

ABREVIATURAS Y SIGLAS

B/L : Bill of lading

SERCO LTDA. : Servicios y Consultorías Limitada.

DEPTO: Departamento

ZEAL: Zona Extensión y Apoyo Logístico

SNA: Servicio Nacional de Aduanas

SAG: Servicio Agrícola y Ganadero.

DUS: Documento Único de Salida

INTRODUCCIÓN

Al realizar mi práctica profesional en Servicios y Consultorías Limitada (desde ahora SERCO LTDA.) estuve en contacto directo con el Bill of Lading (desde ahora BL). Documento esencial para la exportación de frutas a la que se dedica esta empresa. En este tiempo comprendí lo importante que es llevar un registro de estos. Si se enviaron a corrección, o si ya están en manos del personal de la empresa, para la posterior confección de toda la documentación involucrada en el proceso de exportación.

Es por ello que quise diseñar una base de datos confiable y actualizada en el intranet de esta agencia embarcadora. Siendo éste un método simple, pero muy útil que otorgue información de forma rápida y eficiente, ya sea a los clientes internos como externos de SERCO LTDA.

OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Optimizar el flujo de información de una empresa de logística, que permita el acceso en línea respecto del estado y lugar de los documentos navieros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.-Describir y analizar el método actual de control y seguimiento interno que se realiza con la documentación naviera en el Departamento (desde ahora Depto.) Documental.
- 2.-Identificar los problemas que se ocasionan al momento de utilizar el método actual
- 3.-Proponer un método más eficiente y efectivo para el seguimiento de los BLs.
- 4.- Diseñar una completa base de datos en línea para el control de entrada/salida de Bls. de la oficina de Valparaíso y el seguimiento de las correcciones en la temporada de exportación de frutas.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

Compañías Navieras: Dentro del comercio exterior un papel fundamental lo ocupan estas entidades que según el profesor Juan Carlos Galdámez, son “*empresas dedicadas a otorgar un servicio integral. Estos servicios comprenden la estiba, transporte, desestiba, servicios logísticos, prestación de contenedores, confección y entrega de BLs a las agencias de aduana y agencias embarcadoras*”.¹ Es muy importante contar con este servicio, para poder funcionar íntegramente y sin problemas siendo respaldado por cada una de ellas. Además la empresa trabaja directamente con las compañías, por lo tanto la comunicación efectiva entre estas dos entidades permite entregar un buen servicio y fidelizar al cliente.

Conocimiento de embarque (Bill of Lading): Este documento es “*emitido por una empresa de transporte marítimo. Es un recibo por los bienes que es, al mismo tiempo, contrato para el transporte por mar; concede título de los bienes. Las copias firmadas constituyen prueba de titularidad*”.² El traslado de este documento es muy importante y vital para el proceso dentro de la empresa, ya que el extravío o retraso en la llegada a la oficina dificulta la confección de toda la documentación que se desprende del BL.

¹ Apuntes Clases Distribución Física Internacional, Profesor Juan Carlos Galdámez.

²No especificado, *Información estratégica para exportar a Canadá*, <http://www.prochile.cl>, Documentos exigidos, 04.07.2012, 15:22 PM.

Ciente o Shipper: De acuerdo con José González es una *“organización o persona que recibe un producto/servicio”*.³ Por ello el cliente es al cual se presta servicios logísticos, en este caso son los exportadores chilenos o aquellos que no poseen los conocimientos necesarios para llevar a cabo una exportación y todo lo que implica.

Matriz de B/L: Viviana Herrera lo define como *“tipo de formato que se envía a las compañías navieras con todos los datos necesarios para la confección del Bill Of Lading”*.⁴ Todas las compañías exigen este documento ya que es esencial al momento de tomar los datos que trae consigo al momento de confeccionar el BL.

Consignee (consignatario): empresa extranjera que actúa como comprador final de la mercancía. Pues si contrata los servicios de un notificador tendrá que asumir el costo de la intermediación de éste.

Notify (notificador): Lorena Sierra lo define como *“persona o empresa que ofrece sus servicios directamente al consignatario en el país donde se importarán las mercancías. Encargado de todo el proceso de desaduanamiento y en algunos casos de comercializar el producto, cobrándose una comisión por el servicio prestado. Algunas veces el notificador es a su vez el consignatario, cuando no es necesario un servicio adicional”*.⁵

³ González, José, Encargado del sistema de Gestión de Calidad, *Manual de Calidad 2011 v_01*. Primera Edición. La Serena, 2010, página 12.

⁴ Viviana Herrera, Encargada de Matrices de Serco Ltda., 16.03.2012, Valparaíso, Chile.

⁵ Lorena Sierra, Encargada de Despacho Documental y Atención a Clientes de Serco Ltda., 19.04.2012, Valparaíso

Esta persona o empresa se aprecia repetitivamente en los envíos, pues el comprador no necesariamente tiene todos los conocimientos y tiempo para realizar todo el proceso importador.

Gate Out: es una cantidad de dinero que se debe pagar para sacar el contenedor de algún depósito. Esta acción debe realizarse en el tiempo preciso, ya que el contenedor se utiliza para el traslado de la fruta hasta su destino final.

Intranet: según el portal Innovage fue *“diseñado para ser utilizado dentro de los límites de la compañía. Lo que distingue una Intranet de un sitio de Internet, es que las intranets son privadas y la información que en ella reside tiene como objetivo asistir a los trabajadores en la generación de valor para la empresa”*⁶ La intranet de esta empresa es la red de comunicación en la oficina, existiendo un medio masivo para exponer toda la información necesaria para cada trabajador de una forma confiable y a tiempo.

Logística: comprende los flujos de materiales, medios e información disponible para contribuir a la satisfacción de las necesidades del cliente, indistintamente sea minorista, mayorista o final. Entregando un producto o servicio en el lugar oportuno y a tiempo que el cliente estime conveniente.

⁶ Gustavo Gretter, *¿Qué es una Intranet?*, <http://www.innovaportal.com> , Específicamente *¿Qué es una Intranet?*, 04.07.2012, 16:23 PM.

ZEAL: *“es una zona de inspección y coordinación con terminales, un extraportuario y una zona de servicios a la carga, todo en una sola instalación. Esta es la plataforma logística de carga más dinámica jamás creada e integra todos los servicios a la carga desde consolidado y almacenaje hasta la inspección de todos los entes gubernamentales”*.⁷ Además con esta zona se reduce el tiempo de inspección para toda la mercancía que debe salir de nuestro país para ser exportada.

SAG: Su misión va dirigida a *“proteger y mejorar los recursos productivos silvoagropecuarios y los recursos naturales renovables del país, la inocuidad de insumos y alimentos agropecuarios, para apoyar el desarrollo sustentable y competitivo del sector silvoagropecuario”*.⁸ Es de suma importancia esta entidad, ya que ayuda a proteger no sólo nuestro país para estar libres de plagas si no que también al que entrarán los productos chilenos. Así se evita dañar los negocios que tiene nuestro país y la imagen proyectada en el exterior.

SERNAPESCA: Su misión va dirigida a *“fiscalizar el cumplimiento de la normativa pesquera y de acuicultura, nacional e internacional, que contribuya con el desarrollo sustentable del sector pesquero nacional, a través de estrategias de monitoreo, control y vigilancia sectorial”*.⁹ Esta entidad también se encuentra en el ZEAL siendo uno de las

⁷ No especificado, *Zona de Extensión y Apoyo Logístico*, <http://www.zeal.cl>, ¿Qué es ZEAL?, 04.07.2012, 17:08 PM.

⁸ No especificado, *Quiénes somos*, <http://www.sag.cl>, Misión, 04.07.2012, 17:30 PM.

⁹ No especificado, *Nuestra institución*, <http://www.sernapesca.cl>, Misión, 04.07.2012, 17:51 PM.

fiscalizaciones importantes para el control de salida de un buen producto dirigido al exterior.

TPS: *“Terminal Pacífico Sur, como operador del Terminal N°1 del puerto de Valparaíso, además de los servicios prestados a los armadores cuyas naves que recalán en el frente de atraque, brinda los siguientes servicios a la carga: Almacenaje, Consolidado, Desconsolidado, Etiquetado, Resellado, Clasificación, Control de inventario, Pesaje de carga, Reparación de bultos, Conexión y monitoreo para contenedores refrigerados, Estiba y Muellaje, etc.”*¹⁰

Base de datos: *“es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico”.*¹¹ Una base de datos puede ser la fuente principal del funcionamiento de una empresa, pues ahí se registra y concentra todos los movimientos ya sea de documentos o información necesaria para el trabajo diario.

Base de datos en línea: la característica principal es que la información puede ser utilizada por diferentes usuarios a su vez. Pudiendo ingresar cada computador a la red mientras esté autorizado para ello.

¹⁰ No especificado, *Acerca Nuestro*, <http://www.tps.cl> , Servicios Prestados, 24.07.2012, 18:35 PM.

¹¹ No especificado, *¿Qué es una Base de Datos?*, <http://www.masadelante.com> , Definición de Base de Datos, 24.07.2012, 22:03 PM.

Información: Según el profesor Galo López, lo define que *es un conjunto sistematizado de datos que en función de un criterio de ordenamiento o clasificación permite establecer un significado y sentido a una realidad.*¹² La información debe ser clara y precisa para poder ser utilizada.

Flujo de información: se define “*como el conjunto de todas sus transferencias de información de acuerdo a un cierto análisis y en referencia a un cierto período de tiempo*”.¹³

Eficiencia: Según Idalberto Chiavenato, eficiencia "*significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados*"¹⁴

Eficacia: Según Idalberto Chiavenato, la *eficacia "es una medida del logro de resultados"*¹⁵

¹² López, Galo, Apuntes de clase de Investigación de Mercados, *Sistema de Inteligencia de Marketing*, carrera Administración de Negocios Internacionales, Universidad de Valparaíso

¹³ Ostalé, Julio, *Glosario de conceptos, metáforas, teorías y problemas en torno a la información*, <http://www.bitrumcontributions.files.wordpress.com> ,2.- Definición Flujos de Información, 08.07.2012, 23:03 PM.

¹⁴ Chiavenato, Idalberto, *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Editorial McGraw-Hill Interamericana, N° 7, 2004, página 52.

¹⁵ Chiavenato, Idalberto, *Introducción a la Teoría General de la Administración*, 2004, página 132.

Servicio: Según Philip Kotler servicio es: “*cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad. Su prestación puede ir o no ligada a productos físicos.*”¹⁶.

- ✓ Intangibilidad: “*a diferencia de los bienes físicos, los servicios no se pueden experimentar por los sentidos antes de su compra*”.¹⁷
- ✓ Carácter Inseparable: ya que “*Los servicios se producen y consumen al mismo tiempo*”.¹⁸
- ✓ Variabilidad: “*Los servicios son altamente variables, ya que dependen de quien los suministre, cuándo y dónde*”.¹⁹
- ✓ Carácter Perecedero: ya que “*Los servicios no se pueden almacenar*”.²⁰

¹⁶ Kotler, Philip, *Dirección de Marketing. Naturaleza y Clasificación de los Servicios*, Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V. N°12, 2006, página 504.

¹⁷ Kotler, Philip, *Dirección de Marketing. Características de los Servicios y las Implicaciones para el Marketing*, Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V. N°12, 2006, página 505.

¹⁸⁻²¹ Kotler, Philip, *Dirección de Marketing. Características de los Servicios y las Implicaciones para el Marketing*, página 506.

²⁰ Kotler, Philip, *Dirección de Marketing, Características de los Servicios y las Implicaciones para el Marketing*, página 508.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN

2.1 Presentación de la Empresa

SERCO LTDA. se funda en 1995 con el objeto de ayudar a aquellos productores que no poseen las herramientas y conocimientos para la exportación de sus productos.

