena aceptación en los mercados. Además, estamos en un constante proceso de diversificación, creando nuevas líneas de producción y comercializando a través de la venta directa a las cadenas de retail’.*

Arturo Costabal, Gerente para Norteamérica de Unifrutti: *‘Nuestro tercer lugar se debe a una consistente política de comercialización en cuanto a calidad, servicios y seguridad. Las metas para la próxima temporada son proteger a nuestros productores del tipo de cambio adverso y los crecientes costos de producción’*. Mariano Allende, director de Inglobo: *‘El crecimiento de nuestros competidores sudamericanos y los aumentos de producción chilena hacen que la viabilidad comercial de las exportadoras no pase ya por los volúmenes. El tema es como asegurar un buen valor de venta a través de la calidad de poscosecha’*.

Se suma a lo anterior que dos aspectos importantes que vale mencionar, de los cuales el primero corresponde a la estrecha relación que se ha ido afianzando entre productores y exportadoras, logrando que la cadena de producción desarrolle propuestas y medidas eficientes frente a los diferentes escenarios que enfrentan cada temporada, lo que incluye disminución de costos, aumentos de la mecanización y búsqueda de nichos de mercados, etc. Y segundo, la conciencia colectiva y la voluntad de los participantes del rubro, que ya no sólo es suficiente caracterizarse ser el primer país productor y exportador de fruta del hemisferio sur, en cuanto a volúmenes medidos en millones de caja, sino que también darle un giro al pensamiento y la cultura agrícola exportadoras y otorgarle valor agregado a través de distintos factores y/o características especiales para competir en el ámbito internacional.

Frente a lo anterior, al realizar un sondeo entre las distintas exportadoras de frutas del país, se puede ir de menos a más, pero siempre considerando que la tendencia actual es alinearse con procedimientos estándares y normas de certificación de productos o sistemas para poder sobrevivir y avanzar, se encontrara una variada oferta y categorías de empresas. Es más, incluso existen agrupaciones de exportadoras regionales, además de la nacional, para ir categorizando e informando de las tendencias y de la conducta del mercado, en ambos casos se realizan rankings para graficar e informar sobre las empresas y que tipo de certificación posee cada empresa y a que mercados pueden acceder con ellas. Allí es posible notar un gran número de empresas que al menos posee un mínimo de certificación y el estándar de calidad que se maneja para hacer frente a la competitividad nacional e internacional al cual se somete la fruta chilena.

2.3.7 Factores de Competitividad

Frente al tema de la competitividad de la fruta hay ciertas variables que afectan su rendimiento y están diferenciadas como sigue:

- ✓ Ventajas Comparativas *Clásicas*; se recurre a la especialización productiva de cada país, en donde los *salarios* bajos o la mano de obra barata y *recursos naturales* son factores principales para impulsar la competitividad basada en costes.

- ✓ Políticas Sectoriales. La principal arma se encuentra en la aplicación de derecho *ad valorem* o la entrada mínima por kilo o tonelada para mantener protegida la producción nacional.
- ✓ Estacionalidad del Producto. Varía de acuerdo a cada especie y limita la capacidad de envíos a ciertos mercados en ciertos meses del año.
- ✓ Clima. Los drásticos e inesperados cambios climáticos en tiempo de cosecha afectan la producción nacional y por ende la cantidad de envíos al extranjero.
- ✓ Estándares y Calidad. Tiene que ver con las exigencias del consumidor y las tendencias del mercado. Las condiciones para existir pasan irónicamente por un tema de Certificaciones “Voluntarias” y Normas Técnicas para lograr una diferenciación de productos y competir en los viejos y en los nuevos mercados.
- ✓ Organización e inserción en la cadena de Suministros. La capacidad que tienen los agricultores y exportadores de organizarse adecuadamente para hacer frente a los cambios de precios de la fruta, cambios climáticos drásticos que afecten la cosecha y producción, minimización del precio entre en la línea de intermediación.
- ✓ Otros Factores
 - Mercado de Capitales. Considerando los costos de inversión para cualquier instalación o implementación de algún programa.
 - Mercado de Tierra. La cantidad de tierra apta para cultivo

- Factor Agua.
- Rentabilidad relativa de otros sectores
- Macroeconómica

2.3.8 Fuerzas competitivas

Chile produce cierto tipo de frutas, que se distribuyen por todo el mundo y las empresas que participan de esta industria cada año se enfrentan a las fuerzas competitivas de los mercados, de los cuales ya son partes y los retos que significa el explorar otros. Con el objetivo de explicar, aún más, lo difícil que es la industria frutícola y lo crucial que es hacer un buen negocio en cada temporada, pues ello es un reflejo de que cada decisión tomada con antelación fue la correcta, analizaré la industria bajo el modelo de Porter, principalmente en cuanto a los siguientes aspectos.

- Poder de los compradores. La determina la demanda del producto, el ingreso, los gustos y preferencias de los consumidores, las costumbres y cultura del mercado al cual se quiere acceder, lo que por consecuencia determina el precio.

Diferenciación de productos. La idea principal es vender lo mejor a mejor precio, pero en la industria frutícola obtener lo mejor depende de múltiples factores, que van desde las propias características de la fruta, acrecentadas por el lugar de origen, hasta las particularidades agregadas con el fin de marcar una diferencia.

- Poder de los proveedores. Esta industria se abastece rápidamente de insumos tales como materiales de embalaje, los repuestos de las maquinarias de las plantas de proceso son importados y su costo es elevado.
- Bienes sustitutos y bienes complementarios. Específicamente en el caso de la fruta sólo puede ser sustituida por fruta, esto quiere decir, que una especie es generalmente sustituida por otra.
- Amenaza de nuevos participantes.

Intensidad del Capital. Aquí hay dos tipos. El primero corresponde a la inversión y recuperación del capital, que varía entre 3 a 5 cuando se decide por huertos, y la segunda parte es la inversión y recuperación de capital cuando se decide por una planta procesadora de fruta, que la recuperación puede superar los 10 años. Para ambos casos la inversión es bastante alta, puesto que se considera costos de compra de tierra, costos puesta en marcha y capacidad de servicio.

Acceso a los canales de distribución. La fruta es un commodity estacional, en términos de producción. Las cosechas se realizan mayormente en verano y algunas en invierno, y varias por un periodo de un mes. Y los canales por los cuales se distribuyen son los siguientes: venta a industria procesadoras, venta a cadenas de supermercados, venta directa.

