



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**PROCESO DE IMPORTACION DE MÁQUINARIA ATM  
APLICADO A LA EMPRESA IBM DE CHILE**

YENIFER DENISE CEA 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 GUÍA: EDUARDO HAYE

Viña del Mar, Julio de 2010

## **Agradecimientos**

Agradezco a mi madre y hermano por el sacrificio realizado para que la finalización de este proceso sea posible, por el apoyo, las fuerzas y los valores reforzados en todo momento y por ser una parte importante en mi desarrollo personal y profesional.

# ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Capítulo I: Antecedentes de la práctica profesional</b>	
1.1.- Descripción de la organización.....	2
1.2.- Descripción de las funciones realizadas.....	7
1.2.2.- Razones que impulsan el tema a desarrollar.....	13
<b>Capítulo II: Desarrollo del tema a investigar</b>	
2.1.- Objetivos generales y específicos.....	14
2.2.- Marco teórico.....	15
2.2.1.- Términos del Comercio Exterior.....	15
2.2.2.- Descripción de la actividad comercial entre Chile y Alemania.....	24
2.3.- Desarrollo de la investigación.....	31
2.3.1.- Importación de la Maquinaria ATM desde Alemania hacia Chile.....	31
2.3.2.- Seguro de Transporte.....	42
2.3.3.- Modalidades de Pago.....	44
<b>Capítulo III: Conclusiones</b> .....	45
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	48
<b>Anexos</b>	

## INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Práctica Profesional primeramente detalla la práctica laboral realizada por la autora durante los meses de Noviembre 2008 a Mayo 2009 en IBM de Chile, ubicada en Providencia, Región Metropolitana y luego la internalización de maquinaria ATM a Chile proveniente de Alemania, aplicado a la empresa ya antes mencionada.

La práctica profesional no se enfocó al tema internacional como se espera, sin embargo se realizó trabajo administrativo en una empresa multinacional, lo cual favoreció a la autora en su desarrollo personal y profesional, demostrando así que los alumnos egresados de la carrera de Administración de Negocios Internacionales, son profesionales integrales capaces de desempeñarse en cualquier área relacionada con lo comercial.

Como adelanto del contenido del siguiente trabajo, las principales tareas realizadas fueron; Seguimiento a las Ordenes de Servicio (ODS), Seguimiento a las Máquinas SPARE, Incorporación de nuevas sucursales de clientes a las bases de datos, Análisis de Productividad de Técnicos, Análisis de Gestión (Cliente Corpbanca).

Finalmente, en su primera parte este informe busca detallar las funciones realizadas por la autora en su proceso de Práctica Profesional y luego busca detallar el Proceso de Importación de ATM (*Automatic Teller Machine*) desde la República Federal de Alemania aplicado a la empresa IBM de Chile, investigar este proceso y finalizar con las correspondientes conclusiones.

## **CAPITULO I: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

### **1.1.- Descripción de la organización**

La institución en la cual la autora desarrollo su práctica profesional fue IBM de Chile S.A.C., ubicada en la comuna de Providencia, Región Metropolitana.

IBM de Chile proporciona servicios tecnológicos en distintas plataformas asociadas a las Tecnologías de la Información, como; Consultoría de Negocios, Servicios de Aplicaciones, Servicios de Outsourcing, Servicios para Software, Servicios para Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y Servicios de TI, es dentro de este último donde se encuentra el área de Maintenance & Technical Support (MTS).

#### **Misión General IBM.**

“La misión de IBM es transformar el potencial de las tecnologías de la información en valor para sus clientes, desarrollando e implantando soluciones que resuelvan sus problemas de negocio y les ayuden a innovar.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Oracle España., Sitio Web, “La Comunidad de Madrid firma un convenio con Microsoft, Oracle, Sun, IBM y Cisco para la creación del Centro Tic Madrid-Sur”, Consultado el 26/05/2010. URL: [http://www.oracle.com/global/es/corporate/press/np\\_tic\\_madrid-sur.html](http://www.oracle.com/global/es/corporate/press/np_tic_madrid-sur.html)

## **Visión General IBM.**

“En IBM nos esforzamos por ser líderes en la investigación, desarrollo y fabricación de las tecnologías de la información más avanzadas del sector, incluyendo sistemas informáticos, software, redes, sistemas de almacenamiento y microelectrónica. Transformamos estas avanzadas tecnologías en algo valioso para nuestros clientes a través de nuestras soluciones y servicios profesionales en todo el mundo.”<sup>2</sup>

## **Historia de IBM.**

IBM tiene una larga historia que se remonta a 1885, año en el cual se iniciaron las primeras pruebas que dieron forma a *International Business Machines*:

- **1890:** La fusión de tres compañías; Tabulating Machine Company, International Time Recording Company y Computing Scale Corporation formaron Tabulating-Recording Company (CTR) el 16 de junio de 1911. El CTR es el precursor de IBM.
- **1924:** Cambia de nombre a la compañía al de International Business Machines Corporation (IBM).
- **1952 - 1963:** Comienza a transformarse en una empresa líder del sector comercial. IBM se reorienta hacia el desarrollo y la comercialización de tecnologías de informática electrónica, crea e institucionaliza las prácticas

---

<sup>2</sup> IBM Chile., Sitio Web, “Visión General”, Consultado el 26/05/10. URL: [http://www-03.ibm.com/e-business/la/cl/marketing/index.shtml?section=tier650&position=61\\_1&referral=1&client=7\\_4](http://www-03.ibm.com/e-business/la/cl/marketing/index.shtml?section=tier650&position=61_1&referral=1&client=7_4)

profesionales de la gestión empresarial, y codifica la filosofía de IBM las transforma en comportamientos y en políticas oficiales. Estos logros tecnológicos, empresariales y sociales llevan a IBM a ser empresa líder en el mundo de alta tecnología en la década de 1960.

- **1964 - 1970:** En la década de 1960, IBM considera su principal mercado amenazado por una serie de desafíos, por lo cual apostaron a la innovación creando así la serie S/360, gracias a esta apuesta IBM experimenta un incremento de casi cinco veces en ingresos y ganancias a lo largo de la década. Así IBM termina la década de 1960 como líder en tecnología y como icono de los negocios globales.
- **1971 - 1992:** Continúa desarrollando nuevos productos innovadores en toda la década de 1970. Desde la tecnológica banda magnética utilizada en las tarjetas de crédito, a los disquetes como centro de transacción de consumo (primer modelo de ATM (cajero automático)). En la década de 1980, la compañía crea normas que legitiman el PC, convirtiéndolo de un dispositivo de aficionados en una herramienta indispensable de la vida moderna en los hogares, empresas y escuelas alrededor del mundo. La compañía también continúa empujando los límites del descubrimiento científico, con cinco investigadores de IBM comparten tres Premios Nobel en Física.
- **1993 - al Presente:** IBM se mueve en los principales negocios de crecimiento, principalmente en servicios y software, y abarca los estándares abiertos para la

computación. La compañía también modifica su cultura para volver a centrarse en los clientes y ser más ágil, responsable y colaborativa. Esta transformación coincide con la llegada de Internet, e IBM es un pionero en ayudar a los clientes a aprovechar las nuevas posibilidades de la informática en la Red Mundial creando el "e-business." En el presente siglo IBM está, una vez más, a la vanguardia de la tecnología mundial y los negocios.<sup>3</sup>

#### **Hitos en los 80 años de IBM en Chile.**

- **1924:** Se establece en decreto del Ministerio de Hacienda, el cual autoriza el funcionamiento de Internacional Business Machines.
- **1925:** Llega la primera máquina IBM a Chile, fue importada para Ferrocarriles del Estado.
- **1929:** Se establece IBM en Chile, siendo el cuarto país de Latinoamérica donde inicia actividades.
- **1931:** Se abre una oficina de IBM en Valparaíso.
- **1949:** Por Decreto de Hacienda se autoriza el cambio de razón social a IBM Word Trade Corporation.
- **1956:** La compañía ya tiene 100 empleados.
- **1959:** IBM anuncia la comercialización de los primeros computadores en Chile.
- **1961:** Se inaugura una sucursal en Concepción.

---

<sup>3</sup> IBM USA., Sitio Web, "History of IBM", Consultado 01/06/10. URL: [http://www-03.ibm.com/ibm/history/history/history\\_intro.html](http://www-03.ibm.com/ibm/history/history/history_intro.html)

- **1962:** Por Decreto de Hacienda se declara instalada la sociedad anónima IBM de Chile S.A.C.
- **1963:** Se instala el primer computador científico en Chile, en la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **1973:** IBM organiza en Viña del Mar, en conjunto con la Universidad de Chile, el Primer Seminario Latinoamericano de Ciencias de la Computación.
- **1983:** Se instala en Codelco Chuquicamata el computador más grande existente en ese momento en Chile.
- **1986:** Se inaugura el “Edificio IBM”, en Avenida Salvador #655, Providencia, Santiago. Locación que se mantiene hasta el día de hoy.
- **2002:** IBM Corp. adquiere la división de consultoría de PricewaterhouseCoopers, creando así la unidad consultora IBM Global Business Services.
- **2003:** IBM inaugura la plataforma más importante del país a nivel tecnológico, On Demand Solution Center.
- **2005:** Se realiza la Cumbre Latinoamericana de Minería, titulada “Tecnologías de la Información al Servicio de la Industria Minera”.
- **2007:** Se implementa con éxito el primer proyecto piloto de tecnología RFID, que controla el inventario por radiofrecuencia.