De este modo los exportadores sólo se dedican a obtener un producto de calidad y no de preocuparse de tener una vigilancia permanente en todo el proceso de post cosecha.

El servicio de esta organización Comprende; frigoríficos, embarques, transporte y documentación. Evitando que sus clientes mantengan infraestructuras de altos costos, asegurando y brindando el mejor servicio logístico, manteniendo la calidad de la fruta hasta el país de destino.

2.1.1 Información relevante de la organización (ISO 9001-2008)

Dentro de la misión que se ha propuesto encontramos la búsqueda diaria en la mejora continua en sus procesos relacionados con la gestión de calidad en los servicios de exportación entregados. Estos comprenden desde la post- cosecha hasta la embarcación de esta fruta, trazando todo un proceso íntegro para sus clientes.

Para esto es que desde el año 2011 esta empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 2001:2008 (**ANEXO 1**). Este ayuda a

prevenir la no conformidad de sus clientes a su vez evitando que se repitan las malas acciones y decisiones. Estableciendo políticas que permiten mantener un óptimo servicio y además mejorarlo en el transcurso del tiempo.

El Sistema de Gestión de la Calidad de Serco Ltda., tiene como Alcance: *“Servicios integrados e integrales para el manejo de postcosecha de productos hortofrutícolas de exportación en las áreas de Recepción, Mantención, Manejo de Fruta y Embarque”*.²¹

Este se basa principalmente en 4 puntos a fin de cumplir eficientemente en la entrega de sus servicios, pero sin perder el foco principal. : El cliente. Donde podemos encontrar:

1.-Proceso Gerencial: el Gerente General de SERCO LTDA. se relaciona directamente con los clientes. Debiendo detectar cuales son los requerimientos para una mejora en los servicios entregados, velando, planificando y revisando constantemente la calidad percibida con la proyectada. Contrarrestando todo esto a través de políticas, objetivos, planes de acción y decisiones trascendentales.

2.-Proceso Operacional (Frigorífico y Embarque): el Gerente Administrativo se encarga de gestionar los recursos e infraestructura necesaria para que el personal pueda

²¹ González, José, Encargado del sistema de Gestión de Calidad, *Manual de Calidad 2011 v_01*. Primera Edición. La Serena, 2010, página 7

desarrollar su actividad dentro de la empresa. Seleccionando a los proveedores y además asegurando la eficacia y eficiencia en los servicios integrales.

Esta persona también vela por la mantención de los equipos utilizados permitiendo un buen registro en cada proceso. Logrando además una buena comunicación entre los trabajadores y con el cliente, siendo capaz de generar la información necesaria y a tiempo.

3.-Proceso Administrativo: las personas encargadas de este punto son el Jefe de Frigorífico que vela por el buen funcionamiento y ejecución en las operaciones que comprende este proceso .Y el Jefe de Operaciones que se encarga de todo lo que comprende la documentación y embarcación.

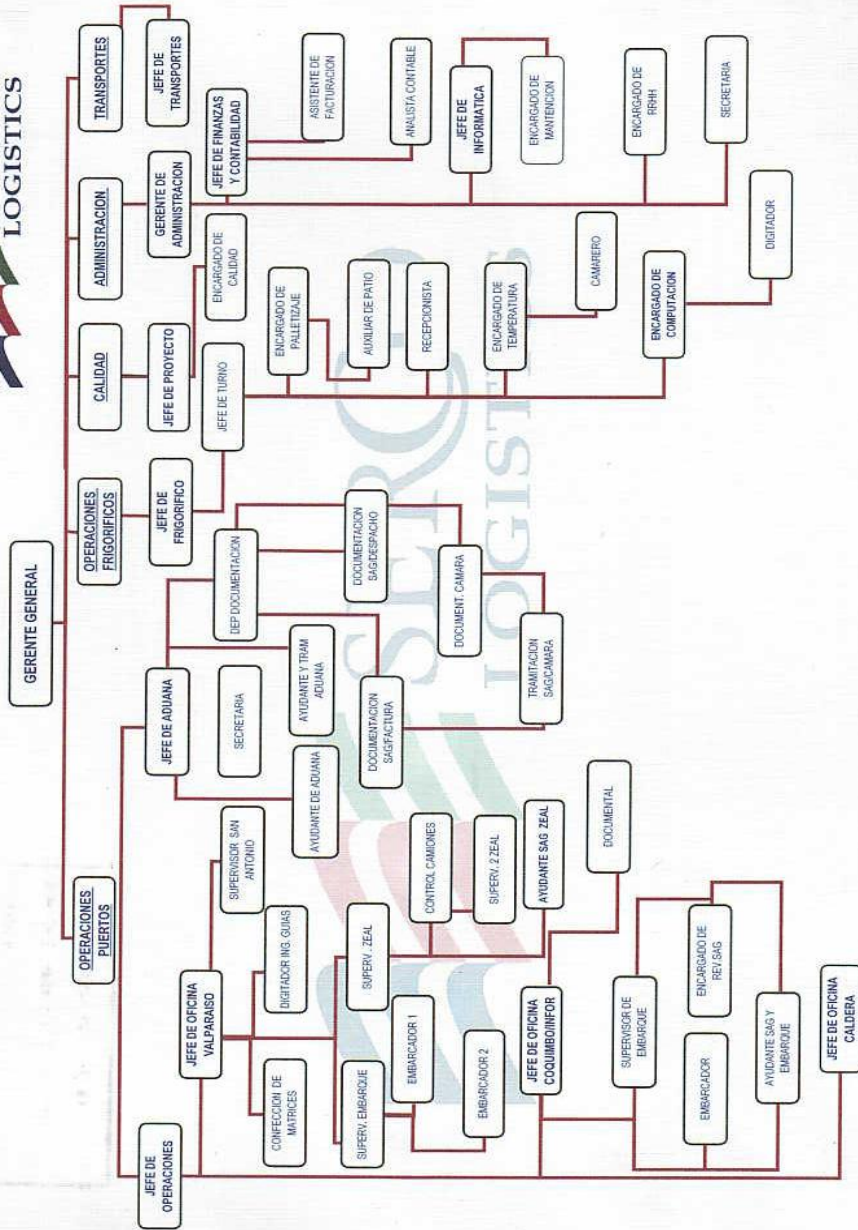
Todo esto se logra a través de una constante revisión en sus procesos, los que se deben entregar periódicamente al Gerente General a través de correo electrónico, permitiendo mayor control en las operaciones.

4.-Proceso de Gestión de Calidad: es el Encargado del sistema de Gestión de Calidad, quien a través de sus constantes monitoreos permite conocer el avance de la calidad a la que se pretende llegar. De este modo se puede detectar la conformidad o no conformidad de los servicios entregados a sus clientes, asegurando una mejora continua en los procesos.

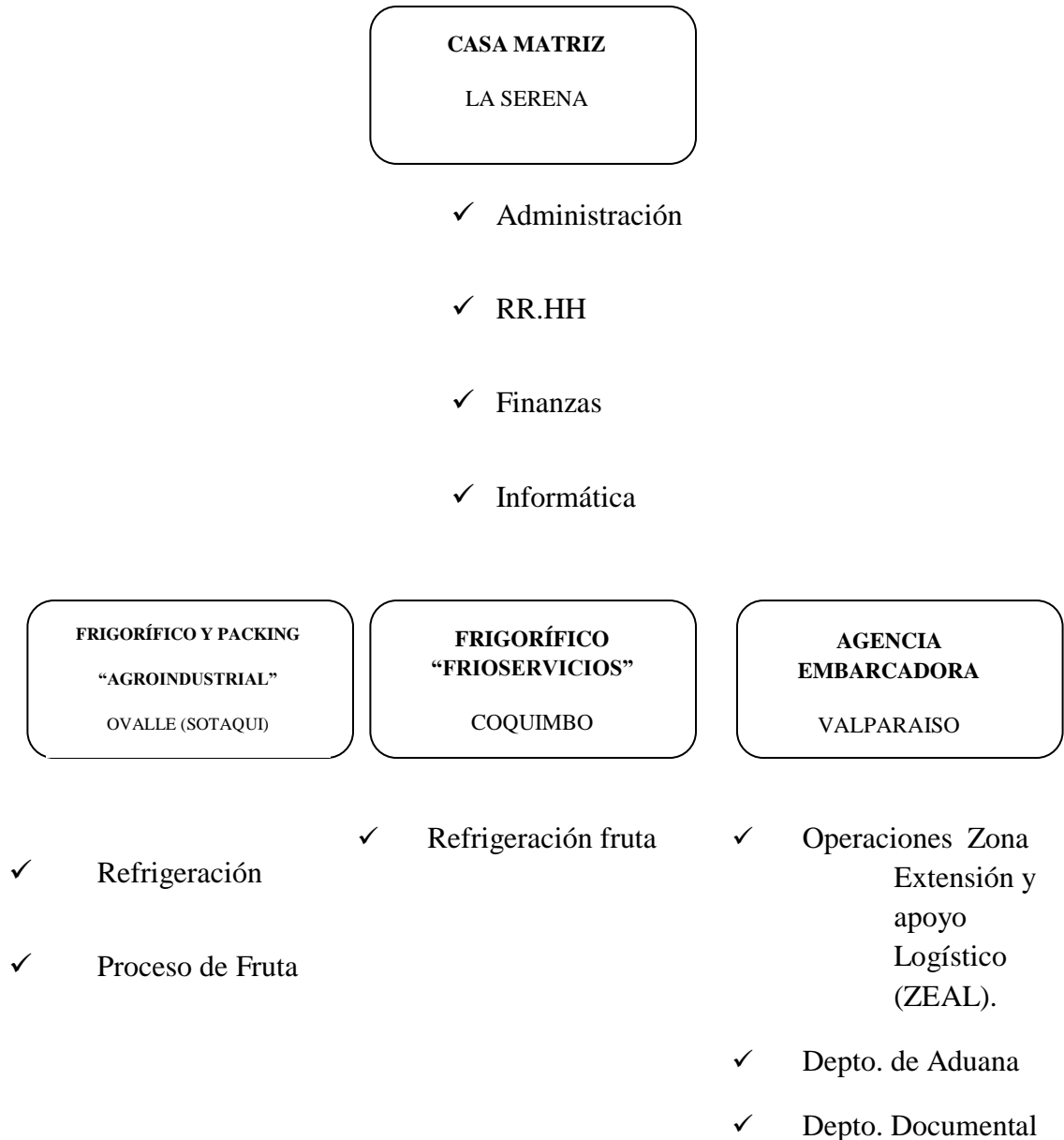
Este punto permite realizar planes de acción que contribuye a esta norma de calidad ISO 9001-2008, a través de las constantes soluciones que se plantea para mejorar día a día no sólo en cada proceso si no como servicio integral.

2.1.2 Estructura Organizacional

En el organigrama de SERCO LTDA se puede observar que existen diversos cargos que ayudan a conformar esta red de servicios que contribuye al comercio exterior. El organigrama se aprecia en la figura siguiente



Esta empresa se encuentra presente en diferentes regiones según su labor a la que aporta en este servicio integral, es así como se subdivide de la siguiente manera:



FUENTE: CREACIÓN PROPIA EN BASE A ORGANIGRAMA Y DATOS ENTREGADOS EN AGENCIA EMBARCADORA DE SERCO LTDA.

2.1.3 Servicios

El esquema muestra claramente donde se encuentra presencialmente esta organización prestando sus servicios. Su casa matriz ubicada en La Serena, lugar de donde se administra en su totalidad. Aquí están los altos cargos como el Gerente General de SERCO LTDA. Donde sus labores se centran en ser la cabeza clave para esta cadena de servicios.