Curva del conocimiento y de la experiencia. En esta industria la experiencia y especialización hace que la barrera de entrada sea bastante alta.

Ventaja de la ubicación. El clima es un factor fundamental para cada región, la cual determina la capacidad de generar ciertos frutos y los volúmenes de producción de estos

Ventaja en acceso a materiales de insumo. Permite comprar más baratos sin tantos intermediarios.

Acceso a tecnología. Mientras los actuales participantes avancen en mejoras e inviertan en tecnologías que mejoren la calidad, trazabilidad de sus productos, y certificaciones de productos y sistemas La entrada para nuevos participantes es casi limitada.

- *Rivalidad entre los actuales participantes.* La competencia para la industria de la fruta es bastante intensa, si se considera que los participantes tienen los mismos conocimientos técnicos, especializados, coyunturales, históricos, etc., la capacidad de cada uno de generar un punto de diferenciación depende de la habilidad propia y las oportunidades a las que pueda acceder. Así, si consideramos una oportunidad de diferenciación las certificaciones, se entenderá que ellas abren las puertas de nuevos mercados, permite la sobrevivencia en mercados conocidos que se vuelven exigentes porque los consumidores temporada tras temporadas están más informados.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA COMPETENCIA DENTRO DE LA INDUSTRIA	
Diferenciación de Productos	Bajo
Poder de los compradores	Alto
Poder de los proveedores	Medio
Bienes sustitutos y bienes complementarios	Bajo
Intensidad de Capital	Alto
Acceso a los canales de distribución	Alto
Curva de conocimiento y de la experiencia	Alto
Ventaja de la ubicación	Alto
Ventaja en acceso a materiales de insumos	Medio
Acceso a la tecnología	Alto
Rivalidad entre los actuales participantes	Alto

2.3.9 Comercio Internacional

El comercio internacional de la fruta es inconstante y el dinamismo internacional que le confiere el grado de caducidad del producto, provoca que cada año los productores en todas partes del mundo estén atentos a los cambios el mercado para decidir cuanto, cuando, como producir y comercializar su cosecha.

Además, hay que considerar que la forma en que van desarrollando los mercados, tales como la Unión Europea, se va haciendo más difícil el ingreso a ellos, y las actividades están restringidas y limitadas a quienes puedan cumplir con las exigencias. Muestra de ello son los supermercados y grandes cadenas como: Asda, Safeway, CWS, Iceland, Marks&Spencer, Waitrose, Somerfield, Sainsbury's y Tesco con sus protocolos y exigencias para sus proveedores.

Las barreras de entradas se vuelven un problema y solucionarlos inmediatamente es una imperiosa tarea que atañe a toda empresa internacional, conglomerados, multinacionales, exportadoras y a todas aquellas que se lanzan en busca de un espacio en la esfera de comercio mundial.

2.3.10 ¿Porque Certificar?

En el caso de Chile, y particularmente en el caso de las frutas de exportación y de toda la red que opera atrás de este rubro hay de malas experiencias de las cuales se aprendió. Me refiero a que toda medida tomada hoy, es por una razón del pasado, y el sabor amargo y efecto desastroso sobre la industria y el país, a raíz de las uvas envenenadas con cianuro en 1989, fue una experiencia que marcó un antes y un después³¹ para la industria frutícola de exportación.

³¹ Ver caso uvas envenenadas en anexo 11

A consecuencia de ello, la certificación de sistema se convirtió en un trampolín para la empresa que decidió gastar tiempo y recursos en esta, otorgándole seguridad frente a desastres y ventaja sobre quienes aun no se atrevían. Con el paso del tiempo, algunas se volvieron exigentes, como lo es la norma HACCP, y que actualmente es regulada por Servicio Nacional de Salud.

Implantar un sistema SGC o NT tiene un costo significativo, pero los beneficios a largo plazo justifican la inversión, puesto que, al basar los procesos en una metodología probada las empresas pueden eliminar el reproceso, disminuir la devolución de productos, evitar los atrasos de entrega, minimizar los reclamos, eliminar los cambios de programa, minimizar la pérdida de ventas, evitar sanciones, detenciones de línea, sobretiempo, retiro de productos, pérdida de clientes, reuniones improductivas, rotaciones de personal y reinspección.

2.3.11 Escenario Real para una Empresa Real

El siguiente es una entrevista realizada a la señora Lorena Pobrete jefa del departamento de control de calidad y encargada de las certificaciones de la empresa Frigorífico Natural Fruit Quality Ltda., ubicado en Casas del Rosario BC2, Rosario-Rengo, VI región. El objetivo fue poder evaluar los beneficios que otorga la certificación a una mediana empresa del sector.

1. ¿Cuál es el nombre de la empresa para la cual trabaja?

Frigoquality nombre ficticio, como razón social Frigorifico Natural Fruit Quality Ltda..

2. ¿Cuántas cajas por temporada se exportan?

Entre 800.000 a 850.000 cajas. Lo que suma el servicio de frigorífico más las que se embalan en proceso packing.

3. ¿Qué grado de certificación posee la empresa?

Excelente, de 97% en BPM

4. ¿Sólo productos ó también sistemas?

Ambos.

5. ¿Es necesario implementar un sistema de certificación de sistema?

Por supuesto para tener claro cuales son los puntos de control.

6. ¿Qué tipo de certificaciones posee la empresa?

BPM que es Buenas Prácticas de Manufacturas.

7. ¿A qué mercados puede acceder esta empresa con situación actual?

A todos, excepto a Inglaterra que se necesita una certificación de BRC.

8. ¿Con las nuevas certificaciones que se pretende conseguir?

Se pretende conseguir mayor confianza de nuestros clientes.

9. ¿Participa en algún ranking regional o nacional del sector?

No lo sé.

10. ¿Qué diferencia tienen las certificaciones USDA y SAG?

USDA es un protocolo para poder exportar a EEUU solo de ellos.

SAG/ORIGEN se puede exportar a cualquier parte del mundo excepto EEUU.

11. ¿Cada mercado tiene una certificación diferente?

Algunos por ejemplo; Inglaterra que necesita BRC.

12. ¿Las certificaciones ISO es universal, o se necesita una especial en ciertos casos?

Las exportadoras que tienen ISO pueden exportar a cualquier país y cualquier mercado como tu dices es universal.