- **2009:** Se inaugura el primer Service Desk en Chile, el que ofrece soluciones tecnológicas para las empresas que requieran aumentar la productividad de sus empleados y bajar los costos.<sup>4</sup>

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

### **1.2.1.- Trabajo desarrollado**

Las tareas desarrolladas se llevaron a cabo en el departamento de “*Maintenace & Technical Support*” (**MTS**), la descripción de las actividades se hará en orden de relevancia de mayor a menor, pero antes de la descripción de estas se hará una breve descripción del departamento MTS.

#### **1.2.1.1.- Departamento MTS**

Este departamento fue uno de los primeros en crearse en IBM de Chile ya que se dedica al mantenimiento de las maquinarias IBM o “*multimarca*” (cualquier marca no IBM), negocio con el cual inició actividades IBM en Chile. Cabe decir también que es el departamento más grande de la compañía y el que más se adjudica contratos. Este departamento por las cantidades de dinero que genera es uno de los pilares más importantes de la compañía en Chile.

---

<sup>4</sup> IBM Chile., Sitio Web, “Historia de IBM Chile”, Consultado 01/06/10. URL: [http://www-03.ibm.com/e-business/la/cl/marketing/historia/index.shtml?section=tier650&position=61\\_3&referral=1&client=0](http://www-03.ibm.com/e-business/la/cl/marketing/historia/index.shtml?section=tier650&position=61_3&referral=1&client=0)

MTS está dividido en dos partes principales, Mantenimiento de Software y Mantenimiento de Hardware. La práctica profesional se realizó en el área de Mantenimiento de Hardware, esta área se divide en tres sub áreas, Mantenimiento de **ATM** (cajeros automáticos), Mantenimiento de **POS** (cajas de supermercado y/o multitienda) y Mantenimiento de **MVS** (dispositivos multimarca). Las tres sub aéreas se encuentran bajo la misma gerencia.

#### **1.2.1.2.- Actividades realizadas en Departamento MTS por orden de relevancia.**

##### **a) Análisis de Gestión (Cliente Corpbanca):**

El Análisis de Gestión de un cliente, cualquiera sea este, mide los tiempos de respuesta (desde que el cliente genera el llamado hasta que el técnico llega al cliente) y solución (desde que el técnico llega al cliente hasta que este entrega la máquina operativa) de los técnicos de IBM con relación a los llamados que realizan los clientes por cada máquina que presenta desperfectos o que necesita mantención.

La medición tiene como finalidad externa poder refutar las multas que cada cliente impone a IBM por concepto de retraso en la gestión (falta a los tiempos fijados por contrato para la reparación de las maquinarias) y además tiene una finalidad interna, el control de la gestión del área frente a cada cliente.

Dependiendo del contrato celebrado con el cliente, se rigen los tiempos límite, que se separan en tiempo de respuesta y tiempo de solución, en la mayoría de los

contratos el tiempo de respuesta es de 2 horas y el de solución es de 4 horas, depende del contrato también cual de los dos tiempos es el que se mide o si es que se miden los dos, en el caso de Corpbanca se mide solo el Tiempo de Respuesta.

Una vez procesados los datos, estos arrojan estadísticas, estas estadísticas se calculan a través de una planilla en Excel llamada “*Tracking SLA*” (Service Level Agreement) y una presentación en Power Point llamada “*Informe Ejecutivo*” que se realiza para que el Project Manager (**PM**) de la cuenta la presente al cliente mensualmente. El Tracking lleva todos los datos de todos los llamados efectuados por el cliente (en sus distintas sucursales) que estén dentro de un mes calendario y mediante formulas arroja los tiempos que debieran ser multados, estos tiempos se separan dependiendo si es mala gestión de IBM (atrasos de los técnicos en llegar al cliente, demora en la reparación de las maquinarias, demora en la entrega de las partes solicitadas para ejecutar la reparación, etc.) o mala gestión del cliente (olvido de claves, olvido de llaves de seguridad, mala sincronización de la visita, problemas con la empresa de transporte de valores, etc.).

También se utiliza como control interno sobre la labor de los coordinadores de los técnicos, los porcentajes de satisfacción al cliente, la cuantificación de los llamados dependiendo de la falla, cuantificación de las fallas más frecuentes por sucursal, porcentaje de falla de las maquinarias por serie y por tipo para hacer seguimiento, entre otras mediciones.

La presentación que se muestra al cliente lleva la información histórica de la gestión, sus avances, retrocesos y cualquier anomalía que se haya dado en el transcurso del mes calendario con respecto al servicio.

**b) Seguimiento a las Máquinas “Spare”:**

Las máquinas “*Spare*” son máquinas de recambio que utiliza IBM cuando los desperfectos que está presentando la máquina en el cliente no se pueden solucionar en el lugar donde esta se encuentra instalada (sucursal), hasta el momento en que se arregla el desperfecto. El proceso comienza quitando la máquina del cliente que se encuentra en la sucursal e instalar un “Spare” en reemplazo temporal. Las máquinas del cliente tienen plazos bien definidos para ser arregladas, si es dentro de la región metropolitana son 5 días hábiles, si es en regiones son 15 días hábiles, ya que hay que tomar en cuenta la demora de repuestos desde el Repair Center ubicado en Santiago.

Una vez reparada la máquina es de responsabilidad del técnico a cargo del llamado ir a buscar la maquina del cliente al centro en el que fue reparada, ya que si pertenece a IBM, se repara en el Repair Center corporativo, si es “Multimarca”, se debe averiguar si es que todavía está en garantía para enviarla al centro correspondiente, de no ser así, se envía al Repair Center IBM. Luego de esto, el técnico tiene que llevar la maquina ya reparada a la sucursal del cliente, retirar la máquina “Spare” instalada e informar de que la máquina esta libre para ser utilizada en un nuevo llamado. Es en este punto donde entra la medición de las máquinas, este seguimiento se utiliza para medir

cuanto es el tiempo que se está demorando el Repair Center, ya sea corporativo o no, en entregar las máquinas, cuánto tiempo se está demorando el técnico en todo el proceso que sigue después de la reparación (momento en que el Repair Center libera la máquina), tener un listado de los técnicos que están repitiendo las demoras, sus respectivos supervisores y coordinadores, ver los clientes más afectados, las zonas más problemáticas, entre otras mediciones.

Todas estas mediciones son con un fin de control interno para agilizar la gestión y entregar un mejor servicio al cliente.

### **c) Seguimiento a las Órdenes de Servicio (ODS):**

Las Ordenes de Servicio son los documentos en los cuales el técnico deja constancia del procedimiento que se realizó, donde se realizo, la hora y fecha de inicio y término, la aceptación del cliente y si es que el procedimiento es facturable o no dependiendo del contrato de mantención que se mantenga hasta ese momento.

Las ordenes de servicio muchas veces, por error humano, están llegando a IBM mal codificadas, ya que los técnicos no tienen conocimiento de las diferentes cláusulas de los contratos que mantiene IBM con sus clientes, ellos tienen conocimiento de un contrato tipo, con esa información llenan las ODS, las clasifican y las entregan al Departamento de Administración, específicamente a la unidad de Facturación, son ellos los encargados de analizar cada ODS y verificar que la codificación este bien realizada, para luego ingresar dichos documentos con sus correspondientes datos a un sistema llamado “*IBM*”

*Personal Communications*” en su plataforma “RCMS” (*Retain Call Management System*), plataforma que alimenta de datos a toda el área administrativa de IBM relacionada con los llamados (reportes) que generan los clientes.

La función de la autora en esta área, fue revisar permanentemente si es que los números de ODS que figuraban como “Facturables” (servicios fuera de contrato), fueran realmente facturables y de ser así, que estos fueran facturados dentro de un periodo de 10 días, de no ser así, levantar una alerta, además de verificar que el cruce de datos entre los que IBM informaba como facturable versus lo que el área de facturación informaba fueran iguales.

**d) Confección de Inventario para nuevo contrato D&S:**

Al realizarse un nuevo contrato por mantención de maquinaria se debe confeccionar un nuevo inventario actualizado de las máquinas que se encuentran bajo los antiguos contratos y el nuevo, esto se hace organizando a los técnicos en terreno telefónicamente para verificar que las maquinas que se encuentran en los contratos sean las que realmente se encuentran en el cliente, ya que las máquinas se pueden mover de un local a otro, por lo cual se envía a los técnicos a verificar las series y los tipos de las máquinas que se encuentran en cada sucursal, para que así se pueda realizar una medición lo más exacta posible de la tasa de falla por maquinaria según sucursal, medición que va incluida en el “Tracking SLA” que fue detallado en la letra A de este

mismo ítem. El inventario se debe realizar en una planilla Excel y este debe ser validado por el PM (Project Manager) de la cuenta para poder ser incluido en las mediciones.

### **1.2.2.- Razones que impulsan el tema a desarrollar.**

La razón principal que motiva a desarrollar esta investigación es la necesidad de saber más sobre el proceso de importación de productos, ya que siempre se pone énfasis en la exportación de bienes y servicios, esto es comprensible porque una de las bases fundamentales de los ingresos del país es la venta de productos asociados al área minera, vitivinícola o frutícola.

Una segunda motivación de la autora es saber la procedencia de las maquinarias a las cuales ella les hizo seguimiento en su práctica profesional y con las que actualmente también se vincula, pudiendo así darle un valor agregado a sus labores uniendo la carrera de Administración de Negocios Internacionales con el análisis de control de gestión realizado en la práctica profesional.

Como Tercera y mayor motivación de conocer el proceso de importación de maquinaria en su totalidad, es la necesidad de preparación ante las pruebas que la autora quiere rendir para postular al área de logística de IBM Chile, además del lobby que genera intrínsecamente la investigación y el conocimiento de otras aéreas.