El Depto. de Recursos Humanos también se encuentra allí, pues es donde se administra todo lo relacionado a contratos de trabajo, liquidaciones de sueldo, finiquitos y cualquier problema que pueda afectar el bienestar de los trabajadores.

Luego podemos apreciar en el esquema otro importante eslabón como es el Depto. de Finanzas, quien administra los recursos de esta empresa. Por ejemplo si se necesita financiar algún pago extra como los Gate Out u otros servicios que paga Serco Ltda. Este se realiza directamente a las compañías facturando a su nombre y después cobrando a sus clientes dentro de sus servicios. Para ello se solicita dinero a este Depto. en caso de que la agencia embarcadora tenga déficit, a través de una transferencia de fondos sustentando cobros que se generan diariamente. Como último elemento importante que trabaja en este lugar, es el personal designado para la mantención de la página web, que es de suma importancia en esta empresa. Pues el sistema informático es la conexión directa entre ésta y sus clientes. En esta página los clientes pueden ingresar

con su clave cuando estimen conveniente, así éstos pueden conocer la disponibilidad y los tiempos de la documentación correspondiente a sus envíos.

A continuación debajo de la casa matriz, podemos encontrar desde izquierda a derecha los frigoríficos, que posee esta empresa. Se cuenta con 2, uno en la Región de Coquimbo “Frio Servicios”, este trabaja todo el año y tiene la administración completa sus trabajadores son en promedio 30 fijos. Al igual que el frigorífico que está ubicado en Ovalle, precisamente en Sotaqui “Frigorífico Agroindustrial”, este también trabaja todo el año y cuenta con 50 personas estables desde Diciembre a Marzo, en este período es cuando sólo trabaja el frigorífico. Desde Abril a Noviembre aumenta el personal a 150 aproximadamente, pues se abre la temporada de Packing que lleva el mismo nombre del frigorífico. El servicio comprende todo el proceso de la fruta, cosecha, embalaje, cadena de frío, inspecciones, despachos, etc.

La fruta que se procesa en este tiempo que comprende desde Abril hasta Noviembre es:

- ✓ Abril-Junio = Clementinas
- ✓ Julio- Agosto= Mandarinas
- ✓ Septiembre-Noviembre= Paltas

Así es posible trabajar todo el año con Frutas, aunque la uva es indiscutible la principal exportación.

Sin embargo también esta empresa administra parcialmente dos frigoríficos más ubicados uno en la Zona Norte, Región de Atacama -Copiapó “ Frigorífico Valle Dorado” y el otro en la Zona Centro sur, Región Metropolitana – Talagante “Frigorífico San Joaquín”. Estos no son instalaciones de SERCO LTDA. , solo se trabaja aquí en los meses con mayor demanda, que comprenden desde Diciembre hasta Mayo dependiendo del año.

El servicio de Frio es uno de los servicios más importantes en el proceso exportador para la empresa como inversión e indiscutiblemente para la conservación de la fruta. Por esta razón es que se ha invertido en infraestructuras sólidas, personal especializado, sistema de tecnología de la información actualizada y avanzada. Para así proporcionar un servicio mucho más completo y con la mejor calidad de mercado. Con ello los clientes pueden confiar en la gestión que se realiza con sus productos y a su vez pueden estar informados todo el tiempo del estado y la condición de la fruta.

Como última etapa pero no menos importante, está todo lo relacionado al servicio de embarque. Esta agencia es la encargada de gestionar la fruta para que sea llevada a ZEAL, generar toda la documentación necesaria y asegurar el correcto embarque de la fruta al Terminal Pacífico Sur Valparaíso o sea el puerto de Valparaíso. Más adelante se detallará los servicios que entrega esta agencia, donde se profundizará y se podrá apreciar el rol importante que cumple dentro de la prestación que realiza.

2.1.4 Estadísticas Servicios a sus Clientes

SERCO LTDA. no sólo posee instalaciones para sus diferentes servicios, sino que también para cada uno de ellos tiene una gama de clientes que conforman la demanda de esta empresa. Es por eso que a continuación podremos entender con cifras concretas el alcance que tiene hacia sus clientes, que confían día a día en el trabajo y servicios prestados.

2.1.4.1. Servicios Frigoríficos

En la temporada correspondiente a 2010-2011, ingresaron al frigorífico 2.134.658 cajas de frutas. Principalmente uva, pero también clementinas, kiwi, pluots, granadas, paltas, duraznos, jojoba, naranjas y limones. Dentro de los principales clientes que se prestó esta clase de servicios los 3 primeros lugares lo ocupa SUBSOLE con aproximadamente 411.440 cajas de frutas, luego Geofruit Ltda. con 7.481 cajas y en tercer lugar Southern Fruit S.A. con aproximadamente 2.208 cajas de frutas enviadas a frigorífico. En el caso de la fruta que se embarcó, los 3 principales clientes en el 2011 que enviaron en un mayor volumen de fruta son Tuniche Fruits Ltda. en primer lugar con aproximadamente 1.080.121 cajas de frutas, Gedesa con 692.630 cajas y finalmente en el tercer lugar con aproximadamente 612.120 cajas de frutas embarcadas de Plaza Vieja.

A continuación se detalla aún más estas cifras en miles y porcentaje que representa cada uno de los clientes, cuáles son las frutas que envían para el servicio de frigorífico y embarque.

SERVICIOS DE FRIGORÍFICO TEMPORADA 2010/2011

NOMBRE DEL CLIENTE	ESPECIE	CAJAS FRIGORÍFICO FRIOSERVICIOS	%
ACONEX	UVAS	191.165	8,96
AGR. AGROMOBA	UVAS	394.838	18,5
AGR. CHAÑAR BLANCO	UVAS	44.707	2,09
AGREXPORT	UVAS	2.580	0,12
AGROVITA S.A.	UVAS	19.465	0,91
ANDINA EXPORTADORA	UVAS	29.401	1,38
BAUZA EXPORT LTDA.	UVAS	23.000	1,08
CARMIN DEL ELQUI S.A.	JOJOBA	1.143	0,05
CARVAJAL Y SALINAS	UVAS	24.624	1,15
CONTADOR FRUTOS S.A.	UVAS	283.059	13,26
DAVID DEL CURTO S.A.	UVAS	15.438	0,72
DOLE	UVAS	69.064	3,24
EXP. ROSALES LTDA.	LIMONES	14.400	0,67
	NARANJAS	21.790	1,02
EXSER	UVAS	113.416	5,31
FARMS CO S.A.	UVAS	37.319	1,75
FRUSAN	CLEMENTINAS	26.498	1,24
GEDESA	UVAS	19.888	0,93
GEOFRUT LTDA.	CIRUELAS	2.697	0,13
	DURAZNOS	1.248	0,06
	NECTARINES	3.536	0,17
	UVAS	18.920	0,89
LA CAMPANA	UVAS	34.671	1,62
LAS PIRCAS LTDA.	UVAS	12.664	0,59
MIGUEL NENADOVICH	UVAS	9.120	0,43

OMAR CAMPILAY	UVAS	27.192	1,27
PRODUCTOS SILVESTRES	CIRUELAS	1.400	0,07
R.P.S.A.	UVAS	72.171	3,38
RAFAEL PROHENS	UVAS	57.548	2,7
SCRAMBLE	UVAS	38.865	1,82
SOUTHERN FRUIT S.A.	CIRUELAS	1.376	0,06
	DURAZNOS	104	0,00
	NECTARINES	728	0,03
SUBSOLE	CLEMENTINAS	22.503	1,05
	GRANADA	1.556	0,07
	NARANJAS	934	0,04
	UVAS	386.447	18,1
TUNICHE FRUITS LTDA.	DURAZNOS	2.176	0,1
VALLES DEL NORTE	UVAS	74.588	3,49
VERFRUT	UVAS	32.419	1,52
TOTAL:		2.134.658	100,00

FUENTE: MANUAL DE CALIDAD 2011 V-01 SERCO LTDA.

A continuación se expondrá un cuadro comparativo, que permitirá una visión más amplia de lo que significa este servicio:

FRUTA ENFRIADA

ITEM	2009/2010	2010/2011	% AUMENTO
CAJAS	1.817.521	2.134.658	17,4
CLIENTES	12	31	258

FUENTE: MANUAL DE CALIDAD SERCO LTDA. 2011

Podemos apreciar entre los cuadros anteriores que 31 clientes solicitan el servicio de frío con un total de aproximadamente 2.134.658 de cajas en el año 2011. En comparación con el año 2010 aumentó en 317.137, lo que indica que los resultados son positivos incrementándose en un 17,4% en cajas en tan sólo un año. Al igual que su aumento en 19 clientes de un año a otro. Esto simboliza que sigue creciendo no sólo en volúmenes, sino que en la demanda de clientes que prefieren sus servicios.

2.1.4.2 Servicios Integrales

Además de prestar servicios de frigoríficos, también gestiona el transporte y embarque de los productos. Es por esto que en la temporada 2010-2011, envió 6.392.984 cajas de fruta de diferentes clientes.

A continuación se muestra un cuadro donde se puede apreciar los clientes involucrados con sus respectivos volúmenes y porcentajes de fruta embarcada:

SERVICIOS INTEGRALES TEMPORADA 2010/2011

NOMBRE DEL CLIENTE	ESPECIE	CAJAS EMBARQUE SERCO LTDA.	%
AGR.AGROMOBA	UVAS	356.413	5,58
AGR. CHAÑAR BLANCO	UVAS	44.707	0,70
AGREXPORT	UVAS	141.013	2,21
AGROFRUIT	UVAS	111.882	1,75
AGROVITA S.A.	UVAS	22.711	0,36
AGS LTDA.	LIMONES	10.800	0,17
	NARANJAS	16.656	0,26

CARVAJAL Y SALINAS	UVAS	150.480	2,35
CONTADOR FRUTOS S.A.	UVAS	521.336	8,15
ENTRE VALLES LTDA.	UVAS	47.328	0,74
EXP. ROSALES LTDA.	LIMONES	25.632	0,4
	NARANJAS	10.080	0,16
EXP. DE FRUTAS CUMBRE	CIRUELAS	70.104	1,10
	PALTAS	43.605	0,68
FINEST FRUITS	PALTAS	58.056	0,91
	UVAS	109.056	1,71
FRUTAS AUSTRAL	UVAS	515.608	8,07
GEDESA	CEREZAS	43.426	0,68
	CIRUELAS	46.423	0,73
	DURAZNOS	39.277	0,61
	NECTARINES	25.806	0,40
	UVAS	537.698	8,41
HELIFRUIT LTDA.	KIWI	2.400	0,04
LA CAMPANA	UVAS	34.668	0,54
LAS PIRCAS LTDA.	UVAS	5.849	0,09
MARCELO CORRAL LTDA.	UVAS	18.240	0,29
OMAR CAMPILAY	UVAS	327.048	5,12
PLAZA VIEJA	GRANADA	7.410	0,12
	UVAS	604.710	9,46
R.P.S.A	UVAS	82.051	1,28
RAFAEL PROHENS	CLEMENTINAS	179.296	2,80
	UVAS	238.800	3,74
RIO RAPEL	UVAS	68.574	1,07
SOC. ALDUNA LTDA.	KIWI	28.860	0,45
	UVAS	201.360	3,15
SOUTHERN FRUIT S.A.	CLEMENTINAS	15.940	0,25
	MANDARINAS	24.080	0,38
STARFRUIT	GRANADA	1.038	0,02
	UVAS	41.999	0,66
TUNICHE FRUITS LTDA.	CIRUELAS	524.354	8,20
	DAMASCOS	768	0,01
	DURAZNOS	90.478	1,42
	MANZANAS	166.671	2,61
	NECTARINES	239.769	3,75
	PLUOT	58.081	0,91

VALLE ACONCAGUA	UVAS	60.300	0,94
VALLE LIMARI S.A.	CLEMENTINAS	44.144	0,69
	MANDARINAS	4.800	0,08
	NARANJAS	2.800	0,04
	PALTAS	3.840	0,06
	UVAS	51.412	0,08
VALLES DEL NORTE	UVAS	313.563	4,90
TOTAL		6.392.984	100,0

FUENTE: MANUAL DE CALIDAD DE SERCO LTDA. 2011

A continuación se expondrá un cuadro comparativo, que permitirá una visión más amplia de lo que significa este servicio:

FRUTA EMBARCADA

ITEM	2009/2010	2010/2011	% AUMENTO
CAJAS	5.795.558	9.392.984	10,3
CLIENTES	23	30	130

FUENTE: MANUAL DE CALIDAD DE SERCO LTDA. 2011

Podemos apreciar entre los cuadros anteriores que 30 clientes solicitan el servicio de embarque con un total de aproximadamente 6.392.984 de cajas en el año 2011. En comparación con el año 2010 aumentó en 597.426, lo que indica que los resultados son positivos incrementándose en un 10,3% en cajas desde el año 2010 al 2011. Al igual que su aumento en 7 clientes de un año a otro. Esto simboliza sigue creciendo no sólo en volúmenes, sino que en la demanda de Clientes que prefieren sus servicios.