13. ¿Cuál es la tendencia del mercado de las exportadoras de fruta, calidad o volumen de exportación?

Ambas van de la mano, el volumen debe ir acompañado de una buena calidad para poder tener prestigio a empresa exportadora.

14. ¿Es una prioridad las certificaciones de sistemas para competir en el mercado nacional?

No, pero si tienes que tener claros algunos puntos como control de plagas e higiene de las instalaciones.

15. ¿Cuál es la más alta certificación posible para una exportadora de fruta?

ISO.

16. ¿Qué beneficios trae las certificaciones?

Tener una mejor competencia de mercados y captar mayor cantidad de clientes.

17. ¿Son exigibles algún tipo de trazabilidad y certificación de huertos?

Todo depende al mercado que se quiera enviar la fruta. Ej.: Taiwán y Rusia, piden estar certificados por BPA.

18. ¿Por qué se certifican las empresas exportadoras?

Para tener mas prestigio y dar más confianza a los clientes, hoy en día se esta exigiendo estar bajo algún protocolo de las normas de calidad o de higiene.

Por lo demás, la señora Lorena indicó que dentro de la planeación actual de la empresa se encuentra obtener la certificación HACCP, para la cual ya están trabajando.

Capítulo III. Conclusiones

Conclusiones

Certificar no es fácil ni barato para ninguna organización, independiente de la industria a la que pertenezca, y aún cuando se hable de una entidad nacional, internacional, transnacional, multinacional o global, ellas necesitan acreditar ante la masa informada de consumidores exigentes que sus procedimientos se rigen bajo protocolos o normas que forman una especie de doctrina que aseguran las buenas prácticas para con sus trabajadores, medio ambiente, y clientes y que garantiza el máximo cuidado y esfuerzo a la hora de prestar un servicio o producir un bien. Y esto no sólo porque este de moda, sino porque los costos de no certificarse se pagan caro, puesto que, más que ser un trámite se ha vuelto un asunto de marketing. De esta manera se saca provecho del las siglas estampadas en el envase del producto o en el lema del servicio, que los consumidores premian con la preferencia, porque significa calidad y garantía.

Así, en una simple sigla, se evidencia que el pensamiento estratégico del empresariado es utilizar la costosa certificación para crear una ventaja sobre los competidores cercanos, y competir con mayores posibilidades que otros por la preferencia que otorgan los mercados.

Le pasó a las empresas exportadoras de frutas, que fue el ejemplo de este trabajo para graficar como influye este, a ratos desconocido pero potente, concepto “Certificación”. Como le pasó también en su momentos a las grandes marcas como Coca Cola, que si bien es cierto son grandes compañías con mucha experiencia a nivel mundial en perfil del consumidor y manejo de ventas y marketing, necesitaban certificarse por un tema de prestigio y de necesidad de garantizar la preferencia de los consumidores frente a sus eventuales competencias.

Finalmente, luego de los muchos análisis sobre los factores de competitividad y todos aquellas tácticas que maneja cada empresa, son los consumidores los que tienen la última palabra y son por los cuales las empresas van en evolución y mejora constante.

Fuentes

Fuentes

Asociación de Exportadores. [consulta en línea] <<http://www.asoex.cl>

Barriers to the entry into the fruit producing industry in the Czech Republic. D.

Kudová, H. Chládková Department of Management, Faculty of Business and Economics, Mendel University of Agriculture and Forestry, Brno, Czech Republic. [consulta en línea] <<http://journals.uzpi.cz/uniqueFiles/02186.pdf>

Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la Crisis. Deming, W. Edwards. Ediciones Díaz de Santos S. A. Madrid, 1989.

Comercio Internacional de la Fruta y Hortaliza. ¿De qué depende la competitividad internacional? [consulta en línea] <http://www..upa.es/_clt/lt_cuadernos_2/pag_036-042_internacional.pdf.

Hazard Análisis Control Critical Point. Consulta Bibliografica [consulta en línea] <<http://www.fao.org/DOCREP/005/Y1579S/y1579s03.htm>

Informe Económico y Comercial Chile, elaborado por la oficina económica y comercial de España en Santiago de Chile, actualizado a abril 2008.

Instituto Nacional de Normalización. Referencia y consulta sobre normalización y acreditación. [consulta en línea] <<http://www.inn.cl>

Internacional Organization for Standarization. Referencia bibliográfica, contenidos normas y estructuras [consulta en línea] <<http://www.iso.org>

Lo que un exportador agroalimentario debe saber sobre La Ley Contra el Bioterrorismo. Programa Interamericano para la Promoción del Comercio de los Negocios Agrícolas e Inocuidad de los Alimentos. Maria Carolina Peláes Gil. 2da edición – San José C.R. IICA. Dirección de Desarrollo de los Negocios, 2006. [consulta en línea] <<http://infoagro.net/comercio/bioterrorismo.pdf>

Octavo Catastro Nacional Sobre Barreras Externas al Comercio – 2007. Departamento de comercio Exterior – Ministerio de Economía. Gobierno de Chile.

Occupational Health & Safety Advisory Services. Referencia Bibliográfica de la Norma [consulta en línea] <<http://www.ohsas.org>

Servicio Agrícola y Ganadero. [consulta en línea] <<http://www.sag.gob.cl>

Servicio Nacional de Aduana. [consulta en línea] <<http://www.aduana.cl>

Una introducción a ISO 9000:2000, Centro de Comercio Internacional UNCTAD/OMC Export Quality, Boletín No. 70, Noviembre 2001. [consulta en línea] <http://www.intracen.org/tdc/Export_Quality_Bulletins/70spa.pdf

Una mirada a la economía Chilena, enero 2009. Banco Central. [consulta en línea] <<http://www.bcentral.cl/publicaciones/estadisticas/informacion-integrada/iei12.htm>