De los puntos anteriormente explicados se genera la motivación por la investigación del tema a desarrollar

## **CAPITULO II: DESARROLLO DEL TEMA A INVESTIGAR**

### **2.1.- Objetivos generales y específicos**

Queda en manifiesto la necesidad de aprender y entender el proceso de importación de maquinaria, ya que es un producto con el cual la autora no está familiarizada y tiene la necesidad de hacerlo para lograr sus objetivos personales.

Por lo anterior el objetivo general de esta investigación es el siguiente:

*Conocer por completo el proceso de importación de maquinaria ATM, a nivel gestión, a través del estudio del caso de IBM de Chile.*

Por otra parte los objetivos específicos de investigación son los siguientes:

- I. *Determinar si existen diferencias entre el proceso utilizado por IBM Chile y el proceso estándar.*
- II. *Conocer las cláusulas con las que trabaja IBM Chile con respecto al trato con sus proveedores de maquinaria ATM.*
- III. *Ampliar los conocimientos que la autora tiene sobre la empresa y sus procesos.*

## **2.2.- Marco teórico**

A continuación se situará al lector en el contexto en el que se desarrolla este escrito, poniendo énfasis en los principales tópicos que envuelven el tema a desarrollar.

### **2.2.1.- Términos del Comercio Exterior.**

#### **a) Importación**

El proceso de importación se define como *“La introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país”*<sup>5</sup>.

Pueden importar todas las personas, ya sean naturales o jurídicas que posean RUT (Rol único tributario) y/o hayan iniciado actividades frente al SII (Servicio de Impuestos Internos).

Se puede importar todo producto que sea “Legal” y que no esté “Prohibido”. Llámese “No Legal”, a los productos que no se acojan a la legislación vigente, ya sea en el país de origen como en el país de destino. Llámese producto “Prohibido” a los *“vehículos y motocicletas usadas, asbesto en cualquiera de sus formas, pornografía, desechos industriales tóxicos, entre otras mercancías”*<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Portal del Comercio Exterior., Sitio Web, “¿Cómo Importar?”, Consultado 02/06/10. URL: [http://www.portalcomercioexterior.cl/como\\_importar](http://www.portalcomercioexterior.cl/como_importar)

<sup>6</sup> Servicio Nacional de Aduanas., Sitio Web, “Preguntas Frecuentes Importaciones”, Consultado 02/06/10. URL: [http://www.aduana.cl/prontus\\_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228161116.html#T2](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228161116.html#T2)

Normalmente una importación comienza con un estudio de mercado, el cual debe arrojar si es que el negocio es rentable o no, para así decidir si es que se lleva a cabo la operación de internalización de mercancía al país. Si es que se decide llevar a cabo dicho proceso, lo siguiente es evaluar los requerimientos técnicos y administrativos asociados dependiendo de la naturaleza de las mercancías a importar. Se debe tener en cuenta que algunas empresas cuentan con distribuidores a nivel local, pudiendo ser esta localidad alguna región dentro del territorio o una zona franca. De no ser así, se debe contactar al distribuidor en el país extranjero que mas facilite la operación, ya sea por TLC (*Acuerdos internacionales suscritos entre Estados y regidos por el derecho internacional, jurídicamente vinculantes. Un tratado puede ser bilateral o multilateral: entre dos partes o entre más de dos partes.*<sup>7</sup>), (ver anexo I), por proximidad, por facilidad de acceso, bajos costos, etc.

Una vez decidido llevar a cabo el negocio, se toma contacto con el **“Proveedor”** (empresa que venderá las mercancías a importar), en este contacto se debe llegar a un acuerdo en los precios de las mercancías, el modo de presentación y las cantidades en el tiempo en que se compraran.

---

<sup>7</sup> Biblioteca del congreso Nacional de Chile., Sitio Web, “Glosario”, Consultado 02/06/10. URL: <http://www.bcn.cl/lc/tinterna/glosario#tratados>

Antes de efectuar la primera compra se debe pedir una factura llamada **“PROFORMA”** (ver página 22) su finalidad es tener una apreciación lo más exacta del valor final de la transacción, ya que en esta factura se detalla la descripción de la mercancía apoyada en los “Términos Comerciales Internacionales” **(INCOTERMS)** (Ver página 20).

Se debe tener en cuenta que la mercancía a internar será controlada por organismos nacionales, con la finalidad de que esta cumpla con todas las normas establecidas, los organismos a controlar el ingreso de mercancías son el Servicio Agrícola y Ganadero **(SAG)**, la Seremi de Salud, Servicio Nacional de Pesca **(Sernapesca)**, el Instituto de Salud Pública **(ISP)**.

Una vez que las dos partes están de acuerdo con iniciar un negocio, el importador tiene que tomar contacto con un **“Agente de Aduana”**, ya que es este el profesional indicado para guiar al importador con los trámites de aduana, presentar los documentos necesarios ante el Servicio Nacional de Aduanas *“El Agente de Aduana es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.”*<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Portal del Comercio Exterior., Sitio Web, “¿Cómo Importar?”, Consultado 07/06/10. URL: [http://www.portalcomercioexterior.cl/como\\_importar](http://www.portalcomercioexterior.cl/como_importar)

Existen casos de importaciones que no requieren la intervención de un Agente de Aduana, como por ejemplo:

- Mercancías cuyo valor FOB (*ver Incoterms, pág. 20*) facturado no exceda de US\$ 1.000.
- Mercancías que arriben conjuntamente con el viajero, consignadas a un tercero, siempre que su valor FOB facturado no exceda de US\$ 1.000 y pertenezcan a una sola persona natural o jurídica.
- Mercancías transportadas por las empresas de envíos de entrega rápida (courrier), por un valor FOB de hasta US\$ 1.000 facturado.
- Mercancías ingresadas a la Isla de Pascua, procedentes del extranjero o de Zonas Francas, tengan o no carácter comercial, por un valor FOB de hasta US\$ 1.000 facturado.<sup>9</sup>

**b) Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías**

*“Generalmente conocido como “Sistema Armonizado” o simplemente “SA”, es una nomenclatura internacional multi-propósito de mercancías, desarrollada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA). Comprende cerca de 5,000 grupos de mercancías, cada una identificada por un código de seis dígitos, ordenadas en una*

---

<sup>9</sup> IDEM

estructura lógica y legal, y es complementada por reglas bien definidas para lograr una clasificación uniforme”).<sup>10</sup>

### Partida Arancelaria

“Unidades en que se divide la Nomenclatura del Sistema Armonizado en donde se clasifican grupos de mercancías y que se identifican por 4 dígitos.”<sup>11</sup>

### Subpartida Arancelaria

“Subgrupos en que se dividen las mercancías de una partida, se identifican por 6 dígitos en la Nomenclatura del Sistema Armonizado.”<sup>12</sup>

Partida Arancelari	Código del S.A.	Glosa	U.A.	Adv.	Estad. Unidad Código
84.72		Las demás máquinas y aparatos de oficina (por ejemplo: copiadoras hectográficas, mimeógrafos, máquinas de imprimir direcciones, distribuidores automáticos de billetes de banco, máquinas de clasificar, contar o encartuchar monedas, sacapuntas, perforadoras, grapadoras). Copiadoras, incluidos los mimeógrafos	KB	6	U-10
		Máquinas de clasificar, plegar, meter en sobres o colocar en cajas, correspondencia, máquinas de abrir, cerrar o precintar correspondencia y máquinas de colocar u obliterar sellos (estampillas)	KB	6	U-10
	8472.90	Los demás:			
	8472.9010	- Distribuidores automáticos de billetes de banco y demás dispositivos para tratar monedas o billetes	KB	6	U-10
	8472.9020	- Máquinas sacapuntas, incluidas las accionadas a mano	KB	6	U-10
	8472.9030	- Numeradores, fechadores y autenticadores de cheques	KB	6	U-10
	8472.9090		KB	6	U-10

(Fuente: Normativa Aduana Sección XVI)

<sup>10</sup> Sistema de Información sobre el Comercio Exterior, Sitio Web, “Aranceles y Medidas no Arancelarias”. Consultado 21/06/10. URL: [http://www.sice.oas.org/dictionary/TNTM\\_s.asp](http://www.sice.oas.org/dictionary/TNTM_s.asp)

<sup>11</sup> Portal Comex Cámara de Comercio Santiago, Sitio Web “Glosario y Sitios Relacionados”, Consultado 22/06/10. URL:

<http://www.portalcomexces.cl/sitio/Biblioteca/GlosarioySitiosRelacionados/tabid/1375/Default.aspx>

<sup>12</sup> IDEM

c) **Términos Comerciales Internacionales (INCOTERMS)** *(ver anexo II)*

Son términos definidos y elaborados por la “Cámara Internacional de Comercio” (CIC), con la finalidad de establecer un lenguaje en común entre los compradores y vendedores que trabajan en el comercio internacional.

**Listado de INCOTERMS:**

- **EXW (*Ex Fabrica*)**: Significa que la única responsabilidad del vendedor, es poner su mercancía a disposición del comprador en su propio local.
- **FCA (*Franco en el medio de Transporte*)**: El vendedor debe entregar la mercancía lista para su exportación al transportista en el lugar indicado en las condiciones de embarque.
- **FAS (*Franco al costado de la nave*)**: El vendedor se hace responsable de colocar la mercancía al costado de la nave en el muelle o en las barcazas, en el lugar indicado en la cotización.
- **FOB (*Franco a Bordo*)**: Cuando el vendedor se responsabiliza de colocar la mercancía a bordo de una nave en el puerto indicado en el contrato de venta.
- **CFR (*Costo y Flete*)**: El vendedor debe hacer el despacho de la mercancía para su exportación y pagar los Costos y el Flete necesario para transportarla al destino indicado.