2.2 Oficina de Valparaíso: “Agencia Embarcadora”

Un agente embarcador es aquel que posee las facultades para poder realizar toda la tramitación necesaria en la exportación de productos. A la misma vez puede ejercer como agente de carga que según el Servicio Nacional de Aduanas (desde ahora SNA): *“es la persona natural o jurídica, chilena o extranjera, que por cuenta del consignante o consignatario de la mercancía y contra el pago de una remuneración, gestiona las operaciones de carga o descarga en el embarque o desembarque internacional de la misma”*.²²

En esta oficina se pueden encontrar diferentes labores que se complementan para poder otorgar una prestación con la mejor calidad y eficiencia para los productos de sus clientes.

2.2.1 Servicios

Los servicios que se realizan en esta agencia, son los siguientes:

- ✓ Coordinar la llegada de camiones a ZEAL. Aquí se examina la fruta por parte de las entidades gubernamentales como son: Servicio Agrícola y Ganadero (desde ahora SAG), Depto. de Agricultura de Estados Unidos (USDA), SNA, Servicio Nacional de Pesca y Servicio Nacional de Salud

²² No especificado, *Normas para el registro, autorización, operaciones que pueden realizar, responsabilidades y jurisdicción disciplinaria de los Agente de Carga y los Agentes Freight Forwarder o Transitarios*, <http://www.aduana.cl>, Resoluciones 2007, 20.03.2012, 19:04 PM.

,donde personal especializado evalúa las condiciones de llegada con las requeridas del país donde se enviará la fruta.

- ✓ Preparar la información de temperatura según la fruta. Adoptando las medidas necesarias para autorizar la salida del contenedor desde ZEAL.
- ✓ Generar matrices para la confección de BLs a las compañías navieras de acuerdo con las instrucciones dadas por el exportador y/o importador.
- ✓ Crear y generar la documentación necesaria en el proceso de exportación.
- ✓ Enviar oportunamente la documentación de exportación directamente al Cliente, Consignatario y Notificador.
- ✓ Confección y Legalización del Documento Único de Salida (desde ahora DUS) ante la aduana regional.
- ✓ Recibir el programa de envío de acuerdo con las características indicadas en el acuerdo. Con el fin de obtener una completa gestión del almacenamiento en frío y la llegada al puerto de Valparaíso.

- ✓ Recibir en el puerto los camiones con los productos. Controlando el tiempo de llegada y las condiciones de la fruta.

2.2.2 Ambiente de Trabajo

Cabe destacar las personas que trabajan aquí y por ello el ambiente propicio para la solución de conflictos principalmente y la calidad humana que se genera aquí. Las características del entorno laboral que se pueden encontrar son:

- ✓ Responsabilidad: Las responsabilidades están muy bien definidas, lo que ayuda a una pronta solución de problemas cuando se necesite
- ✓ Estructura: presenta servicios integrales en la logística de la carga, rigiéndose por normas y estándares de calidad en el ciclo de vida del producto.
- ✓ Desafíos: se consideran nuevas oportunidades de negocios, aumento de clientes y que en cada temporada se pueda aumentar las cargas que se manejen, siendo cada vez más eficientes en esto.
- ✓ Relaciones: El trato de Empleador a empleado siempre fue de cordialidad y buena disposición a conversar en todo momento.

- ✓ Cooperación: siempre estuvo presente, sobre todo en los problemas. Donde en equipo se buscaba la mejor solución del problema. Considerando las opiniones del departamento involucrado.

- ✓ Conflictos: solían presentarse diferencias de ideas, pero como personas adultas siempre se utilizó el diálogo en estas situaciones. Sobre todo para limar perezas y así poder mejorar el ambiente de trabajo.

2.3 Departamento de Aduana

El Depto. de aduana es el encargado de tramitar y confeccionar la documentación que se presenta ante el SNA para que este autorice su envío.

Descripción de Documentos Confeccionados en el Departamento de Aduana

En esta misma agencia podemos encontrar 3 personas que se encargan de confeccionar y realizar todas las gestiones que se deben realizar en conjunto con la aduana regional.

Para eso a continuación profundizaremos las labores y su importancia dentro de esta agencia en Valparaíso.

2.3.1 DUS a Trámite

Este documento es una solicitud que realiza el Depto. de Aduanas ante el SNA a través de la aduana regional para que se autorice a embarcar las mercancías destinadas a su exportación y así permitir el ingreso de las mercancías a Zona Primaria.

Este posteriormente es exigido por las compañías navieras para poder otorgar un número al momento de embarcar las mercancías. Se denomina visto bueno a este código, identificando la operación realizada por esa compañía y dando a conocer en el sistema el exportador autorizado para emitir el DUS.

En palabras simples el DUS se utiliza para acreditar que las mercancías se exportan legalmente desde nuestro país. En la imagen (**ANEXO 2**) se puede ver que el Documento no tiene timbre, y eso indica que es un DUS en trámite además de los datos que no son precisos como el DUS legalizado.

2.3.2 DUS legalizado

Cuando se han embarcado las mercancías y ha zarpado la nave conforme a la naviera y a la Zona Primaria de la aduana, se procede a confeccionar toda la documentación involucrada en el proceso exportador. Aquí podemos encontrar la Factura proforma o comercial, el BL, Certificados de Origen y Fitosanitario. Una vez realizados todos estos, recién se puede legalizar el DUS ante la aduana correspondiente

todo esto con la debida autorización del agente de aduanas que trabaja con esta empresa es el Sr. Rildo Bernales. Esto se realiza para poder adjuntarlo y enviar toda la documentación al comprador pudiendo este retirar su mercancía en el país de destino sin problemas.

2.3.3 Informe de Variación al Valor (I.V.V)

Para que quede más claro este concepto, vamos a comenzar con la definición que se encuentra en el portal del SNA donde indica que: *“es el documento a través del cual el exportador acredita ante el Servicio, el resultado definitivo de la operación de exportación cuya modalidad de venta es distinta de "a firme”*²³.

Este documento es emitido por el exportador una vez vendida la fruta en el país de destino, con los datos entregados por el consignatario. En este caso es confeccionado por la agencia embarcadora para aquellas mercancías que se venden a libre consignación o mínimo garantizado, que se liquida o ajustan al DUS ya legalizado. Luego se debe entregar este monto real de venta de la mercancía y con ello la cantidad de divisas que entran a nuestro país por el concepto de venta, todo esto se debe entregar al Banco Central de Chile para resguardar el DUS legalizado.

²³No especificado, *Informe de Variación del Valor del DUS - IVV*, <http://www.aduana.cl>, Compendio de Normas. Capítulo 4: Salida de Mercancías, 03.05.2012, 20:23 PM.

2.4 Departamento Documental

Dentro de la Agencia embarcadora como ya se ha mencionado anteriormente, se encuentra el Depto. Documental. Su principal misión es la confección de la documentación involucrada en el proceso de exportación contando con 3 personas para ello. Además este servicio se complementa con 2 personas más; encargándose una del escaneo y otra a su vez del envío de los documentos, respondiendo a los requerimientos de los clientes de forma eficiente y eficaz.

A continuación se detallará cada documento elaborado en esta agencia y el proceso general implicado.

Descripción de Documentos Confeccionados en el Departamento Documental

2.4.1 Factura Proforma

Documento que anticipa el presupuesto final de compra, acercándose lo más posible a la información que se detallará en la factura comercial. En este caso se confecciona en la agencia y es solicitada por el vendedor, según la información proporcionada por éste.

Una factura proforma contiene el precio de cotización, condiciones de venta, tipo de transporte, cantidad de embarques y el plazo de entrega de la mercancías. No

representa el cobro final, si no que un compromiso escrito entre el vendedor y el comprador que además figura un plazo de vigencia acordado en primera instancia.

2.4.2 Matriz de Conocimiento de Embarque

Una matriz es la solicitud de confección de un BL a una compañía naviera. En esta oficina hay una persona encargada de ello, cumpliendo con los requerimientos solicitados por la naviera que principalmente son; la cantidad de cajas, pallets, kilos brutos totales y condición fitosanitaria. Cuando la carga es enviada por contenedor se debe enviar la matriz 48 horas antes del zarpe de la nave. En caso de ser por cámara (carga suelta) se envía 1 día después del zarpe. Es muy importante tener conocimientos certeros de lo que se embarcará, ya que la información es enviada por mail a la compañía y con ella se procederá a confeccionar e imprimir el BL (**ANEXO 3**).

2.4.3 Factura Comercial

A diferencia de la factura proforma, esta es definitiva y representa lo que realmente se venderá. Por ello debe ser timbrado por el Servicio de Impuestos Internos, que acredita su autenticidad y legalidad. Este debe contener las condiciones de venta de la mercancía, la especie a exportar, la cantidad de cajas y su valor unitario. Representa

los costos finales de la mercancía los que deben ser respetados por ambas partes.
(ANEXO 4)

2.4.4 Certificado de Origen

Según la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), un certificado de origen: *“Tiene como principal objetivo acreditar el origen nacional de un producto que se destina a la exportación, de acuerdo con las Normas de Origen pactadas en los respectivos Acuerdos Comerciales”*²⁴.

Este es confeccionado en la agencia, en el Depto. Documental donde una persona se encarga solamente de ello. Es muy importante en el comercio exterior, ya que es requerido por los organismos fiscalizadores en el país en destino de las mercancías, ya sea para acreditar su origen y/o para favorecerse con los beneficios arancelarios en caso de que los hubiera.

En Chile existen más de una entidad encargada de autorizar, legalizar y protocolizar dicho documento. Algunos de estas son: Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, Sociedad Fomento Fabril, Cámara Nacional de Comercio,

²⁴ No especificado, *Qué es y para qué sirve el Certificado de Origen*, <http://www.sofofa.cl/>, Certificación de Origen, 07.05.2012, 20:44 PM.

Servicio Nacional de Pesca, etc. Además existen más de 20 formularios de certificación para cada país en cuestión que se pueden encontrar en la página de la Sofofa.

Actualmente SERCO LTDA. confecciona certificados para los siguientes países principalmente: Estados Unidos, México, Canadá, Singapur, Unión Europea, a Holanda, Reino Unido y a Alemania. Tailandia, Malasia, Indonesia, Colombia, China, Corea y Brasil.