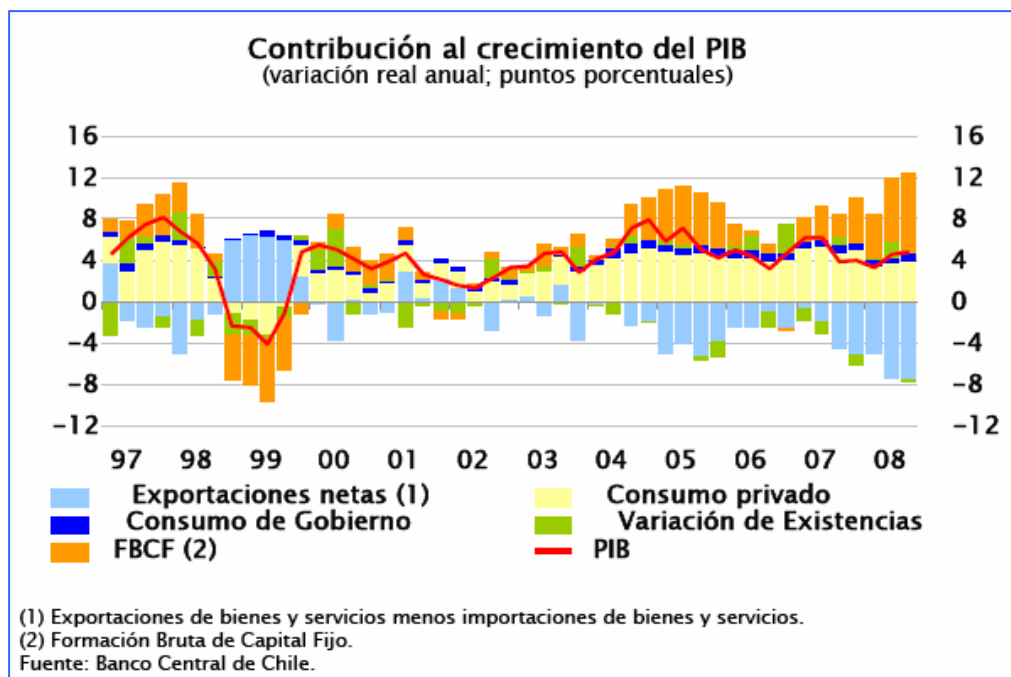
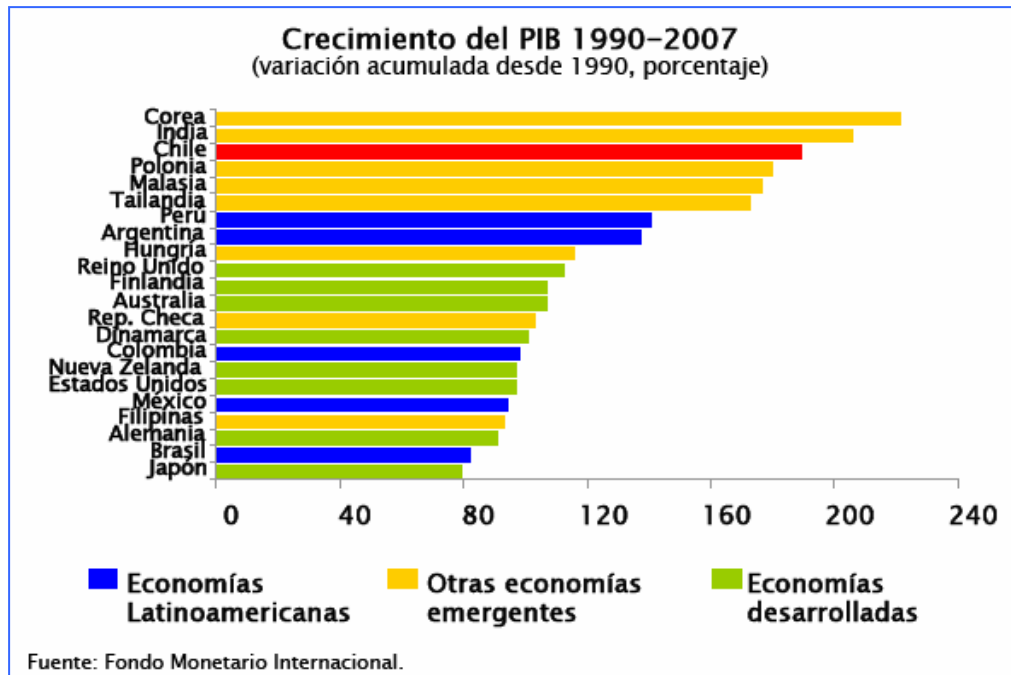
Anexo 1

Cuadro Resumen Barreras al Comercio Exterior en 2007

País	Políticas de Importación	Reglam. Técnicos y Med. Sanitarias	Propiedad Intelectual	Subsidios	Exportación de Servicios	Defensa Comercial	Tributación	Otros	Total
Argentina	11	9		2	2		1	2	27
Australia		5							5
Bolivia		3			2		1	2	8
Brasil	7	9			3	1	1	1	22
Canadá		2						1	3
Colombia	3	8		1	2	1	1		16
Corea del Sur	1			1					2
Costa Rica	1	2				1			4
Cuba	3								3
Ecuador	3	7				1	1		12
Egipto	1	1							2
Estados Unidos	8	11		2	1	1			23
Filipinas	2					1		1	4
Guatemala	2	1							3
Honduras	1	1						1	3
India		1		1				1	3
Japón	4	5			1	2			12
Malasia	1	2							3
México	3	9				1		2	15
Noruega	1								1
Panamá								1	1
Paraguay	1								1
Perú						1		3	4
Rep. Dominicana							1		1
R. Popular de China	2	1							3
Singapur	1							1	2
Rusia	1								2
Taipei Chino	2	1							3
Turquía	4	1							5
Ucrania		1							1
Unión Europea	8	11		1				1	21
Uruguay	1	5							6
Venezuela	4	4					1	1	10
TOTAL	76	101	0	8	11	10	7	18	231