- **CIF (*Costo Seguro y Flete*):** Es un término similar al CFR, pero en este caso, el vendedor también debe contratar un seguro marítimo para la mercancía del comprador.
- **CPT (*Transporte pagado hasta*):** Es un término equivalente al CFR, pero que se utiliza para el transporte que no sea marítimo.
- **CIP (*Transporte y Seguro pagado hasta*):** Es un término equivalente a CIF, pero se utiliza para el transporte que no sea marítimo.
- **DAF (*Entregado en la Frontera*):** El vendedor cumple con sus obligaciones, cuando la mercancía para su exportación se pone a disposición del comprador, antes del punto fronterizo aduanero de destino.
- **DES (*Entregado Ex Nave*):** Término usado normalmente para el envío de mercancías por vía marítima. El comprador actúa cuando la nave llega al punto de destino indicado.
- **DEQ (*Entregado Ex Muelle*):** Término utilizado también normalmente para envíos por vía marítima. El comprador actúa en el muelle del punto de destino indicado.
- **DDU (*Entregado con los Derechos Aduaneros no pagados*):** Cuando el vendedor se encarga de todo lo necesario para entregar la mercancía en el lugar convenido, a excepción del desaduanamiento en el país de destino.

- **DDP (*Entregado con los derechos de Aduana pagados*):** Significa que el vendedor se hace cargo de todo, incluyendo los procedimientos necesarios para el despacho de la mercancía y el pago de los derechos aduaneros.<sup>13</sup>

**d) Factura Proforma** (*ver anexo III*)

Es un documento donde un vendedor detalla las mercancías, precisando el precio que tendrán al momento de la transacción. Este documento siempre va a nombre del comprador, por lo cual los datos estipulados en la misma no son validos para otro comprador, salvo que el vendedor lo acepte.

Este documento es de carácter informativo, pero al mismo tiempo fija un compromiso del vendedor frente al comprador de respeto del detalle estipulado por todo el tiempo que sea válida la factura.

A pesar de ser un documento de oferta, sirve también para la obtención o tramitación de licencias de importación, como así también, para la apertura de créditos.

**La factura proforma contiene los siguientes datos:**

- Datos del Vendedor: Dirección postal, Teléfono, Fax y cualquier antecedente que permita su ubicación.
- Número, lugar de emisión y fecha.
- Datos del Comprador: Nombre o Razón Social, Dirección, Teléfono, Fax.

---

<sup>13</sup> Servicio Nacional de Aduanas, Sitio Web. “INCOTERMS 2000”. Consultado 21/06/10. URL: [http://www.aduana.cl/prontus\\_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228113214.html](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228113214.html)

- Descripción de la mercancía: Tipo, Calidad, Modelo, Forma de presentación, Posición arancelaria a nivel de partida en el “Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías”
- Cantidad que se cotiza y vía de embarque.
- Puerto de Embarque y de destino, en base a los INCOTERMS 2000.
- Tipo de embalaje que se usará, la cantidad de bultos que resultará y sus dimensiones.
- Precio de venta unitario y total a nivel FOB y, cuando proceda, los gastos estimados de flete y seguro.
- Condición de pago ofrecida y el instrumento de pago que se requiere.
- Plazo de entrega de la cantidad ofertada.
- Validez de la Cotización

e) **Orden de Compra** *(ver anexo IV)*

Documento numerado que genera un comprador para el vendedor. Este documento tiene los siguientes datos:

- Producto.
- Cantidad.
- Precio.
- Fecha de entrega.

Este documento sirve también como prueba en caso de controversia y puede ser ocupado por cualquiera de las partes, es por ello la importancia de la información que se agrega, esta tiene que ser fidedigna y toda la pertinente para el caso.

### **2.2.2.- Descripción de la actividad comercial entre Chile y Alemania.**

Las relaciones internacionales entre Alemania y Chile han sido cultivadas por años. Para la economía local Alemania es un socio comercial estratégico, ya que es uno de los más grandes integrantes de la Comunidad Europea. A nivel internacional Alemania está ubicada como el sexto socio comercial más importante para Chile ya que lo abastece mayoritariamente de vehículos aéreos, náuticos, ferroviarios, automóviles, productos para la construcción de plantas industriales y de ingeniería mecánica, equipos para la generación y distribución eléctrica, equipo electrónico, medico y fotográfico, acero, papel, entre otros productos.

En el año 2009, el intercambio comercial ascendió a los 2,69 mil millones de Euros, de los cuales 1,49 mil millones correspondieron a las exportaciones chilenas a Alemania, mientras que 1,20 mil millones de euros correspondieron a la importación de bienes alemanes.

Los principales bienes de exportación chilenos son: los relacionados con el cobre y sus subproductos, productos alimenticios como son las frutas y verduras, conservas, jugos, pescados y sus preparaciones, carnes y alimentos de origen animal, vino, celulosa, madera, papel y productos químicos.<sup>14</sup>

### **Montos de Importación desde Alemania**

- a) Monto importado el año 2010 por todas las empresas chilenas, de todos los productos desde el país: ALEMANIA

Meses	2010
Enero	131.969.961
Febrero	125.955.945
Marzo	141.058.570
Abril	167.159.909
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0
<b>Total</b>	<b>566.144.385</b>

(Fuente: Prochile)

---

<sup>14</sup> Embajada de la República Federal de Alemania en Santiago de Chile., Sitio Web, “Relaciones económicas entre Chile y Alemania”, Consultado 08/06/10. URL: [http://www.santiago.diplo.de/Vertretung/santiago/es/05/Bilaterale\\_20Beziehungen\\_20Wi/Bilaterale\\_20Beziehungen.html](http://www.santiago.diplo.de/Vertretung/santiago/es/05/Bilaterale_20Beziehungen_20Wi/Bilaterale_20Beziehungen.html)

- a) Países desde donde se realizaron importaciones el año 2010 del producto **8472901000 Distribuidores automáticos de billetes de banco y demás dispositivos para tratar monedas o billetes.**

País	Monto Dolares CIF
BRASIL	2.737.156
ALEMANIA	2.467.045
COREA DEL SUR	673.894
CHINA	612.848
ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (USA)	23.569
REINO UNIDO	9.624
ARGENTINA	3.323
TAIWAN	1.163

(Fuente: Prochile)

### **a) Inversiones**

En los últimos años la inversión directa alemana en Chile ha ascendido a 1.800 millones de dólares (acumulados desde 1990)<sup>15</sup>, últimamente no han estado muy presentes en las campañas de privatización del país en el sector público, que maneja la electricidad, la telefonía y el agua potable, pero si han estado presentes en el área de la agroindustria, la explotación de minerales y en el sector inmobiliario.

---

<sup>15</sup> IDEM

### **b) Eje de las relaciones bilaterales.**

Las relaciones bilaterales entre Chile y Alemania, centran su eje en torno a las Energías Renovables versus la Eficiencia Energética, también cabe decir que Alemania ha sido un gran apoyo en el desarrollo chileno, ya que han aportado altas sumas de dinero para el desarrollo de las organizaciones no gubernamentales, iglesias además de apoyar microproyectos locales relacionados con el estudio de la energías renovables y su eficiencia.

### **c) Acuerdos y Tratados.**

Chile y Alemania retomaron con fuerza su relación bilateral junto con la vuelta de la democracia a Chile (1990), desde esa fecha en adelante que se han dedicado a fortalecer dicho vínculo creando acuerdos y tratados bilaterales como así también estrechos lazos de cooperación internacional. Dichos lazos se han fortalecido mediante la creación de Acuerdos y Tratados Bilaterales y Multilaterales que benefician a las partes.

### **Acuerdos y Tratados Bilaterales:**

- **Acuerdo de Promoción y Protección de Inversiones:** Dirigido a mantener y crear condiciones favorables para las inversiones e inversionistas de ambos países.

- **Acuerdo para evitar la Doble Tributación:** Dirigido al Impuesto a la Renta y otros impuestos que afecten a dineros Chileno-Alemanes.
- **Acuerdo de Transporte Aéreo:** Dirigido a facilitar el tránsito de las aeronaves de cualquiera de los dos países sobre el territorio Chileno o Alemán, promover el turismo y dejar exento de impuesto los productos que sean para uso de la aeronave, sean estos, combustibles, herramientas, etc.
- **Acuerdo de Transporte Marítimo:** Dirigido a eliminar los impuestos para productos provenientes de cualquiera de los dos países y fomentar la navegación entre Chile y Alemania igualando todo privilegio, libertad o ventaja que cualquier otro país posea.

**Acuerdos y Tratados Multilaterales en los que se incluye Alemania:**

**Tratado de Libre Comercio Chile – Unión Europea:** Dirigido a establecer acuerdos de asociación económica, regular los impuestos y facilitar el diálogo político entre las partes.

## Disminución y/o anulación de impuestos asociados al TLC Chile – UE

### Calendario de eliminación de los aranceles de la comunidad

Partida SA 2002	Descripción	Base	Categoría
84717040	---Central storage units	0,0	Year 0
	---Other		
	----Disk storage units		
84717051	-----Optical, including magneto-optical	0,0	Year 0
	-----Other		
84717053	-----Hard disk drives	0,0	Year 0
84717059	-----Other	0,0	Year 0
84717060	---Magnetic tape storage units	0,0	Year 0
84717090	---Other	0,0	Year 0
84718000	-Other units of automatic data processing machines	0,0	Year 0
84719000	-Other	0,0	Year 0
8472	Other office machines (for example, hectograph or stencil duplicating machines, addressing machines, automatic banknote dispensers, coin-sorting machines, coin-counting or wrapping machines, pencil-sharpening machines, perforating or stapling machines)		
84721000	-Duplicating machines	0,0	Year 0
84722000	-Addressing machines and address plate embossing machines	0,0	Year 0
84723000	-Machines for sorting or folding mail or for inserting mail in envelopes or bands, machines for opening, closing or sealing mail and machines for affixing or cancelling postage stamps	0,0	Year 0
847290	-Other		
84729010	--Coin-sorting, coin-counting or coin-wrapping machines	0,0	Year 0

(Fuente: Direcon)

Producto del TLC Chile – Unión Europea las maquinas ATM no son gravadas con el impuesto Ad Valorem del 6% al ingreso por la aduana correspondiente.