Para cada uno de ellos existe un formato diferente requerido por estas entidades, como por ejemplo para la Unión Europea (**ANEXO 5**). En el caso de algunos países que tiene un Tratado de Libre Comercio con Chile se auto certifican, por lo tanto no es necesario llevar a la Cámara de Comercio el papel físico como en el caso de la uva que es la fruta principal se exporta aquí. Si no que la misma agencia la confecciona en representación del vendedor, quién es el responsable de que los productos son originarios de Chile.

Este certificado es muy importante por la envergadura de los Tratados y sus requerimientos para poder acceder a los beneficios en los aranceles de importación. Y para mantener las buenas relaciones comerciales con los países.

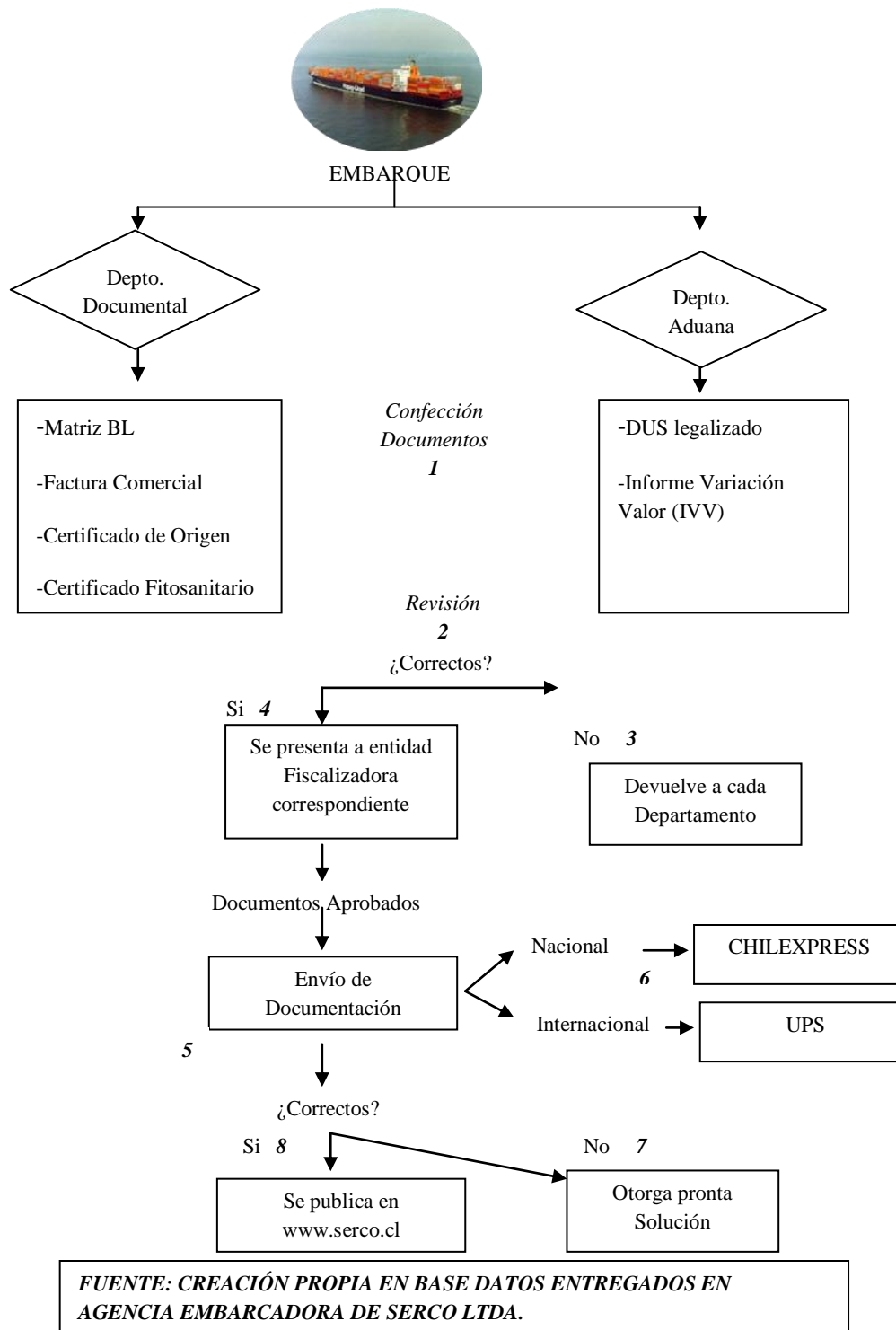
2.4.5 Certificado Fitosanitario

El certificado de origen según el SAG: *“tiene por objeto garantizar al país de destino que el producto exportado se encuentra libre de plagas y ha cumplido con los requisitos fitosanitarios establecidos para su ingreso. No tiene valor comercial y debe ser entregado sólo a la Organización Nacional de Protección Fitosanitaria (ONPF) del país de destino”*.²⁵

Para la elaboración de este documento también hay una persona encargada para ello. Este es exigido en las exportaciones de productos silvo agropecuarios y como ya se ha mencionado anteriormente SERCO LTDA., exporta fruta a los diferentes países que adquieren los productos chilenos. Por ello deben ser examinados por la entidad agropecuaria autorizada y velar por los requerimientos en las fiscalizaciones vigentes en cada país al que se exporta. Aquí un ejemplo de éste documento (**ANEXO 6**).

²⁵No especificado, *Certificado Fitosanitario* <http://www.sag.cl>, *Exportaciones*, 12.05.2012, 21:43 PM.

2.5 Esquema Proceso General para Despacho de la Documentación



En el esquema anterior se puede expresar claramente la gestión documental que se realiza en esta agencia y los pasos a seguir en cada caso a presentarse, ya sea positivo o negativo.

1.- Posterior al embarque cada Depto. se encarga de la confección de los documentos correspondiente a cada uno.

En caso del Depto. documental las copias para cada documento son:

- ✓ Matriz de BL: se debe solicitar a la compañía 3 originales y 7 copias.
- ✓ Certificado Fitosanitario: se compone de 1 original y 3 copias de papel químico.
- ✓ Certificado de Origen: se compone de 1 original y 3 copias.
- ✓ Factura Comercial: se compone de 1 original para cliente y las otras dos para servicio impuestos internos y triplicado correspondiente al control de tributos.

En caso del Depto. de Aduana las copias para cada documento son:

- ✓ DUS legalizado: se imprimen 4 copias, 3 dirigidas al cliente y una queda archivada en la carpeta del agente de aduanas Rildo Bernaldes.
- ✓ Informe Variación Valor (IVV): se imprime una copia para el cliente.

2.- El encargado de cada Depto. debe revisar si la documentación está correctamente confeccionada.

3.-En caso de que no lo esté, se debe devolver para que se puedan corregir los errores a tiempo.

4.-Por el contrario si esta todo en perfecto estado, se deben presentar a cada entidad fiscalizadora en caso de cada documento. En caso de la aduana se envía a través del sitio web de este mismo.

5.- Cuando toda la documentación se encuentra en manos de SERCO LTDA. ya entregados por cada entidad y autorizados por ellos. Se deben enviar al Exportador, Notificador y Consignatario.

Los documentos enviados a cada uno son:

- ✓ Exportador: Del conocimiento de embarque se debe enviar un original y 3 copias no negociables, una copia correspondiente al duplicado de servicios impuestos internos de la factura comercial o proforma según las instrucciones de embarque. Además una copia del certificado fitosanitario, y si en caso corresponda una copia del certificado de origen. Se debe enviar 3 copias del DUS al cliente, pues es requerido para solicitar la recuperación del Impuesto al valor agregado en SII (servicio impuesto interno) y la copia del IVV.

- ✓ Notificador: Del conocimiento de embarque se debe enviar un original y una copia no negociable, un original de la factura de exportación, un original y una copia del certificado fitosanitario. En caso de que corresponda y según lo solicitado, un original y copia del certificado de origen.

- ✓ Consignatario: Del conocimiento de embarque se debe enviar una copia no negociable, una copia original de la factura de exportación, una copia original del certificado fitosanitario y en caso de que corresponda una copia original el certificado de origen.

6.-En caso de los envíos que se realizan tanto dentro como fuera de nuestro país se utilizan empresas externas. El medio de envío nacional es a través de Chilexpress. Este se utiliza principalmente cuando se envían los documentos a los clientes de Serco Ltda. Al exterior la empresa Courier que utilizan es UPS, para las remesas al notificador y consignatario.

7.- Si se presentan problemas en el envío de la documentación en caso de otras cantidades embarcadas por ejemplo, se debe dar una pronta solución.

Como políticas internas se debe presentar nuevamente la documentación, cumpliendo con la información real en el BL y en los otros documentos que se desprenden de éste. Pero siempre comprometiéndose a la devolución de los erróneos a

las entidades correspondientes. Toda esta gestión no ocurre seguido en la empresa, por eso es una salvaguarda que se tiene en caso que suceda.

8.-En caso contrario cuando la documentación ha llegado conforme a lo solicitado y embarcado, se procede al escaneo de la documentación en el sitio web www.serco.cl. Donde los clientes puedan acceder a los documentos en línea y conocer la empresa Courier encargada del envío de la documentación. Así puede realizar por su parte también un seguimiento de la remesa.

2.6 Plazos envío de la documentación por país y continente

A continuación se detalla el tiempo que posee el Depto. Documental para el envío de la documentación por algunos países y continentes. Todo esto varía, pues si se tiene los documentos antes de este plazo, es mejor enviarlo con anticipación para no atrasarse en caso de algún imprevisto.

DESTINO ENVÍOS	PLAZO EN DÍAS HÁBILES
Asia	6
Europa	6

Canadá	4
USA	4
México	3
América Central	3
América del sur	3

FUENTE: CREACIÓN PROPIA EN BASE DATOS ENTREGADOS POR PAULINA RIFFO, ENCARGADA DE DEPTO. DOCUMENTAL SERCO LTDA.

2.7 Análisis FODA de Agencia Embarcadora

En cada empresa podemos apreciar diferentes características que a simple vista se pueden destacar y otras que necesitan un mayor conocimiento. Para ello a continuación se presenta un análisis FODA que permitirá tener una visión más amplia de esta agencia, donde pude presenciar aquellas características tanto positivas como negativas que tiene esta oficina.

A pesar de las fortalezas que se pueden destacar, es importante también considerar aquellas características que dificultan el buen servicio, las oportunidades que puedan presentarse en el entorno y aquellas amenazas que ocasionen algún impedimento para seguir desarrollándose como agencia y finalmente como empresa.

2.7.1 Fortalezas

- ✓ Confiabilidad en la entrega de sus servicios.
- ✓ Fidelización de clientes.
- ✓ Generar servicio íntegro para todos sus clientes ya sea nuevos o antiguos.
- ✓ Ser un pilar y plataforma importante para los exportadores inexpertos.
- ✓ Ubicación estratégica de sus instalaciones cerca del puerto y compañías navieras.
- ✓ Solucionar rápidamente problemas que obstaculicen su buen servicio.
- ✓ Capacidad de estar atento a los requerimientos de sus trabajadores y clientes.

2.7.2 Oportunidades

Su enfoque es hacia exportadores nuevos, que no poseen conocimiento sobre los requerimientos, procesos, confección y envío de la documentación para sus productos.

2.7.3 Debilidades

- ✓ Rotación de trabajadores para las temporadas altas.
- ✓ Baja renovación de equipos computacionales.

- ✓ Problemas en abastecimiento de insumos para la oficina.
- ✓ Espacio físico insuficiente en la temporada alta.
- ✓ Centralización en su casa matriz. Donde las decisiones no se pueden tomar como Agencia embarcadora, afectando a su autonomía.