Anexo 2

Indicadores Macroeconómicos



Anexo 3

Miembros Oficiales de la International Organization of the Standaritation

N°	NOMBRE PAÍS	N°	NOMBRE PAÍS	N°	NOMBRE PAÍS
1	Afganistán	58	Ex República Yugoslava de Macedonia	115	Namibia
2	Albania	59	Federación de Rusia	116	Nepal
3	Alemania	60	Fiji	117	Nicaragua
4	Andorra	61	Filipinas	118	Níger
5	Angola	62	Finlandia	119	Nigeria
6	Antillas Holandesas	63	Francia	120	Noruega
7	Arabia Saudita	64	Gabón	121	Nueva Zelanda
8	Argelia	65	Gambia	122	Omán
9	Argentina	66	Georgia	123	Países Bajos
10	Armenia	67	Ghana	124	Pakistán
11	Australia	68	Grecia	125	Panamá
12	Austria	69	Guatemala	126	Papúa Nueva Guinea
13	Azerbaiyán	70	Guinea	127	Paraguay
14	Bahamas	71	Guyana	128	Perú
15	Bahrein	72	Haití	129	Polonia
16	Bangladesh	73	Honduras (República de)	130	Portugal
17	Barbados	74	Hong Kong, China	131	Qatar
18	Belarús	75	Hungría	132	Reino de Tonga
19	Bélgica	76	India	133	Reino Unido
20	Benin	77	Indonesia	134	República Árabe Siria
21	Bermuda	78	Irak	135	República Centroafricana
22	Bhutan	79	Irán (República Islámica de)	136	República Checa
23	Bolivia	80	Isla santa Lucía	137	República de El Salvador
24	Botswana	81	Irlanda	138	República Democrática del Congo
25	Brasil	82	Islandia	139	República Dominicana
26	Brunei Darussalam	83	Israel	140	Ruanda
27	Bulgaria	84	Italia	141	Rumania
28	Burkina Faso	85	Jamahiriya Árabe Libia	142	Samoa
29	Burundi	86	Jamaica	143	Senegal
30	Cabo Verde	87	Japón	144	Serbia
31	Camboya	88	Jordania	145	Seychelles
32	Camerún	89	Kazajstán	146	Sierra Leona
33	Canadá	90	Kenya	147	Singapur

Miembros Oficiales de la International Organization of the Standardization

34	Chad	91	Kuwait	148	Sri Lanka
35	Chile	92	Kyrgyzstan	149	Suazilandia
36	China	93	Latvia	150	Sudáfrica
37	Chipre	94	Lesotho	151	Sudán
38	Colombia	95	Líbano	152	Suecia
39	Comores	96	Liberia	153	Suiza
40	Comunidades europeas*	97	Lituania	154	Tailandia
41	Congo (República del)	98	Luxemburgo	155	Tajikistán
42	Corea (República de)	99	Macao, China	156	Tanzania
43	Costa de Marfil	100	Madagascar	157	Timor Oriental
44	Costa Rica	101	Malasia	158	Togo
45	Croacia	102	Malawi	159	Trinidad y Tobago
46	Cuba	103	Maldivas	160	Tunicia
47	Dinamarca	104	Malí	161	Turkmenistán
48	Ecuador	105	Malta	162	Turquía
49	Egipto	106	Marruecos	163	Ucrania
50	Emiratos Árabes Unidos	107	Mauricio	164	Uganda
51	Eritrea	108	Mauritania	165	Uruguay
52	Eslovaquia	109	México	166	Uzbekistán
53	Eslovenia	110	Moldova	167	Venezuela
54	España	111	Mongolia	168	Vietnam
55	Estados Unidos	112	Montenegro	169	Yemen
56	Estonia	113	Mozambique	170	Zambia
57	Etiopía	114	Myanmar	171	Zimbabwe

Anexo 4

Normativa de la FDA para Alimentos

Como lo dice en su pagina, la FDA establece un registro y reglamento para toda compañía que procese, fabrique, almacene o empaque alimentos y bebidas que se consuman en Estados Unidos. Las compañías que se encuentran fuera deben designar un agente que se el nexo con la FDA para poder operar dentro del país. Además, se debe dar previo aviso cuando se envíen estos ítems, aun cuando sean en pequeñas cantidades y muestras.

De lo más delicado en cuanto a estas regulaciones, tiene que ver con las rotulaciones y etiquetado, puesto que se exige una completa y fidedigna información nutrimental de los productos enviados. El no contar con ello puede implicar una detención de las mercancías en aduana.

En el caso de las normativas para productos no manufacturados las revisiones se hacen en país de origen,

Anexo 5

Los Principios de Edward Deming

Son los principios sobre los cuales se debe adoptar un compromiso gerencial para alcanzar la producción a través de la calidad.

1. Crear un hábito de constancia en la mayoría de productos y servicios, teniendo como objetivo permanecer en el mercado, aumentar la competitividad y continuar dando trabajo a la gente.
2. Adoptar la nueva filosofía. Se refiere al cambio en la forma de pensar desde la gerencia, abandonando la política de producción basada en los errores, defectos, materiales no apropiados, trabajadores temerosos, gerentes no identificados con la empresa, suciedad y vandalismo.
3. No depender más de la inspección masiva. Eliminar la necesidad de inspeccionar a gran escala mediante, puesto que equivale a la planificación de los defectos.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base de sólo el precio. Concéntrese en un solo proveedor para cada materia prima y genere una relación de larga duración basada en confianza y fidelidad. Así se minimiza el costo total.
5. Mejorar constantemente y para siempre los procesos de planeación, producción y servicio.
6. Implantar la formación de operarios y gerentes. Los directivos deben aprender todo lo relacionado con la empresa, desde los insumos hasta la forma como el cliente acepta el producto.
7. Adoptar y ayudar a las personas a hacerlo mejor. La dirección no consiste en supervisar, sino en liderar.
8. Desechar el miedo a través de la comunicación y la organización. Para permitir introducir nuevos conocimientos y proponer ideas de mejoras.
9. Derribar las barreras entre las áreas de la empresa. Hay que trabajar transversalmente entre las áreas si es necesario, derribando barreras entre departamentos y con la gerencia.
10. Eliminar los slogans y metas para el trabajo. Esto hace que los trabajadores piensen que las mejoras sólo dependen de cada uno y no del conjunto.
11. Eliminar cuotas numéricas para los trabajadores.
12. Permitir que el trabajador se sienta orgulloso de su trabajo.
13. Implantar un vigoroso programa de educación auto mejora.
14. Actuar para lograr la transformación. La gerencia debe conocer el significado y alcance de los trece anteriores puntos, y actuar en consecuencia para conseguir el cambio.

Anexo 6

Familia ISO 9000

Las normas ISO fueron publicadas en 1987, y son revisadas cada cinco años para asegurar que sean actuales y satisfagan las necesidades de los usuarios. Los principios de gestión son: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

La familia ISO 9000 es una serie de directrices que incluye reportes técnicos y especificaciones técnicas de las cuales las siguientes son las más importantes.