### **2.2.3.- Descripción de la maquinaria ATM (Automatic Teller Machine)**

A continuación se introduce brevemente la maquinaria a importar.

El ATM, conocido mundialmente como “Cash Dispenser”, “Cash Point” o “Cajero Automático”, es una máquina usada para extraer y recibir dinero mediante una tarjeta magnética y una clave de seguridad para identificar usuario de una cuenta, además cuentan con mecanismos de seguridad que solo permiten a la persona que posee la cuenta y conoce la clave secreta manipular los fondos de esta.

Otras funciones que posee son el depósito de dinero, en billetes o en documentos con o sin sobre, la actualización de libretas de ahorro, cambio de claves de tarjetas magnéticas, lectura de información en pantalla, impresión de comprobantes y saldo, procesamiento de cheques, lectura de códigos de barras y sistema de sonido (auriculares/altavoz), pago de facturas de comercios asociados, recarga de minutos para telefonía celular, entre otros.

## **2.3 Desarrollo de la investigación**

### **2.3.1.- Importaciones de maquinaria ATM desde Alemania hacia Chile.**

El proceso comienza en el departamento de Compras perteneciente al área de Integrated Technology Services (ITS) cuando por motivo de renovación o adjudicación de un nuevo contrato, se levanta el requerimiento desde el cliente para la adquisición de nuevas maquinarias, este proceso de compra debe ser presupuestado por dicha área, ya que ellos son los encargados de entregar el “*Máximo Posible*”, esto se refiere a la mejor cobertura de mantención con la mayor ganancia para las partes comprometidas, basándose en contratos anteriores y en el precio de mercado, tomando en cuenta al mismo tiempo, si es que son clientes que posean un trato “especial”, ya sea por antigüedad en la empresa, cantidad de maquinas asociadas al contrato o monto de la compra, ellos deben entregar la propuesta de servicio al área de MTS (Maintenance & Technical Support), área encargada del contacto post-contrato con el cliente, es esta área la encargada de presentar el presupuesto.

Para formular dicho presupuesto IBM no necesita ponerse en contacto con Wincor Nixdorf, empresa dedicada a los Servicios y Tecnologías de la Información, ubicada en Bielefeld, Alemania, a excepción de que la petición de ATM sea distinta a lo

ya acordado por las partes, si es distinta, IBM le pide a Wincor Nixdorf que genere una cotización con los datos entregados para poder presentarla al cliente que requiere las máquinas.

En este punto, normalmente se pide una Factura Proforma, caso que no aplica en este proceso porque IBM lleva trabajando más de 7 años junto a Wincor Nixdorf, por lo que ya existen condiciones de venta previamente pactadas. Dichas condiciones se re-negocian cada 12 meses.

Como “Condiciones de Venta” se entienden los precios, mecanismos y plazos de pago, además de las condiciones de entrega, responsabilidades de ambos lados y todas las condiciones necesarias para que la transacción sea exitosa.

**Detalle de las Condiciones de Venta:**

- Precios de Venta: Previamente fijados por las partes por modelos específicos de maquinaria.
- Mecanismos de Pago: Cuenta Abierta (*ver pág. 44*)
- Plazos de Pago: 60 días desde la recepción de la maquinaria.
- Condiciones de Entrega: El convenio es bajo la modalidad EXW (Ex Work, también conocido como Ex Fabrica). El traslado de la mercancía queda en manos de la empresa de transportes contratada por IBM; Maerks, en caso de marítimo y Panalpina, en caso de aéreo.

El precio de venta está asociado al Incoterm con el cual se genera la transacción, en este caso es EXW. Este término se refiere a que la responsabilidad del vendedor termina en su propio establecimiento, poniendo la mercancía a disposición del comprador en la bodega Wincor Nixdorf ubicada en Alemania.

**Este Incoterm obliga al vendedor (Wincor Nixdorf) a:**

- Entregar la mercancía con los documentos necesarios.
- Responsabilizarse del embalaje de la mercancía (cartón para el transporte marítimo y madera para el transporte aéreo)

**Y al comprador (IBM Chile) a:**

- Responsabilizarse por el flete desde la fábrica al lugar de embarque.
- Responsabilizarse de los trámites de aduana, como por ejemplo, los documentos, permisos, requisitos e impuestos.
- Gastos de Exportación (país de origen).
- Flete internacional.
- Gastos e impuestos en el país de importación (país de destino).

Una vez que el departamento de Compras (ITS) le entrega el presupuesto a MTS y el cliente ha aprobado el presupuesto, IBM le envía la “Orden de Compra” vía e-mail en formato PDF, al proveedor. Este documento tiene 48 horas para su aceptación, si no, se asume la confirmación por el inicio de los trámites de envío de la maquinaria. De no aceptar la orden de compra por motivos de error en la información, se debe reenviar desde IBM Chile con los datos correctos en el menor tiempo posible.

Una vez que el proveedor recepciona la Orden de Compra, este entrega al comprador una fecha de embarque, si esta fecha es aceptada por IBM, el proveedor comienza a preparar la documentación y el embalaje para el día en que entregue la carga a la empresa de transporte que corresponda, **Maerks** (marítimo) o **Panalpina** (aéreo) y simultáneamente la empresa de transportes comienza el proceso de “*Booking*” o reserva de espacio en el contenedor para el transporte de la carga. Desde la fecha de embarque, aproximadamente se demora la carga 45 días por vía marítima y 7 días por vía aérea.

Wincor - Nixdorf vende bajo la modalidad EXW, por lo cual, la empresa de transporte debe trabajar con IBM Chile bajo la modalidad “*Door to Door*”, que significa que la carga es retirada en la puerta del vendedor (Wincor Nixdorf) y entregada en la puerta del comprador (IBM Chile), en este caso, la bodega IBM que se encuentra ubicada en el sector de Quilicura, Región Metropolitana.

Inmediatamente después de que la carga fue entregada a Maerks, el proveedor debe enviar a **Geodis** (empresa que presta servicios logísticos a IBM, encargada de coordinar los procesos de importación y exportación, sus pagos y de monitorear la carga) son:

- **Factura Comercial** (*ver anexo V*): "Documento privado que el vendedor de una mercancía extiende a favor de su adquirente. Este documento contiene alguna información que la diferencia de una factura propia del comercio interno de un país, como: condiciones en que se proporcionará la mercancía; vía de transporte; cláusula de compra; nombre del exportador y del comprador; No. del registro del importador, etc."<sup>16</sup>
- **Packing List** (*ver anexo VI*): "Documento Comercial que tiene por objeto detallar el contenido de las mercancías que contiene cada bulto. Se debe usar, de preferencia, cuando se trate de bultos con mercancía surtida."<sup>17</sup>
- **Conocimiento de Embarque** (*ver anexo VII*): *B/L (Bill of Lading)*: "Documento que prueba la existencia de un contrato de transporte marítimo, y acredita que el transportador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías y se ha obligado a entregarlas contra la

---

<sup>16</sup> Cámara de Comercio de Santiago., Sitio Web, "Glosario", consultado el 30/06/10. URL: <http://www.portalcomexces.cl/sitio/Biblioteca/GlosarioySitiosRelacionados/tabid/1375/Default.aspx>

<sup>17</sup> IDEM

presentación de ese documento a una persona determinada, a su orden o al portador.”<sup>18</sup>

- **Certificado de Origen** (*ver anexo VIII*): “Documento oficialmente válido que acredita que las mercancías amparadas en él son originarias de un determinado país”.<sup>19</sup> Sirve para acogerse a las rebajas arancelarias establecidas por el TLC Chile – Unión Europea.

Estos documentos son enviados a Geodis mediante la empresa de servicios de courrier **DHL**. Una vez que Geodis recibe estos documentos le agrega la “Póliza de Seguro” y los entrega al Agente de Aduana (*“Profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.”*)<sup>20</sup>, en este caso, Max Núñez Baeza.

- **Póliza de Seguro:** “Es el documento en el cual figuran las condiciones y los riesgos que el asegurador responderá o indemnizará al asegurado en caso que la mercancía sufra daño o deterioro (siniestro).”<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> Servicio Nacional de Aduanas., Sitio Web, “Aduanas modifica el compendio de Normas Aduaneras”, Consultado 18/06/10. URL:

[http://www.aduana.cl/prontus\\_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228014536.html](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228014536.html)

<sup>19</sup> Cámara de Comercio de Santiago., Sitio Web, “Glosario”, consultado el 30/06/10. URL:

<http://www.portalcomexccs.cl/sitio/Biblioteca/GlosarioySitiosRelacionados/tabid/1375/Default.aspx>

<sup>20</sup> IDEM

<sup>21</sup> IDEM

Con estos documentos el Agente de Aduana comienza la “Declaración de Ingreso”, único documento que respalda el pago de los impuestos y da derechos a la acreditación del pago de I.V.A. ante el Servicio de Impuestos Internos.