2.7.4 Amenazas

- ✓ Alta competencia no solo de otras agencias embarcadoras si no que de agencias de aduana.
- ✓ Fácil propagación de problemas, ya que el mercado de este servicio es muy pequeño y todos se conocen.
- ✓ Que sus clientes obtengan el conocimiento necesario en la confección de la documentación para poder exportar por su propia cuenta, renunciando a los servicios de esta agencia.

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN PRÁCTICA PROFESIONAL

En el siguiente capítulo se dará a conocer en detalle las tareas designadas en la práctica profesional. Además del reconocimiento de un problema que afecta en los servicios que entrega SERCO LTDA. a fin de aportar una solución que contribuya una mejora significativa a esta empresa.

3.1 Trabajo Desarrollado

A continuación se especificará el trabajo realizado en cada cargo desempeñado al interior de esta empresa.

3.1.1 Tramitadora Documental

Dentro de SERCO LTDA. existen diferentes puestos que se complementan para otorgar un servicio integral a sus clientes. En la oficina de Valparaíso, el cargo de Tramitador Documental forma pieza clave para continuar con la confección de la documentación necesaria en el proceso exportador. Como así con los procedimientos que le siguen.

Un Tramitador es aquella persona encargada del retiro de los BLs a las compañías navieras por las se envía la fruta a los países en destino.

3.1.1.1 Perfil y Habilidades

Antes de detallar aún más este cargo, vamos a ver el perfil y condiciones requeridas por la empresa:

PERFIL

Estudiante:

- ✓ Enseñanza media completa
- ✓ Estudios en Comercio Exterior u otro curso relacionado con el cargo

Formación:

- ✓ Deseables conocimientos en normas fitosanitarias y de certificación de origen
- ✓ Conocimientos en documentos de exportación de fruta
- ✓ Conocimientos en Computación a nivel usuario

Experiencia:

- ✓ Mínima 1 año cumpliendo funciones en cargos similares

HABILIDADES:

- ✓ Compromiso con la organización y flexibilidad
- ✓ Capacidad para desempeñarse en Trabajo en equipo

- ✓ Con disposición para un aprendizaje continuo
- ✓ Con disposición para una buena atención al cliente
- ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
- ✓ Excelente comunicación oral y escrita
- ✓ Eficiente y con iniciativa

FUENTE: ARCHIVADOR, PERFIL PERSONAL DE TRABAJADORES DE SERCO LTDA.

3.1.1.2 Trabajo Desempeñado

Como se mencionaba anteriormente el retiro de BLs es la principal misión del Tramitador Documental. Donde con astucia debe repartir su tiempo para alcanzar a llegar a todas la compañías antes de su cierre para llevar este documento a tiempo.

Las principales compañías navieras y agencias con las que SERCO LTDA. trabaja directamente son:



SUDAMERICANA AGENCIAS AÉREAS Y MARÍTIMAS



AGENCIAS UNIVERSALES S.A.



MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY

MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY



NIPPON YUSEN KAISHA



SENATOR INTERNATIONAL



COMPAÑIA SUDAMERICANA DE VALPORES



AGENCIA DE EXPORTACION
JORGE CARLE Y CIA. LTDA.

*JORGE CARLE Y CIA. LTDA. se retira BLs
de Pacific Seaways*



*AGENCIA MARÍTIMA ULTRAMAR se retira
BLS de Hamburg Sud, Hapag- Lloyd y
Evergreen principalmente.*

El Tramitador Documental debe estar en contacto directo con estas compañías, y ser capaz de administrar muy bien el tiempo. Así puede alcanzar a cumplir con el retiro designado antes del cierre de las navieras y agencias.

Además del retiro debe ser capaz de resistir a diario las largas horas donde se debe caminar ya que no se va sólo una vez a estas compañías, si no que varias veces al día dependiendo de las indicaciones que uno reciba.

En todas éstas uno interactúa con un sin número de personas, que al pasar el tiempo aumentarán según la demanda de cada empresa. Por ello se conoce a muchas personas que en su mayoría son jóvenes practicantes. Es aquí donde uno debe relacionarse de la mejor manera con ellos, ya que si nos designan más de un lugar a la vez para retirar BLs será de gran ayuda tener a alguien que pueda sacar el número de atención por uno. Cosa que uno también lo hará para generar esta mayor relación que sin duda es de gran utilidad.

Con respecto a esto, en todas las compañías hay métodos diferentes para la atención a público. En Agencias Universales (AGUNSA) por ejemplo, se debe sacar un número de atención que consta de dos letras. “Atención Express”, se le asigna la letra

“A”, que atiende sólo a personas que llevan desde uno a tres documentos. La “Atención General”, se le asigna la letra “C”, que atiende sólo a personas que llevan desde tres documentos y más.

En Agencias Marítimas Ultramar (ULTRAMAR), el sistema es de ventanilla que lleva por nombre “exportaciones”. El orden de llegada indica el orden de atención.

Este sistema por orden de llegada, también lo utiliza la Compañía Sudamericana de Vapores Sudamericana (CSAV), Agencias Aéreas y Marítimas (SAAM), Mediterranean Shipping Company (MSC) y Agencias de Exportación Jorge Carle y Cia. Ltda.

En este trabajo es muy importante conocer tanto el método de atención a los clientes y los horarios, pues de uno depende que la documentación se realice a tiempo. Y así no ocurran atrasos que puedan ocasionar resultados no deseados entre los clientes y consignatario.

3.1.2 Asistente de Programación retiro de B/Ls

Para el retiro de BLs existe un control según el zarpe de cada nave donde se embarca la fruta. Este control es muy simple, pues se debe contar dos días después de la salida de la nave del puerto para poder enviar a un tramitador a retirar el BL a la compañía. A veces varía si está listo o no, pero esa es la fecha estimativa para comenzar a consultar por el documento.

Desde que llegué a la empresa, una persona se encargaba de ello la misma que generaba las matrices de los BLs. Al pasar los días se me designó ayudar a esta persona para tener un mayor control de los documentos navieros. Así de a poco se me fue entregando responsabilidad, generando una mayor interacción con las compañías, llamando y consultando sobre el estado de los BLs.

Este cargo no existe dentro del organigrama si no que se me designó por primera vez en la historia de esta oficina. Para esto tuve que comenzar desde ese día a investigar cuales eran las naves que zarpaban y llevaban los productos de SERCO LTDA. Además de las navieras por donde se enviaría la fruta, comenzar a llamar por teléfono a las agencias y navieras, actualizar los datos de las naves de cada semana, y relacionarme mucho más con la persona que generaba las matrices.

Es complicado y estresante este trabajo, pues de una nave puede haber 20 BLs de diferentes clientes y en distintas compañías, inclusive no todos están listos el mismo día. Es así como se va atrasando la entrega de algunos documentos, donde se debe ir consultando día a día por ellos. En otros BLs pueden cancelarse la carga por lo que no se debe retirar ningún documento en la naviera, ya que no se embarcó ninguna fruta.

Es muy importante retirar a tiempo los BLs, para responder de forma eficiente a requerimientos de los trabajadores para que así comiencen a realizar sus labores. También para responder a los clientes, dejando constancia de que la mercancía enviada a ZEAL ya fue embarcada hacia su destino final.

3.1.3 Corrección de B/Ls

Cuando los BLs se retiraron en las navieras y agencias llegan a manos de ésta empresa, quién revisa los datos minuciosamente.

Las correcciones principalmente se realizan cuando los clientes solicitan modificar el BL, ya que quizás la mercancía embarcada no corresponde a la mencionada en este documento, los datos en el consignatario o notificador han sufrido cambios considerables procediendo según las indicaciones del cliente.

Para estas correcciones existe un conducto regular, utilizando el formato requerido por cada una de las compañías. El formulario se debe enviar vía correo electrónico, señalando el motivo de corrección. Como asunto se debe indicar que es una corrección, luego el nombre de la motonave, se sigue del número del BL y al final el nombre del cliente de la embarcación.

Como por ejemplo:

ASUNTO: CORRECCION MONTE VERDE/SUDUB26010608236/CARSAL

Es muy importante indicar precisamente lo que se requiere y seguir el formato de correo requerido. En el **(ANEXO 7)** como ejemplo, se puede apreciar un tipo de formato que solicita la Agencia Ultramar. A contar de la fecha, se debe esperar 2 días hábiles para poder enviar otro mail recordando la corrección en caso de no recibir respuesta, y así para proceder a la devolución de los BLs originales.

En la respuesta de la compañía deben estar los costos asociados a dicha corrección y las indicaciones para devolver los BLs. Es muy importante recibir esta autorización, ya que sin este mail no se puede devolver este documento. Cuando se entrega a la compañía, proceden a destruir el BL y recién aquí se puede imprimir el documento corregido. De este modo se debe agilizar este proceso al tiempo mínimo, para poder cumplir con la llegada del BL y así para la confección de los otros documentos en base a éste.

3.1.3.1 Tipos de Correcciones

Existen diferentes causas por las cuales se debe enviar a corregir un BL. Entre las más solicitadas son:

- ✓ Cajas y kilos: cuando se embarca otra cantidad de frutas, se debe dejar claramente estipulado la real información en el BL. Esta corrección es la más común y la que más se repite.
- ✓ Cambio de Consignatario u Notificador: también puede modificarse los compradores de la fruta, y quién lo recibe. Es posible que se mantenga las personas jurídicas o empresas que lo recibirán, pero en el tiempo es probable que hayan cambiado su dirección. Dato muy relevante para el despacho documental.

- ✓ Puerto de Descarga: En su mayoría el país casi nunca cambia en las correcciones, si su puerto de llegada. El cliente por razones que estima conveniente decide cambiar su destino final.
- ✓ Split: este caso es muy particular. Pues además de una corrección, el Split de BL es cuando se crea otro BL, en base a sus contenedores. Se debe dejar explícitamente claro que el cliente desea separar los contenedores en diferentes BLs. Aunque se despachen al mismo país, nave y viaje, pero no el mismo comprador. Esto pasa en su mayoría cuando ya se ha embarcado la fruta, pero la carga se ha renegociado a otro comprador.
- ✓ Emisión en Destino: cuando por diferentes razones se ha atrasado el envío de la documentación, se debe solicitar emisión en destino. Esto se refiere a que el BL deberá ser impreso y retirado en el país donde llegará la mercancía embarcada.

3.2 Problemas encontrados

SERCO LTDA. es una empresa que a pesar de su trayectoria presenta problemas que dificulta el tiempo necesario para el cumplimiento de sus actividades en la agencia embarcadora de Valparaíso.

Principalmente en mi tarea designada al comienzo de la práctica profesional, como tramitadora documental, las personas que tramitábamos debíamos asumir no sólo

el hecho de verificar la documentación entregada en cada compañía si no que escribir los datos de cada BL, en un cuaderno simple llamado: Registro de BLs. Este sistema siempre se ha utilizado, desde los comienzos de esta oficina.

Cuando un tramitador llega con el documento, se debe entregar una copia de inmediato a la persona que realiza el certificado de origen. Luego anotar en el cuaderno el número de BL, nave, puerto de embarque, cliente y fecha de retiro. Con estos datos se respalda la llegada del BL a la oficina.

Sin embargo no se puede actuar de forma eficiente con un sistema de registro tan difícil de tabular, sobre todo para aquellos meses que se retira un gran número de BLs. Y que no sólo una persona trae estos documentos, si no que varias a la vez. Además cuando se devuelven los BLs por motivo de corrección no existe registro concreto de la fecha de salida y de llegada de la nueva corrección.

Con esta problemática a continuación se presenta una solución que ayude a ser más eficiente y eficaz a esta empresa de servicios.

3.3 Soluciones y Acciones propuestas

En esta empresa existe un sistema que une a toda la oficina de Valparaíso. Sistema que se denomina: Las Compartidas. Siendo esta una carpeta donde se registra todo el trabajo diario de cada uno de los departamentos, tanto el de aduana como del documental. Las compartidas es confidencial y sólo se tiene acceso a través de la red de Serco Ltda. y el alcance que éste tiene.