1. ISO 9000:2000. Define los fundamentos y vocabularios usados por la familia ISO 9000. La norma incluye los ocho principios de gestión de calidad que se usaron para desarrollar la ISO 9001 y 9004. Esta norma reemplaza a la ISO 8042:1994 y a la ISO 900-1:1994.
2. La norma ISO 9001:2000³². Establece una serie de requisitos para la normalización de un sistema de gestión de calidad. Esta norma reemplaza a la ISO 9001:1994, a la ISO 9002:1994 y la ISO9003:1994.
3. La norma ISO 9004:2000. Otorga directrices para la mejora del desempeño y brinda orientación para mejoras futuras. Esta norma reemplaza a la ISO 9004-1:1994
4. ISO/DIS 19011. Indica directrices sobre auditorias de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental, internas o externas, para verificar la capacidad de un sistema para cumplir los objetivos.

Sin embargo, existen normas específicas desarrolladas especialmente para los siguientes sectores.

ISO/TS 16949:1999 Especificación técnica para el sistema de calidad, requisitos particulares para la aplicación de la ISO 9001:1994 para proveedores de automóviles.

ISO 13485:1996. Requisitos particulares para la aplicación de la ISO 9001:1994 para dispositivos médicos.

Las series de ISO 9000 estimulan la adopción de enfoque basado en proceso y considera las siguientes áreas

1. Sistemas de gestión de la calidad
2. Responsabilidad de la alta dirección
3. Gestión de recursos
4. Realización del producto
5. Medición, análisis y mejora

³² Este año se ha actualizado hasta el momento la norma ISO 9001:2008.

Los *costos directos* incluyen, entre otros, los siguientes:

- Contratación de formación o consultores externos, si se requieren
- Envío de personal para recibir formación externa
- Adquisición de las normas nacionales e internacionales pertinentes de la familia ISO 9000, y los libros y publicaciones relacionadas, y
- Adquisiciones de equipos adicionales, instrumentos y otros recursos que identifiquen a la compañía.

Los *costos indirectos* incluyen, entre otros, los siguientes:

- Tiempo empleado por la dirección y demás personal, para el desarrollo del sistema.
- Reorganización de los procesos, incluidas las mejoras en el manejo de la empresa
- Costos de calibración externa de los equipos, con el fin de asegurar la trazabilidad de las mediciones comprado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales.
- Organización de la formación interna.
- Tiempo gastado por los auditores internos para las auditorías internas periódicas.
- Acciones correctivas, incluida la actualización de manuales y procedimientos, si se requiere.
- Gastos en digitación de documentos, papelería y otros artículos de consumos requeridos para la preparación de manuales y documentación de procesos, etc.

Los *Beneficios Internos* para la organización incluyen.

- Enfoque mejorado hacia el cliente y orientación a los procesos dentro de la compañía.
- Mayor compromiso de la dirección y mejor toma de decisiones.
- Condiciones de trabajo mejoradas para los empleados.
- Aumento de motivación por parte de los empleados.
- Costo reducido de fallas internas (menores tarifas de re-procesos, rechazo, etc.) y fallas externas (menos devoluciones de los clientes, reemplazos, etc.).
- La mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Los *Beneficios Externos* para la organización

- Los clientes tienen más confianza en que recibirán productos conformes a sus requisitos, lo que a su vez redundará en mayor satisfacción del cliente.
- Una mejor imagen de la compañía.
- Publicidad más agresiva, ya que los clientes pueden estar informados de los beneficios de realizar negocios con una compañía que maneja la calidad de sus productos.
- Más confianza en que los productos de la compañía cumplen los requisitos reglamentarios pertinentes.
- Mejor evidencia objetiva para defenderse contra demandas por obligación civil, si los clientes llegaran a entablar alguna.

Anexo 7

Familia ISO 14000

1. ISO 14001:2004. Habla de los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión Medioambiental”³³. Y se caracteriza principalmente por tres pilares: Prevención de la contaminación, Mejoramiento continuo, Cumplimiento con la legalidad ambiental del país donde se aplica.
2. ISO 14004:2004. Establece directivas generales, principios, sistemas y técnicas de apoyo.

Se debe considerar que las normas ISO 14000 no fijan metas ambientales para prevención de la contaminación, sino que establecen herramientas y mecanismos enfocados a los procesos de producción al interior de una empresa u organización y los efectos nocivos que provoque al ambiente derivados de las actividades que realicen.

La implementación requiere desarrollar capacidades y apoyar los mecanismos para lograr los objetivos, política y metas ambientales, para ello es necesario enfocar al personal, sus sistemas, su estrategia, sus recursos y su estructura.

³³ ha sido elaborada por el comité ISO/TC 207, fue aprobada octubre de 1996 como norma europea EN-ISO14001, homologada en Chile, como Norma Chilena por el INN

Anexo 8

Normas OSHAS

Occupational Health and Safety Standard (OHSAS) es un conjunto de criterios y especificaciones que permite a una organización, empresa o industria ser evaluada y certificada en los aspectos de seguridad y salud ocupacional (de preferencia en aquellas en las cuales sus trabajadores están sometidos a riesgos laborales). Su certificación se basa en el cumplimiento de los procedimientos de seguridad y salud ocupacional definidos por la empresa tomando como guía lo establecido en la norma OHSAS 18001. La implementación de los estándares de la norma se considera homologar a la estructura y estándares de la norma los procedimientos de prevención de riesgos que disponga la empresa, o desarrollarlos en el caso de no tenerlos, implementarlos.

Para la mantención de los estándares de la norma se considera la aplicación de los siguientes procedimientos, en pleno cumplimiento de la legislación laboral u de otro ámbito, aplicable de acuerdo a cada país.

Manual de organización y especificaciones. Conjuntos de definiciones que establecen las actuaciones y procedimientos de la plantación, operación, verificación y revisión de la norma.

Procedimientos administrativos de gestión. Conjunto ordenado de instrucciones o reglas que definen y establecen los estándares operativos exigidos por la norma, aplicados a la empresa en particular

Procedimientos de control de registros. Conjuntos ordenado de instrucciones que establecen la acreditación de los registros exigibles por la norma para la continua verificación de su cumplimiento.

Procedimientos para actividades críticas. Instrucciones o reglas específicas que se definen para el control de los riesgos en actividades definidas como críticas.

La norma establece especificaciones agrupadas en cuatro ámbitos

Especificaciones de planeación. Conformadas por cuatro requisitos asociados al desarrollo de objetivos de seguridad, cumplimiento de requerimientos legales pertinentes, identificación de peligros y evaluación de riesgos y programas de prevención de riesgos.