La Declaración de Ingreso inicia el proceso de pagos de la mercancía, derechamente, este documento detona que se realice la solicitud de provisión de fondos, con cargo a IBM Chile, esta solicitud de ingreso es para pagar el I.V.A del 19% al pasar por aduana.

Este caso no aplica Ad Valorem (*Tributo que grava la importación de mercancías y que se fija en porcentaje sobre el valor aduanero de ellas*)<sup>22</sup>.

Para realizar el pago de la Declaración de Ingreso, se puede esperar a que llegue la carga a puerto o se puede realizar antes de que arribe al puerto de destino. Para realizar el pago IBM emite un cheque a nombre de la “Tesorería General de la República”, organismo encargado de recaudar los fondos provenientes de operaciones de comercio internacional. Este pago junto con el del I.V.A se hace a través del agente de aduana o vía web.

---

<sup>22</sup> Servicio Nacional de Aduanas., Sitio Web, “ABCDARIO”, Consultado 01/07/10. URL: [http://www.aduana.cl/prontus\\_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228164632.html](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228164632.html)

El agente de aduana, una vez realizado este pago y con el comprobante del pago de los impuestos, inmediatamente comienza a programar el retiro de la carga del puerto, este puede ser el puerto de Valparaíso o el puerto de San Antonio.

Una vez llegada la carga a puerto se realizan los trámites de “Ingreso de Mercancías”, para esto en puerto pueden realizar 2 acciones distintas:

1. Examen Físico, Consiste en verificar las mercancías, de manera que se puedan comprobar los datos necesarios para fines tributarios y de fiscalización aduanera.
2. Examen Documental: Este procedimiento se lleva a cabo cuando existen diferencias entre los documentos y lo declarado.

Para el retiro dependiendo del tipo de carga, si es que es marítima, la transporta a la bodega IBM directamente Maerks, si es que se trata de carga aérea, la transporta **Flexnet Chile**, empresa asociada con Panalpina para el transporte local desde el aeropuerto de Santiago hacia el destino final.

Una vez despachada la carga en la bodega esta se valida, en este punto a la carga se le asigna un número único para ser identificada como parte del inventario. Una vez validada esta lista para ser despachada a cliente.

Si al momento de retirar la carga del puerto no se han llevado a cabo la totalidad de las acciones necesarias para que se libere la carga, esta llámese tramite de Declaración de Ingreso, pago de este y de los gravámenes correspondientes, o si no se presentara la empresa de transportes encargada de movilizar la carga hasta la bodega final, se debe solicitar la papeleta de recepción al almacenista portuario. Este tipo de acontecimientos, poseen un nombre especial “Tramite Normal”. Cuando se logra procesar la documentación y sus respectivos pagos antes de que la carga llegue a puerto, se le llama “Tramite Anticipado”, una de los requerimientos del trámite anticipado es que la carga debe llegar a puerto antes de 60 días transcurridos desde la fecha de legalización del documento, si esto no ocurre, se procede a invalidar dicho proceso.

Cuando nos referimos a “Tramite Normal”, estamos hablando de un proceso más largo que el anteriormente descrito.

Una vez arribada la carga a puerto y obtenida la “papeleta de recepción” emitida por el almacenista portuario, se informa el turno (fecha y hora) en que se va a liberar la carga. Al tiempo que pasa la carga sin ser retirada se le llama coloquialmente “*Caída a Piso*”, dicho término quiere decir que la carga no fue retirada en el turno en que correspondía, por lo cual pasará, más tiempo del presupuestado en bodega, por lo que se le asigna una nueva fecha de retiro. Por este motivo se debe pagar el almacenaje y una multa de “*caída a piso*” como castigo. Si la carga está más de 90 días en el puerto,

queda en “presunción de abandono”, por lo cual la aduana correspondiente queda en total libertad de rematarla.

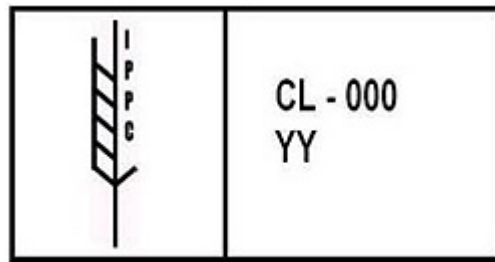
Todo lo descrito anteriormente se apega fielmente al transporte marítimo, pero cuando el requerimiento es prioritario se utiliza el transporte aéreo, que consta casi del mismo procedimiento, salvo que el tiempo que demora la carga en llegar al país es menor, aproximadamente 7 días.

Otra diferencia entre el transporte marítimo y el aéreo es alguna documentación:

- **Conocimiento de Embarque** (*ver anexo IX*): Air Waybill (AWB): Tiene la misma función del B/L pero a nivel aéreo. Para iniciar los trámites de la Declaración de Ingreso se puede ocupar una copia del AWB, no así en el caso del BL que debe ser el original.
- **Certificado de Fumigación de embalaje:** “Este documento es requerido como prueba de que el material de embalaje (cajas de madera, madera, tejidos, etc.) ropas de segunda mano, o ciertos commodities hayan sido fumigados o esterilizados. Los certificados son otorgados por especialistas y contienen detalles, tales como el tipo de tratamiento, artículos concernientes, rango de temperatura usado, químicos y concentración usada, etc. Es importante que las cargas sean embaladas en cajas que estén libres de insectos, u hongos infectados. Si estos requerimientos no se han cumplido, la carga puede ser requerida para la

aplicación de un tratamiento, al costo del exportador”.<sup>23</sup> El embalaje debe estar aprobado por la norma **NIMF 15**, que señala que la madera debe haber sido descortezada y sometida a algún tratamiento fitosanitario aprobado por la norma. En Chile el organismo encargado de fiscalizar los embalajes es el **Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)**.

**Imagen del sello de la norma NIMF 15**



Modelo oficial de la marca NIMF N° 15

*(Fuente: SAG)*

Otra diferencia entre la importación por vía marítima es que por esta vía, toda carga paga almacenaje, este se cobra por tramos de 3 días y en cada tramo se eleva el porcentaje que se cobra. Este porcentaje es fijo sobre el valor CIF de la carga.

Los costos del transporte aéreo son más elevados que los costos del transporte marítimo, pero eso está asociado al tiempo de transito, que es menor.

---

<sup>23</sup> Prochile., Sitio Web, “Department Customs & Excise (Aduana)”, Consultado 30/06/10. URL: [http://www.prochile.cl/documentos/cd\\_sudafrika03/10.htm](http://www.prochile.cl/documentos/cd_sudafrika03/10.htm)

### **2.3.2 Seguro de Transporte:**

IBM Corp. trabaja a nivel mundial con Crawford & Company, empresa aseguradora situada en Atlanta, Georgia, con una oficina central ubicada en Sao Paulo, responsable de toda Latinoamérica

IBM contrata para sus cargas una “Póliza Global Internacional”, ya que existen embarques periódicos por parte del importador y alrededor de todo el mundo.

Las características de dicha póliza son:

- Monto anual asegurado.
- Tasa fija por vía de transporte.
- Políticas de liquidación.
- Totalidad de los embarques asegurados.
- Certificados rápidos y expeditos.
- Rebaja de costos

Si se presentasen problemas con la carga al momento de recibir la carga se debe hacer una denuncia por “siniestro” y tomar las acciones pertinentes. Si la carga fue transportada por vía marítima, Maerks se responsabiliza de ella hasta la bodega IBM. Si la carga fue transportada por vía aérea, Panalpina se responsabiliza por ella hasta el aeropuerto de destino, desde el aeropuerto hasta la bodega IBM se hace responsable

Flexnet Chile, por lo cual, en este trayecto las denuncias de siniestro se realizan contra ellos. La misión de la empresa aseguradora es pagar a IBM en caso de siniestro y coordinar con las empresas responsables el pago.

En caso de detectar un siniestro, se da aviso al liquidador, en este caso Crawford & Company Chile, quien inspecciona y verifica la existencia de daños en la mercancía y que dichos daños sean cubiertos por el seguro. En esta instancia el siniestro se puede dar en etapas distintas del proceso de importación, se puede generar un siniestro en la importación misma o en el traslado local.

Los documentos a presentar al liquidador en el caso de un siniestro en la importación son:

- Copia del AWB o BL.
- Copia de la factura comercial.
- Fotos del productos siniestrado

Los documentos a presentar al liquidador en el caso de un siniestro en el transporte local son:

- Copia de guía de despacho.
- Copia de factura de comercial (para demostrar el costo del producto).
- Fotos del productos siniestrado

La compañía aseguradora pedirá más documentación en la medida en que se requiera.

### **2.3.3 Modalidades de Pago:**

Como se ha señalado anteriormente las relaciones comerciales entre IBM Corp. y sus proveedores de productos y/o servicios (Wincor Nixdorf, Maerks y Panalpina) son de absoluta confianza, no tan solo por los años que llevan trabajando juntos, si no también por el volumen de ingresos que genera IBM a dichas empresas, ya que sus negocios no son solo a nivel local, si no a nivel global.

Son estos los motivos que detonan que en las condiciones de pago sean menos rígidas que las comunes.

**Cuenta Abierta:** Esta modalidad se da solo si existe confianza entre las partes ya que es el comprador el que le da la orden a su banco para que haga la transferencia de fondos. Este medio de pago, no requiere de garantía previa.

#### **1. IBM - Wincor Nixdorf:**

Para Wincor Nixdorf el pago se divide el pago se realiza en dos oportunidades, el primer 50% se paga al inicio de los tramites de envío de maquinaria y el 50% restante a los 60 días de la recepción conforme de la maquinaria.