Esta red es muy útil para conectar todos los computadores de la oficina y su información. A su vez ayuda a concentrar en un solo lugar aquellos datos que se necesitan actualizar todos los días como es el caso de los BLs.

Por esto se propone utilizar esta plataforma para subir la información actualizada de la llegada y salida de los BLs en la Oficina de la Agencia embarcadora de SERCO LTDA. Con ello “Diseñar una Base de Datos en Línea” que se detallará a continuación.

Planteamiento Solución: “Diseñar una Base de Datos en Línea”

3.3.1 Describir la Propuesta

Esta idea consiste en incorporar una carpeta de uso exclusivo para los BLs dentro de las compartidas, para así poder identificar la base de datos siendo de fácil acceso para quién la necesite.

Esta carpeta es conocida y utilizada por todos en la oficina, beneficio que permitiría crear el enlace entre la nueva propuesta y los trabajadores.

Para el planteamiento de la propuesta se debe considerar lo siguiente:

Primero se debe crear una plantilla en Excel que permita identificar los meses del año en cada hoja de cálculo. Permitiendo realizar un mejor filtro de la información que en cada hoja. Como por ejemplo sería así:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
-------	---------	-------	-------

En cada mes se podrá ingresar día a día cada BL que llegue a la oficina, Logrando un mayor control de ello que actualmente no se tiene. Así se podrá proporcionar esta misma información actualizada y necesaria para los trabajadores de la agencia embarcadora siendo utilizada para los diferentes requerimientos relacionados con el BL.

Dentro de cada mes se dispondrá de 10 casillas que serán de suma importancia para obtener esta base de datos en línea. Y esta sería así:

N° BL	NAVE	VIAJE	CLIENTE	FECHA		CORRECCION		MOTIVO	FECHA	FECHA	CONDICION
				INGRESO		SI	NO				

En el cuadro anterior podemos apreciar cómo se desprenderían los datos. Obteniendo así:

- ✓ N° BL: que indica el código alfanumérico que identifica cada documento.
- ✓ Nave: el nombre de la embarcación por la cual se enviará.
- ✓ Viaje: se debe indicar, ya que una misma nave tiene diferentes viajes dependiendo del país donde viajará es el tiempo que se demore.
- ✓ Cliente: Con el nombre se conocerá con más detalle a que exportador corresponde el BL en cuestión.

- ✓ Fecha de ingreso: Se registrará la fecha que el BL llega por primera vez a la agencia.
- ✓ Corrección (si o no): si el BL se debe enviar a corrección se deberá realizar un seguimiento completando los siguientes datos de la tabla, si no es así se debe marcar no y se entenderá que está todo correcto.
- ✓ Motivo de Corrección: como se expuso anteriormente, existen diferentes tipos de correcciones. Aquí se debe especificar a cuál corresponde.
- ✓ Fecha de Salida: es cuando el BL vuelve a las compañías navieras para ser corregido. Es muy importante este dato pues de esto depende que a los dos días después la compañía tenga el BL corregido. Aunque en temporada alta se prolonga mucho más la entrega por el aumento de la demanda.
- ✓ Fecha de reingreso: cuando el BL ya esté corregido y vuelva a ingresar a la oficina, se debe dejar registrado.
- ✓ Condición Final: se debe indicar si el BL ya está corregido. Aquí ya finaliza la tarea del registro y con ello la información requerida por los clientes internos de SERCO LTDA.

Para ello se debe tener un minucioso control de cada uno de los BLs que ingresan y salen de la oficina. Manteniendo así actualizada la base de datos en línea que es

necesaria para el trabajo diario de los trabajadores de la agencia embarcadora de Serco Ltda.

Como se puede apreciar esta solución es simple, pero a la vez muy útil para esta empresa en los meses de alta demanda sobretodo. Pues toda la oficina se mueve según este documento, y se debe tener información real del estado de este documento y cuáles son los motivos de su corrección para que así puedan anticiparse los demás trabajadores en su documentación.

3.3.2 Presentar las Dificultades para implementarla

Si bien esta idea es muy fácil de efectuar, existen diversos puntos que impedirían el buen funcionamiento. Primero que todo se cambiar el proceso de registro de BLs que tiene esta empresa ya que los tramitadores son los encargados de anotar la llegada de estos documentos a la oficina. Por ello se debe considerar que no existe una persona fija que pueda realizar toda esta labor. Si bien en la temporada pasada que comprende Febrero y Marzo del presente año (2012), se me designó corregir los BLs pudiendo acceder a esta información, pero no siendo suficiente tiempo para poder haber tenido el control absoluto. De esta forma el no tener un cargo específico, pueda que dificulte esta idea ya que es necesario ir actualizando esta planilla, no sólo la llegada de los BLs, sino que también pueda corregir los BLs y así sepa el motivo de la devolución a las compañías a su vez los plazos de entrega finales de estos documentos navieros.

En mi práctica y con el puesto que me designaron, necesitaba tener una base de datos que permitiese saber cuáles eran los BLs en corrección, el motivo, etc. Es así como diseñe una planilla en Excel, pero que no comprendía todo el historial de la temporada de este documento. Lo que no se podía tener exactitud de la información desde la primera llegada del BL a la oficina. Por ello que pienso que es necesario implementar algo más profundo, desde un comienzo de la temporada. Siendo otro impedimento para este proyecto, el comienzo de la temporada alta ya que de esta fecha depende la contratación del personal. Por esto se debiese tener una persona desde antes de la temporada alta, cosa que no depende de uno si no que de los requerimientos de la empresa.

Otro problema que se puede presentar es sin duda el acceso a internet pues si ocurre un problema con la conexión, no se podrá utilizar la planilla y por lo tanto el registro quedará inconcluso. Las compartidas es un acceso a la red de internet local de SERCO LTDA. y por eso si se cae el sistema no se puede abrir ningún archivo o carpeta que contenga. Para ello se debe tener un respaldo, siendo el Excel la garantía total ya que si se puede abrir sin internet, eso sí que al volver la conexión se deberá actualizar de inmediato la carpeta.

3.4 Descripción de los resultados

Dentro de mi práctica como lo mencionaba anteriormente, se me dio la facilidad de implementar la concentración de los datos de BLs corregidos en una planilla Excel.

Cosa que tuve que realizar por mi cuenta para tener un respaldo de lo que hacía para cualquier problema que se presentara. Pudiendo obtener resultados positivos, como son el acceso rápido para mis compañeros de trabajo, la información actualizada de los documentos que se corregían, el motivo y los plazos estimativos de entrega. Además al jefe de la oficina embarcadora, se le hizo más fácil concentrar esta información en un solo documento y tan útil como lo es la herramienta de Excel. Sobre todo al momento de tener contacto telefónico con los clientes, proporcionando información real a sus consultas y en los tiempos requeridos.

Los resultados fueron tomados en consideración por la oficina para continuar con la herramienta luego de mi salida de la empresa, quedando un compañero a cargo de ello y dejándolo con los conocimientos necesarios para poder utilizar el mismo orden y la misma secuencia de datos.

Si bien esta implementación sólo corresponde a una parte de la idea planteada, pues faltaría la que comprende desde un comienzo el registro e historial del BL, los resultados esperados serían:

- ✓ Fácil aceptación y adaptación de los trabajadores.
- ✓ Información completa y actualizada para cada trabajador respondiendo a sus requerimientos.
- ✓ Acceso para todos los trabajadores de la oficina embarcadora.

- ✓ Un sistema simple de utilizar.
- ✓ Un lenguaje comprendido por toda la oficina.
- ✓ Reducción de tiempos para obtener la información.
- ✓ Un seguimiento más minucioso de este documento tanto dentro como fuera de la oficina.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

En el siguiente informe pudimos ver en detalle todos los servicios que presta SERCO LTDA. y la importancia que tiene en aquellos exportadores que no poseen el conocimiento para llevar sus productos al extranjero.

Por esto que desde el ingreso a esta empresa, pude ver en terreno que significa estar dentro de una Agencia Embarcadora, y que tan importante es lograr responder a las necesidades de los clientes con la mejor calidad y en el menor tiempo posible.

El poder aplicar parte de mi propuesta diseñando esta base de datos, me permitió comprender que una empresa consolidada siempre puede mejorar en sus actividades y optimizar el servicio que entrega. Además el flujo de información en una organización de esta envergadura, es pieza clave para apoyar a sus trabajadores en la toma de decisiones permitiendo que estos desarrollen sus labores con eficiencia y eficacia, logrando que sus clientes puedan estar informados en todo momento.

El contribuir en alguna solución a cualquier problema que pueda impedir el buen funcionamiento de la empresa a la que pertenece, es muy valioso. Ya que no sólo se beneficia la organización como se puede llegar a creer, también se beneficia usted y sus compañeros, logrando un mejor desempeño y bienestar para todos. Pudiendo Otorgar un servicio de calidad detrás de un trabajo eficiente y eficaz.

BIBLIOGRAFÍA

- Apuntes Clases Distribución Física Internacional, Profesor Juan Carlos Galdámez.
- Chiavenato, Idalberto, *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Editorial McGraw-Hill Interamericana, N° 7, 2004, página 52.
- Chiavenato, Idalberto, *Introducción a la Teoría General de la Administración*, 2004, página 132.
- González, José, Encargado del sistema de Gestión de Calidad, *Manual de Calidad 2011 v_01*. Primera Edición. La Serena, 2010, página 7
- González, José, Encargado del sistema de Gestión de Calidad, *Manual de Calidad 2011 v_01*. Primera Edición. La Serena, 2010, página 12.
- Gustavo Gretter, *¿Qué es una Intranet?*, <http://www.innovaportal.com> , Específicamente *¿Qué es una Intranet?*, 04.07.2012, 16:23 PM.
- Kotler, Philip, *Dirección de Marketing. Naturaleza y Clasificación de los Servicios*, Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V. N°12, 2006, página 504.
- Kotler, Philip, *Dirección de Marketing. Características de los Servicios y las Implicaciones para el Marketing*, Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V. N°12, 2006, página 505.
- Kotler, Philip, *Dirección de Marketing. Características de los Servicios y las Implicaciones para el Marketing*, página 506.
- Kotler, Philip, *Dirección de Marketing. Características de los Servicios y las Implicaciones para el Marketing*, página 508.
- López, Galo, Apuntes de clase de Investigación de Mercados, *Sistema de Inteligencia de Marketing*, carrera Administración de Negocios Internacionales, Universidad de Valparaíso
- Lorena Sierra, Encargada de Despacho Documental y Atención a Clientes de Serco Ltda., 19.04.2012, Valparaíso.
- No especificado, *Acerca Nuestro*, <http://www.tps.cl> , Servicios Prestados, 24.07.2012, 18:35 PM.