Especificaciones de implantación y operaciones. Conformadas por siete requisitos asociados a responsabilidades de prevención de riesgos en la empresa,

entrenamiento en seguridad, comunicaciones, documentación pertinente, acciones de control de los riesgos y respuestas a emergencias.

Especificaciones de verificación y acciones correctivas. Conformadas por cuatro requisitos asociados a la medición del desempeño preventivo, investigación de accidentes, registros de seguridad y auditorías de seguridad.

Especificaciones de revisión gerencial. Que consta de un requisito asociado al conocimiento por la autoridad máxima del establecimiento de la efectividad de las normas, procedimientos y estándares de seguridad en el control de los riesgos en los procesos.

Anexo 9

Programa SAG/USDA-APHIS/ASOEX

El programa SAG/USDA-APHIS/ASOEX, es un esfuerzo en conjunto del Servicio Agrícola y Ganadero, la Asociación de Exportadores de Fruta, el Departamento de Agricultura de los EE.UU. y el Servicio de Inspección de Salud Animal y Vegetal, para llevar a cabo inspecciones en origen de todos los envíos de frutas y hortalizas al país del norte.

De los cuatro puntos de inspección, dos de ellos están bajo administración del ASOEX ellos corresponden a sitio el sitio 'Los Lirios' y 'Lo Herrera', mientras que los sitios de Puerto de Valparaíso y Aeropuerto Santiago son administrados por el SAG. En estos cuatro puntos el procedimiento es el mismo:

Las actividades de pre-embarque comprenden:

- 1.- Tratamiento de Fumigación
- 2.- Tratamiento de Agua Jabonosa y Cera
- 3.- Tratamiento de Frío
- 4.- Muestreo e Inspección Conjunta (labor que se realizan en los sitios de inspección)
- 5.- Actividades Portuarias

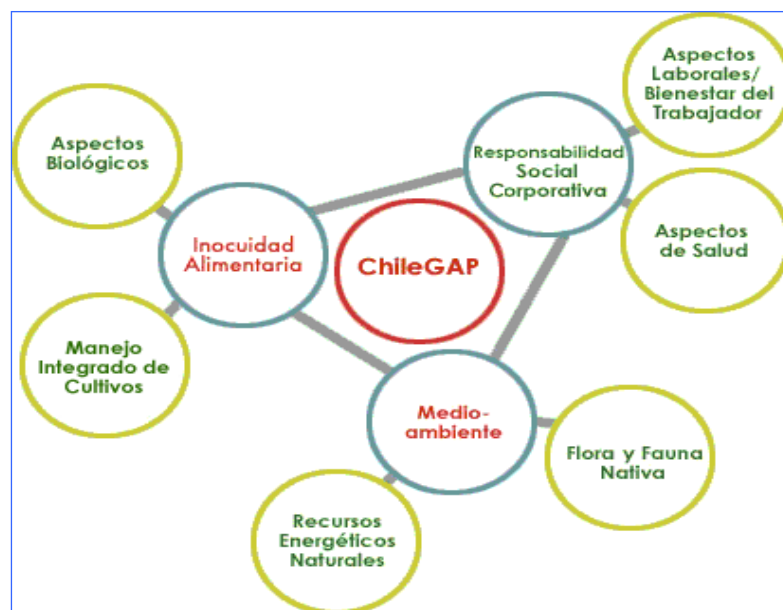
El procedimiento de inspección es cuidadosamente organizado. Del total de cajas a exportar por cada empresa exportadora, se selecciona una cantidad determinada, la cual depende de la especie, en el caso de pomáceas (manzanas y peras) y carozos (duraznos, nectarines, ciruelas) es un programa estadístico que determina las cajas. Para el caso de otros frutos como las cerezas y arándanos se eligen un total del 2% del total de cajas a exportar por cada exportador.

El elemento más importante es la capacidad que tienen estas entidades de trabajar en conjunto; ASOEX administra los sitios, SAG realiza las inspecciones y ejecuta el programa y, finalmente, APHIS se encarga de supervisar el cumplimiento del programa en general.

Anexo 10

ChileGAP

El estándar chileno Buenas Prácticas Agrícolas o ChileGAP es un programa que contempla un conjunto de acciones destinadas a garantizar la seguridad de los productos alimenticios en cuanto a inocuidad respecto a riesgos químicos y biológicos, Responsabilidad Social Corporativa y Problemas Medioambientales.



El programa Chile GAP fue desarrollado en virtud de un mandato de ASOEX con el propósito de resolver los problemas derivados de las múltiples certificaciones. Este programa armoniza los principales requerimientos de los principales mercados con el objetivo que productores y exportadores puedan implementarlas en sus huertos o predios al mínimo costo. ChileGAP es un programa voluntario, que establece un marco de trabajo con reglas establecidas y alta difusión, público y no discriminatorio y fue el primer programa en el Mundo implementado a nivel nacional. Y ha sido evaluado y certificado por EuroGap y por Davis Fresh, el último a través de ProSafe Certified

Anexo 11

Uvas Envenenadas

El lunes 13 de marzo de 1989, la Agencia de Control de Alimentos y Fármacos (Food and Drug Administration, FDA) de los Estados Unidos informó del hallazgo de dos granos de uva proveniente de Chile, contaminados con cianuro. Aunque la dosis no era letal, la FDA anunció —a través de un comunicado de prensa difundido en todo el país— la retención de la fruta proveniente de Chile destinada al mercado norteamericano e hizo un llamado público a retirarla del comercio y a no consumirla. La medida afectaba no sólo a la mitad de la producción de la temporada que estaba siendo embarcada o iba rumbo a los EE.UU., sino también a la fruta chilena ingresada en los EE.UU. mantenida en frigoríficos o bodegas de distribuidores comerciales, cuya eliminación recomendaba.

La decisión de la FDA de aplicar el embargo a la fruta chilena y darle publicidad a la medida a través de una conferencia de prensa ampliamente difundida en los EE.UU. Generó un verdadero pánico entre los consumidores, provocando una rápida caída en el consumo de todo tipo de frutas de cualquier procedencia. A las pocas horas del anuncio del Comisionado de la FDA, Dr. Frank Young, las principales cadenas de supermercados ya habían retirado toda la fruta chilena. El embargo a la fruta chilena por la presencia de granos de uva con cianuro fue la principal noticia en programas informativos de todas las cadenas de TV y la prensa escrita estadounidense.