#### **2. IBM - Empresa de Transportes (Maerks/Panalpina):**

Para la empresa de transportes el pago se realiza solo en una oportunidad. A 60 días desde la fecha de embarque.

### **CAPÍTULO III: CONCLUSIONES**

El trabajo realizado por la autora en su práctica profesional le ha servido para tener una visión de lo que pasa detrás de un negocio, cuando este ya se encuentra en marcha, los problemas que se generan y como se aplican las soluciones, sean estas anticipadas o sobre la marcha. Además de darle la posibilidad de entrar a una empresa de excelencia en el servicio, reconocida internacionalmente por ser competitiva en el mercado y por su capacidad de investigación e innovación.

El trabajo de investigación realizado hizo posible resumir, explicar y enumerar las actividades realizadas por la autora en su práctica profesional. Conocer más sobre la historia de la empresa IBM a nivel global y local, describiendo su crecimiento y grandes hitos en Chile. También fue posible conocer como maneja el proceso de importación una empresa multinacional, como maneja su relación con los intermediarios, los tiempos que se manejan y saber un poco más sobre la maquinaria ya descrita, cumpliendo así una de las razones fundamentales por las cuales se decidió realizar dicho tema como trabajo de título, que es el conocimiento más profundo de los hitos de la empresa y de sus procesos logísticos para el desarrollo personal de la autora.

Del trabajo de investigación podemos rescatar las siguientes diferencias entre las empresas pequeñas (no necesariamente Pymes) y las multinacionales con grandes volúmenes de importación, por lo cual será posible hacer el contraste con el proceso descrito y el que se maneja a nivel más micro.

**De esta manera las similitudes son las siguientes:**

- Ambos tipos de organización tienen las mismas obligaciones frente a las autoridades nacionales encargadas de revisar y controlar las mercancías que están en proceso de ingreso al país.
- Ambos tipos de empresas dependen de “otros”, llámese, compañía de transportes, agente de aduana, compañía de seguros, etc., para poder llevar a cabo un exitoso proceso de importación de mercancía.
- Ambos tipos de organización siguen un conducto regular estándar para este tipo de procesos.
- Ambos tipos de organización pueden ser beneficiadas por los acuerdos internacionales.
- Ambos tipos de organización son responsables ante las autoridades legislativas de las mercancías que están ingresando al país.

Por otra parte las diferencias son las siguientes:

- La multinacional ocupa alianzas estratégicas con sus intermediarios lo cual conlleva a una rebaja de los costos a largo plazo.
- El tiempo que una multinacional lleva trabajando con un proveedor le facilita los trámites ya que existe una “confianza previa” entre las partes.
- Las decisiones de cambiar de proveedor son más burocráticas en las multinacionales que en las empresas pequeñas, por lo cual en estas últimas son más ágiles las tomas de decisión.
- Las multinacionales con grandes volúmenes de importación tienen mayor poder de negociación frente a los proveedores de productos o servicios de logística internacional, además de poder optar a pólizas de seguro internacional más convenientes por la cantidad asegurada anual.
- Por último, las multinacionales con un gran volumen de mercancías transadas pueden optar a mayores créditos que las empresas que transan volúmenes menores anualmente.

## Referencias Bibliográficas

- “*Our history of Progress*”, [en línea], disponible en sitio web de IBM Corp., <http://www.ibm.com/us/en/>
- “*Historia de IBM en Chile*”, [en línea], disponible en sitio web IBM Corp., <http://www.ibm.com/cl/es/>
- “Que es un Cajero Automático” [en línea], disponible en sitio web Banca Fácil, <http://www.bancafacil.cl>
- “Cajeros Automáticos”, [en línea], disponible en sitio web “Redbanc”, <http://www.redbanc.cl>
- “Relaciones económicas entre Chile y Alemania”, [en línea], disponible en sitio web “Embajada de la República Federal de Alemania en Santiago de Chile”, <http://www.santiago.diplo.de/Vertretung/santiago/es/Startseite.html>
- “Relaciones Bilaterales”, [en línea], disponible en sitio web “Embajada de Chile en Alemania”, <http://chileabroad.gov.cl/alemania>
- “Convenios Internacionales”, [en línea], disponible en sitio web “Servicio de Impuestos Internos”, <http://www.sii.cl>
- “Tratados y Acuerdos Comerciales”, [en línea], disponible en sitio web “Sociedad de Fomento Fabril”, <http://www.sofofa.cl>
- “Treaties Office Database”, [en línea], disponible en sitio web “Sitio web oficial Unión Europea”, [http://europa.eu/index\\_en.htm](http://europa.eu/index_en.htm)

-“La marca NIMF N°15”, [en línea], disponible en sitio web “Servicio Agrícola y Ganadero”, <http://www.sag.cl>

# **ANEXOS**

## **ANEXO**

### **I**

#### **Listado de TLC, Acuerdos de Asociación Económica, Acuerdos de Complementación Económica y Acuerdos de Cooperación Aduanera firmados por Chile.**

##### **Listado de TLC Firmados por Chile**

1. Tratado de Libre Comercio Chile - Australia
2. Tratado de Libre Comercio Chile - Panamá
3. Tratado de Libre Comercio Chile - Japón
4. Tratado de Libre Comercio Chile – China
5. Tratado de Libre Comercio Chile - Estados Unidos
6. Tratado de Libre Comercio Chile - Canadá
7. Tratado de Libre Comercio Chile - México
8. Tratado de Libre Comercio Chile - Corea
9. Tratado de Libre Comercio Chile - Centro América
10. Tratado de Libre Comercio Chile - EFTA
11. Acuerdo de Libre Comercio Chile – Perú
12. Acuerdo de Libre Comercio Chile - Colombia

### **Acuerdos de Asociación Económica**

1. Acuerdo de Asociación Chile - Unión Europea
2. P4 - Nueva Zelanda, Singapur, Brunei, Chile

### **Acuerdos de Complementación Económica**

1. Acuerdo de Complementación Económica Chile - Bolivia [ACE 22]
2. Acuerdo de Complementación Económica Chile - Cuba [ACE 42]
3. Acuerdo de Complementación Económica Chile - Ecuador [ACE 65]
4. Acuerdo de Complementación Económica Chile - Mercosur [ACE 35]
5. Acuerdo de Complementación Económica Chile - Venezuela [ACE 23]
6. Acuerdo de Alcance Parcial: India

### **Acuerdos de Cooperación Aduanera**

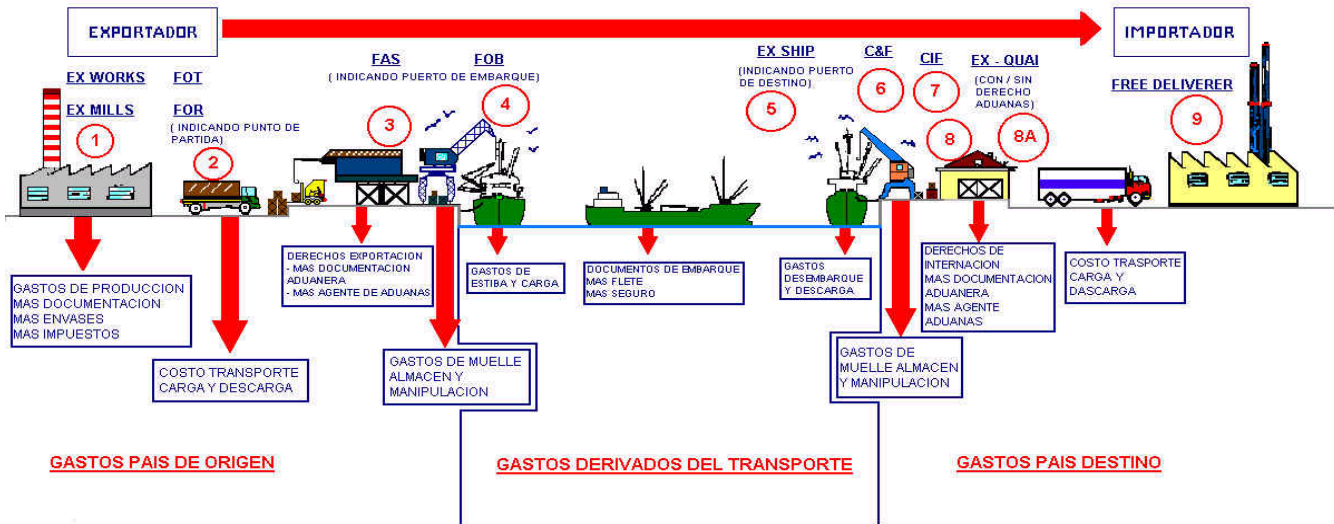
1. Decreto 23 - 26.06.2001: *Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con los Estados Partes del Mercosur*
2. Decreto 503 - 12.01.2002: *Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con la Comunidad Europea*
3. Quinto Protocolo Adicional al ACE 32 (ACE 32.5) - 22.04.2004: *Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con Ecuador*
4. Décimo Cuarto Protocolo Adicional al ACE 22 (ACE 22.14) - 14.06.2004: *Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con Bolivia*

5. Decreto 357 - 19.05.2005: *Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con Perú*
6. Decreto 375 - 06.05.2006: *Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con la República de Corea*
7. Decreto 59 - 12.08.2006: *Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con el Reino de los Países Bajos*
8. Decreto 29 - 04.05.2007: *Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con la Federación de Rusia*
9. Oficio Circular 336 - 13.10.2008 / Decreto 183 - 11.10.2008: *Acuerdo de Asistencia Mutua Aduanera con la República de Polonia*

# ANEXO

## II

### Incoterms Gráficos



**ANEXO**

**III**

**Factura Pro Forma Tipo**

## Pro-forma Invoice

<b>AIRWAYBILL NO:</b>	<b>DATE OF EXPORTATION:</b>	
<b>ABN NO:</b>	INVOICE NO:	REF NO:
EXPORTER/SHIPPER	CONSIGNEE	
	<b>Company Name:</b>	
	Address:	

<b>COUNTRY OF EXPORT:</b>	<b>MANUFACTURER'S NAME (if not Shipper)</b>
<b>COUNTRY OF ULTIMATE DESTINATION</b>	<b>Address:</b>

ITEMS	FULL DESCRIPTION OF GOODS	QTY	PART#	COUNTRY OF MFTR	AHECC CODE	UNIT VALUE	TOTAL VALUE

GST:	
FREIGHT:	
INSURANCE:	

PLEASE STATE IF GOODS ARE DUTY DRAWBACK  
PLEASE STATE IF GOODS ARE HAZARDOUS

CURRENCY:	
GRAND TOTAL:	

REASON FOR EXPORT (SAMPLE /SALE/RÉPAR):	
---	--

PERMIT NO: (If applicable)	ENCRPTION CODE: (If applicable)
-------------------------------	------------------------------------

I declare all the above information to be true and correct to the best of my knowledge and that the goods are of the origine specified above.