Revelaciones de prensa posteriores al hecho señalaron que durante la semana previa al anuncio, la embajada de los EE.UU. en Santiago recibió varias amenazas telefónicas de contaminar la fruta destinada al mercado norteamericano y japonés. Ello había motivado una primera restricción al ingreso de fruta chilena, la que fue levantada a los pocos días, después de exhaustivos controles sin resultados positivos y ante “las notables medidas de seguridad adoptadas en Chile”, como será reconocido por el Gobierno de EE.UU. Estas medidas de protección se mantuvieron sólo en conocimiento de las autoridades chilenas y los exportadores y no trascendieron a la opinión pública. Más tarde, ante una segunda llamada anónima, se incrementaron los controles por la FDA, la que destinó más de 100 funcionarios a la inspección y revisión de aproximadamente el 10% de las 600 mil cajas de fruta chilena que llegaban diariamente a los puertos en EE.UU., con costo a los exportadores. En la mañana del 12 de marzo, inspectores de la FDA que revisaban la carga del “Almería Star”, con parte de la producción de la exportadora Julia Saavedra, de Curacaví, encontraron en una caja de uvas de la variedad Flame Seedless, marca “Crispy”, dos granos con indicios de haber sido inyectados. Los granos estaban descoloridos y tenían un anillo de materia cristalina alrededor del pinchazo. El análisis de laboratorio confirmó la presencia de cianuro, aunque en una dosis no letal para el ser humano. Debido a su alta volatilidad en un medio ácido como la uva, no fue posible determinar la dosis original inoculada.

Otros países importadores de fruta chilena, como Canadá, Japón y algunos países europeos, tomaron medidas inmediatas luego de conocer el comunicado de la FDA. El gobierno canadiense siguió literalmente las medidas adoptadas por EE.UU.; así, ante la primera amenaza, suspendió por dos días el ingreso de fruta chilena. Posteriormente, al comprobarse la contaminación de dos granos de uva en EE.UU., también aplicó un embargo a toda la fruta y hortalizas importadas desde Chile. Japón, que había recibido amenazas telefónicas en su embajada en Chile, también suspendió el ingreso de fruta chilena. Por su parte, la Comisión Europea alertó a sus 12 países miembros acerca de la contaminación de la fruta chilena para que tomaran las prevenciones correspondientes, aunque sin recomendar la aplicación de un embargo. En Chile, la medida provocó gran conmoción pública, por los previsibles perjuicios económicos que acarrearía. Los precios de las acciones cayeron de inmediato, siendo las más afectadas aquellas de empresas navieras (caída del 10,7 %).

El embargo norteamericano a la fruta chilena afectaba en lo inmediato tanto a los productores como a la larga cadena de la pujante industria de la fruta de exportación. Pero más grave era el daño producido en la confianza de los consumidores extranjeros de la fruta chilena. Una medida anunciada de manera tan espectacular amenazaba con provocar no sólo pérdidas económicas inmediatas, sino el cierre de mercados crecientemente sensibles a la presencia de productos químicos en los alimentos.

El mismo día lunes 13, el Ministro del Interior Carlos Cáceres se dirigió al país encadena de radio y TV, señalando que si bien no compartía la decisión adoptada por EE.UU., comprendía la preocupación por la salud de los consumidores y manifestaba su confianza en la solución del problema. Responsabilizó de este atentado al terrorismo amparado por el Partido Comunista y anunció una investigación para dar con los culpables de este acto. Al mismo tiempo informó del reforzamiento de las medidas de seguridad en todo el proceso de producción de la fruta, desde la cosecha hasta su llegada a puerto de destino. El gobierno del General Augusto Pinochet, estructuró un Comité de Crisis conformado por los Ministros del Interior, Gobierno, Relaciones Exteriores, Agricultura, Hacienda y Presidencia, que operó en forma permanente en los días críticos y fue el encargado de diseñar las estrategias frente a la emergencia.

La respuesta inmediata del gobierno militar se orientó en tres direcciones en forma simultánea. En primer término, la Cancillería, en conjunto con Agricultura, estableció rápidas negociaciones al más alto nivel en los EE.UU. para lograr revocar la medida en el corto plazo. Para ello la comitiva oficial viajó al día siguiente a EE.UU., donde desarrolló una activa agenda de contactos con congresistas, empresarios y funcionarios norteamericanos, a los que informó de los efectos de las medidas y los resguardos adoptados por Chile para proteger sus exportaciones. En segundo término, se incrementaron los controles sanitarios y se inició una investigación para dar con los autores de estos hechos, entablando una denuncia en los tribunales por infracción a la Ley de Seguridad Interior del Estado.

Finalmente, se encargaron estudios para evaluar el impacto de la medida en el sector exportador y la economía nacional, definiendo posibles medidas para apoyar al sector. Una vez en EE.UU., la comitiva gubernamental encabezada por el Canciller Errázuriz tomó contacto con otras autoridades norteamericanas, representantes de la industria y congresistas. El Senador Heinz³ declaró en conferencia de prensa la urgencia de buscar una pronta solución, en vista del daño a los intereses chilenos y norteamericanos. Abogó ante la FDA por un plan que permitiera recuperar totalmente la confianza en los muchos productos hortofrutícolas que reciben de Chile.

Tres días después del embargo, el Secretario de Estado, James Baker, se reunió con los Ministros de Relaciones Exteriores y Agricultura, acordando trabajar juntos con el fin de dar solución a la crítica situación que afectaba la exportación de fruta chilena. Se anunció que un equipo de expertos de la FDA viajaría a Santiago para verificar las medidas de control y seguridad de los embarques. Ante las versiones de prensa chilena que sostenían un origen político a la medida de la FDA, Baker declaró que la acción “no ha sido decidida, de ningún modo, por consideraciones políticas. Ha sido tomada, estrictamente, por medidas de seguridad y de salud”. Agregó que con la medida estaban siendo perjudicados no sólo productores chilenos sino también ciudadanos e intereses estadounidenses.

El Ministro de Agricultura de Chile y el Comisionado de la FDA llegaron a un acuerdo para una solución de la crisis, para lo cual los técnicos chilenos y norteamericanos comienzan a redactar un plan de solución. El viernes 17 de marzo, cuatro días después del embargo y luego de arduas negociaciones y acuerdos sobre rigurosos controles sanitarios, se anunció en Estados Unidos la reanudación del envío de fruta procedente de Chile, a partir del 21 de marzo.