**FOR & ON BEHALF OF:**  
**COMPANY:**  
**NAME:**  
**POSITION:**  
**SIGNATURE:**  
**DATE:**

**ANEXO**

**IV**

**Orden de Compra Tipo**

**Orden de Compra**

Fecha de Orden de Compra: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Número de Compra: \_\_\_\_\_

Nombre del Proveedor: \_\_\_\_\_

Cantidad	Descripción	Unidad	Costo Unitario

**Total:** \_\_\_\_\_

Comentarios:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Preparado por: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**ANEXO**

**V**

**Factura Comercial Tipo**

## Commercial Invoice

INTERNATIONAL AIR WAYBILL NO.		NOTE: All shipments must be accompanied by a FedEx International Air waybill.					
DATE OF EXPORTATION		EXPORT REFERENCES (i.e. order no., invoice no., etc)					
SHIPPER/EXPORTER (complete name and address)		CONSIGNEE (complete name and address)					
COUNTRY OF EXPORT		IMPORTER - IF OTHER THAN CONSIGNEE (complete name and address)					
COUNTRY OF MANUFACTURE							
COUNTRY OF ULTIMATE DESTINATION							
NO. OF PKGS.	TYPE OF PKG.	FULL DESCRIPTION OF GOODS	QTY.	UNIT OF MEASURE	WEIGHT	UNIT VALUE	TOTAL VALUE
TOTAL PKGS.					TOTAL WEIGHT		TOTAL INVOICE VALUE

CHECK ONE  
 F.O.B.  
 C & F  
 C.I.F.

THESE COMMODITIES, TECHNOLOGY, OR SOFTWARE WERE EXPORTED FROM THE UNITED STATES IN ACCORDANCE WITH THE EXPORT ADMINISTRATION REGULATIONS. DIVERSION CONTRARY TO U.S. LAW PROHIBITED.

I DECLARE ALL THE INFORMATION CONTAINED IN THIS INVOICE TO BE TRUE AND CORRECT.

\_\_\_\_\_  
SIGNATURE OF SHIPPER/EXPORTER

\_\_\_\_\_  
DATE

### ANEXO

### VI

### Packing List Tipó



**BILL OF LADING  
CONOCIMIENTO DE EMBARQUE**

1. SHIPPER / EXPORTER (Complete name address) Embarcador		3. BOOKING N° (Reserva N°)		3(a) BILL OF LADING N°	
		3(b) DATE (fecha)			
		4. EXPORT REFERENCE (referencias de exportacion)			
5. CONSIGNEED TO (Consignado a )		6. FORWARDING AGENT (agente embarcador)			
7. NOTIFY PARTY (notifiquese a )		8. DOMESTIC ROUTING / EXPORT INSTRUCTIONS (ruta domestica / instrucciones de exportacion)			
9. VESSEL (nave)  VOYAGE (viaje)  FLAG (bandera)	10. PLACE OF RECEIPT BY CARRIER (carga recibida en)		11. RELAY POINT (puerto de conexion)		12. POINT AND COUNTRY OF ORIGIN (lugar y pais de origen)
	13. PORT OF LADING (puerto de carga)		14. LOADING PIER (terminal / muelle)		15. TYPE OF MOVE ( tipo de movimiento)
	17. PLACE OF DELIVERY BY CARRIER (lugar de entrega de la carga)		18. ORIGINALS TO BE RELEASED AT (originales para entregarse en)		
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER contenido segun el embarcador					
19. MARKS AND NUMBERS (marcas y numeros)		20. NUMBERS OF PACKAGES (numero de bullos)		21. DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOOD (descripcion de mercancias)	
22. WEIGHT (libras / kilos)		23. MEASUREMENTS (medidas)			
FREIGHT CHARGES flete		RATED AS flete basico	PER por	RATE tarifa	TO BE PREPAID IN US DOLLARS pre pagado en dolares
COLLECT IN USD a cobrar en dolares		FOREIGN CURRENCY moneda local			
TOTAL					

IN WITNESS WHERE OF THE CARRIER BY ITS AGENT HAS SIGNED.....ORIGINAL B/L

SIGNATURE..... BY.....  
CARRIER

DECLARED VALUE..... BY.....  
FOR SHIPPER

**ANEXO**

**VIII**

**Certificado de Origen Tipo**

APENDICE		
CERTIFICADO DE ORIGEN		
1.- País Exportador:		2. País Importador:
3.- N/o (1).	4.- NABANDINA	5.- Denominación de las mercancías:
<p>6.- <b>DECLARACION DE ORIGEN</b></p> <p>Declaramos que las mercancías indicadas en el presente formulario correspondientes a la factura comercial No. _____ Cumplen con lo establecido en las normas de origen del Acuerdo (2) _____ de conformidad con el siguiente desglose:</p>		
3.- N/o (1).	7.- <b>NORMAS (3)</b>	
8.- Fecha:		9.- Razón social del exportador o productor:
Día	Mes	Año
10.-Firma y sello del exportador o productor		
11.-Observaciones: _____		
<p>12. <b>CERTIFICADO DE ORIGEN</b></p> <p>Certifico la veracidad de la presente declaración, que sello y firmo en la ciudad de: _____ a los _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: right;">Nombre, firma y sello Entidad Certificadora</p>		
<p>Notas : (1) Esta columna indica el orden en que se individualizan las mercaderías comprendidas en el presente Certificado. En caso de ser insuficiente,</p> <p>(2) Especificar si se trata de un Acuerdo de Alcance Regional o de Alcance Parcial, indicando el número de estó.</p> <p>(3) En esta columna se identificará la norma de origen con que cumple cada mercadería individualizada por su número de orden.</p> <p>- El formulario no podrá presentar raspaduras, tachaduras o enmiendas.</p>		

## ANEXO

### IX

#### Conocimiento de Embarque Air Waybill (AWB) Tipo



Airforwarders Association  
Approved

Shipper's Name and Address		Shipper's Account Number		Not negotiable	
Consignee's Name and Address		Consignee's Account Number		<b>Waybill</b> Issued by	
FAA Indirect Air Carrier Number		Known shippers		Copies 1, 2 and 3 of this Waybill are originals and have the same validity.	
		Unknown shippers		It is agreed that the goods described herein are accepted in apparent good order and condition (except as noted) for carriage. Both Shipper and Consignee agree that the shipments described herein are subject to governing rates, rules and classifications stated in the most recent ATPCO Tariff of Carrier or Carriers Current Official Tariff, and are thereby incorporated into and made part of this contract. In addition, CUSTOMER contract applies.	
		Items under 16 ounces		TO EXPEDITE MOVEMENT, SHIPMENT MAY BE DIVERTED TO MOTOR OF OTHER CARRIER AS PER TARIFF RULE UNLESS SHIPPER GIVES OTHER INSTRUCTIONS HEREON.	
Airport of Departure (Addr. of first Carrier) and requested Routing				<b>Accounting Information</b>	
to	By first Carrier	Routing and Destination	to	by	to
Airport of Destination		Flight/Date	For Carrier Use Only	Flight/Date	Declared Value for Carriage
					U.S.
				<b>SERVICE LEVEL</b> ➔	
Handling Information				Transportation is space available unless otherwise noted.	
These commodities licensed by the U.S. for ultimate destination.				Diversion contrary to U.S. law prohibited.	
No. of Pieces RCP	Gross Weight	Rate Class	Chargeable Weight	Rate	Total
		Commodity Item No.		Charge	
Prepaid		Weight Charges	Collect	P-up Zone	Pick-up Charges
Valuation Charge				Del. Zone	Delivery Charges
Tax				C.O.D. Fee	Other Charges and Description
Total Other Charges Due Agent		Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that insofar as any part of the consignment contains dangerous goods or restricted articles, such part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to applicable national government regulations, the current International Air Transportation Association's Restricted Articles and ICAO Regulations.			
Total Other Charges Due Carrier		Signature of shipper or agent above and initial applicable box below			
C.O.D. ➔				<input type="checkbox"/> This shipment <u>does not</u> contain dangerous goods <input type="checkbox"/> This shipment <u>does</u> contain dangerous goods	
Total Prepaid		Total Collect		Executed on (Date) at (Place) Signature of Issuing Carrier or Agent	
For Carrier's Use Only at Destination		Charges at Destination		Total Collect Charges	

COPY 3 ORIGINAL FOR SHIPPER

© AAI-FMA, July 1996