- No especificado, *Certificado Fitosanitario* <http://www.sag.cl>, *Exportaciones*, 12.05.2012, 21:43 PM.
- Viviana Herrera, Encargada de Matrices de Serco Ltda., 16.03.2012, Valparaíso, Chile.
- Ostalé, Julio, *Glosario de conceptos, metáforas, teorías y problemas en torno a la información*, <http://www.bitrumcontributions.files.wordpress.com> ,2.- Definición Flujos de Información, 08.07.2012, 23:03 PM.
- No especificado, *Información estratégica para exportar a Canadá*, <http://www.prochile.cl>, Documentos exigidos, 04.07.2012, 15:22 PM.
- No especificado, *Informe de Variación del Valor del DUS - IVV*, <http://www.aduana.cl>, Compendio de Normas. Capítulo 4: Salida de Mercancías, 03.05.2012, 20:23 PM.
- No especificado, *Normas para el registro, autorización, operaciones que pueden realizar, responsabilidades y jurisdicción disciplinaria de los Agente de Carga y los Agentes Freight Forwarder o Transitarios*, <http://www.aduana.cl>, Resoluciones 2007, 20.03.2012, 19:04 PM.
- No especificado, *Nuestra institución*, <http://www.sernapesca.cl>, Misión, 04.07.2012, 17:51 PM.
- No especificado, *¿Qué es una Base de Datos?*, <http://www.masadelante.com> , Definición de Base de Datos, 24.07.2012, 22:03 PM.
- No especificado, *Qué es y para qué sirve el Certificado de Origen*, <http://www.sofofa.cl>, Certificación de Origen, 07.05.2012, 20:44 PM.
- No especificado, *Quiénes somos*, <http://www.sag.cl> , Misión, 04.07.2012, 17:30 PM.
- No especificado, *Zona de Extensión y Apoyo Logístico*, <http://www.zeal.cl>, ¿Qué es ZEAL?, 04.07.2012, 17:08 PM.

ANEXO 1: ISO 9001-2008

ISO 9001:2008



Política de Calidad

SERCO LTDA., es una empresa que presta servicios integrados e integrales para el manejo de postcosecha de productos hortofrutícolas de exportación en las áreas de Recepción, Mantenimiento, Manejo de Fruta y Embarque. Para prestar estos servicios con un alto estándar de calidad y así entregar la total satisfacción a nuestros clientes, cuenta con un recurso humano altamente calificado y comprometido en el proceso de mejoramiento continuo del sistema de gestión.

La Alta Dirección de Serco Ltda, está comprometida en la implementación del sistema de gestión de calidad de sus servicios, basados en la norma ISO 9001:2008 y en protocolos de aseguramiento de la calidad, revisa periódicamente el resultado de sus procesos, estableciendo objetivos de mejoramiento de la calidad en forma de directrices de la organización.

Objetivos de Calidad

- Satisfacer los requerimientos y expectativas de los clientes.
- Capacitar y motivar al personal en la mejora continua de la calidad en el trabajo y en la satisfacción de los clientes.
- Mejorar continuamente los procesos y servicios de apoyos operativos para lograr la eficacia en la satisfacción de los clientes.


MAURICIO CUTURRUFO T.
GERENTE GENERAL

30/10/2011
VERSION: 12/2011

ANEXO 2: DUS A TRÁMITE

Gobierno de Chile		SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS / CHILE DOCUMENTO UNICO DE SALIDA			NÚMERO DE IDENTIFICACION 4544284-9	
39 Aduana SAN ANTONIO		C86		Despachador BERNALES PODESTA RILDO		
Nº Despacho 175772		Tipo de Operación 200		EXPORTACION, NORMAL		
IDENTIFICACION						
Rut Exportador 3178493310-5		Consignatario o Exportador AGRICOLA PLAZA VIEJA LTDA.				
Dirección LOS VILLARES S-N		Comuna 5301 LOS ANDES				
Rut Exportador Secundario 010		Consignatario o Exportador Secundario				
Dirección		Comuna		%		
Consignatario ORIGIN FRUIT DIRECT BV						
DESTINO Y TRANSPORTE			REGIMEN SUSPENSIVO			
Puerto Embarque 906 SAN ANTONIO	Cod.Region Origen 5	Tipo Carga F	Via Transporte 1	Nº Documento 0	Aduana 0	Plazo 0
Puerto Desembarque 622 ROTTERDAM	515	Pala Destino HOLANDA	ANTECEDENTES FINANCIEROS			
Rut Cia. Transportadora 96707720-8	Cia. Transportadora MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY	Pala Cia de Transp. OTROS (FAIS DESC)	Nº Informe 515	Fecha 08112012		
Rut Emisor 96707720-8	Emisor Documento Transporte MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY	Moneda 13 DOLAR USA		Valor Clausula de Venta 18600		
Número Documento de Transporte MSCUT6165116	Fecha Documento de Transporte 12022012	Modalidad de Venta CONS-LIBRE		Comisiones en el Estuero 0		
Nº Viaje 77751	Nombre de la Nave MSC ROMANOS	Cláusula de Venta FOB		Otros Gastos Deducibles 0		
Forma de Pago COB1		Valor Líquido de Retorno 18600				
1 SAG 499599 17022012 SERVICIO AGRICOLA Y						
DESCRIPCION DE MERCANCIAS						
ITEM 1 Nombre 08061019 ; UVAS FRESCAS; AG. PLAZA VIEJA-F; VARIEDAD THOMPSON S						
Atributo 1 EEDLESS;		Atributo 4		Cod. Arancel 08061019		Peso Bruto 3400
Atributo 2		Atributo 5		U. Medida 6 KN		Precio Unitario FOB 66667
Atributo 3		Atributo 6		Cantidad 3060		Valor FOB 2040
Observaciones 1 68 800 AAPCCH-UE		Observaciones 2 61 1 ISA0277187		Observaciones 3 99 680 CAJAS		
ITEM 2 Nombre 08061019 ; UVAS FRESCAS; AG. PLAZA VIEJA-F-F; VARIEDAD THOMPSON						
Atributo 1 SEEDLESS;		Atributo 4		Cod. Arancel 08061019		Peso Bruto 18970
Atributo 2		Atributo 5		U. Medida 6 KN		Precio Unitario FOB .8
Atributo 3		Atributo 6		Cantidad 15525		Valor FOB 12420
Observaciones 1 68 800 AAPCCH-UE		Observaciones 2 61 1 ISA0277187		Observaciones 3 99 3105 CAJAS		
DESCRIPCION DE BULTOS						
Nº	Cod	Tipo de Bulto	Cantidad de Bultos	Identificación de Bultos		Sub Contenedor
1	76	REEFER40	2			4820 CAJACARTON (022)
2						
3						
4						
5						
OBSERVACIONES GENERALES				Parcial NO	Número Parcial 0	Total Parciales 0
FACT. 450				TOTALES		
				Total Items 3	Total Bultos 2	
				Total Peso Bruto 28580		
				Total Valor FOB 18600		
				Seguro 10		
				Flete 114041		
				Valor Crt 01		
ACEPTACION A TRAMITE		AUTORIZACION DE SALIDA		LEGALIZACION/DECLARACION		
Fecha 24/02/2012		Tipo Examen L1 SIN EXAMEN		Fecha 28/02/2012		Tipo Examen L1 LIBRE
FIRMA DESPACHADOR O DECLARANTE		SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS		FIRMA DESPACHADOR O DECLARANTE		
		2011198930111310				

ANEXO 3: MATRIZ DE CONOCIMIENTO DE EMBARQUE

		USO EXCLUSIVO ULTRAMAR				
MATRIZ DEL CONOCIMIENTO DE EMBARQUE / BILL OF LADING / DECLARACIÓN JURADA DE EMBARQUE DEL EXPORTADOR						
EMBARCADOR / SHIPPER		ARMADOR:				
RAZÓN SOCIAL+RUT+DIRECCIÓN + ZIP CODE (CALLE, COMUNA, CIUDAD, PAIS)+ PERSONA CONTACTO (NOMBRES, TELEFONO, FAX)		EVERGREEN N° RESERVA: 731200047862				
TUNICHE FRUITS LTDA 96.692.460-5 MALAGA 115 OF. 601 PHONE:(02)2071450 LAS CONDES - SANTIAGO TUNICHEFRUITS@TUNICHE.CL CHILE		NÚMERO DE DUS: MOTONAVE: HANSA ARENDAL V_0486-006N				
		LUGAR DE RECEPCION: SAN ANTONIO PUERTO DE EMBARQUE: SAN ANTONIO PUERTO DE DESCARGA: GUAYAQUIL LUGAR DE ENTREGA:				
CONSIGNATARIO / CONSIGNEE		CONDICIÓN DE EMBARQUE: (FCL, LCL, CY-CY, ETC.)				
RAZÓN SOCIAL+ DIRECCIÓN + ZIP CODE (CALLE, COMUNA, CIUDAD, PAIS)+ PERSONA CONTACTO (NOMBRES, TELÉFONOS, FAX)+RUC (ECUADOR - PERU) VENEZUELA DIRECCIÓN COMPLETA, CONTACTO, FONDO / FAX, MAIL DE CONTACTO		FCL-FCL				
EXPORTACIONES DUREXPORTA S.A. RUC 0991149406001 14.5 KM VIA DAULE GUAYAQUIL- GUAYAS ECUADOR PH: 593 45012200		LUGAR DE PAGO DEL FLETE: (PRE-PAID / COLLECT) AGENTE DE ADUANA: SERCO				
ZIP CODE: NOTIFY PARTY 1		PERSONA DE CONTACTO (NOMBRE Y TELÉFONO) CELULAR: (OBLIGATORIO PARA CARGAS IMD / REEFER) VIVIANA RIVERA				
RAZÓN SOCIAL+DIRECCIÓN+ ZIP CODE (CALLE, COMUNA, CIUDAD, PAIS)+ PERSONA CONTACTO (NOMBRES, TELÉFONOS, FAX)+RUC (ECUADOR - PERU) VENEZUELA DIRECCIÓN COMPLETA, CONTACTO, FONDO / FAX, MAIL DE CONTACTO		E-MAIL:GGUERRERO@SERCO.CL MATRICES@SERCO.CL INSTRUCCIONES ESPECIALES: CODIGO ARMONIZADO Y/O HTSUS CODIGO ARMONIZADO NACIONAL CODIGO ARMONIZADO USA				
EXPORTACIONES DUREXPORTA S.A. RUC 0991149406001 14.5 KM VIA DAULE GUAYAQUIL- GUAYAS ECUADOR PH: 593 45012200		FAVOR INDICAR SI DEBE SER IMPRESA EN BL IMPRESO EN BL SOLO PARA ULTRAMAR EMISION EN DESTINO				
ZIP CODE: NOTIFY PARTY 2		SCAC CODE AUTORIZADO : CANTIDAD Y NÚMERO DE B/L'S HOUSE PARA TRANSMISIÓN AMS :				
RAZÓN SOCIAL+DIRECCIÓN+ ZIP CODE (CALLE, COMUNA, CIUDAD, PAIS)+ PERSONA CONTACTO (NOMBRES, TELÉFONOS, FAX)+RUC (ECUADOR - PERU) VENEZUELA DIRECCIÓN COMPLETA, CONTACTO, FONDO / FAX, MAIL DE CONTACTO		INSTRUCCIONES ESPECIALES: EMISION DE BL'S EMITIR B/L EN DESTINO , COPIAS NO NEGOCIABLES POR VALPARAISO				
CONTENEDOR MARCAS	SELLO DE LÍNEA	OTROS SELLOS	TOTAL DE BULTOS TIPO DE BULTOS	CANTIDAD Y TIPO DE BULTOS + CONTENEDORES ADEMAS DE SUMA TOTAL DE BULTOS DESCRIPCIÓN DE LA MERCADERÍA EN INGLÉS	PESO BRUTO (EMBALAJE) KILOGRAMOS	VOLUMEN METROS CÚBICOS M3
EISU5672369	EMCQL4831		1x40	2560 CASES FRESH PLUMS ON 20 PALLETS HS CODE: 0809.40 COLLECT	25.600,00 K.B.	
					TOTAL K.B.	25600
OBSERVACIONES ESPECIALES: EMISIÓN DE BL'S, TEMPERATURA - CARGA PELIGROSA - CLAUSULAS ESPECIALES.						
-0.5 C 0CBM						
CONFECCIONADO POR:						
FIRMA:					NOMBRE:	VIVIANA RIVERA
EMPRESA:					RUT:	15.951.115-4
FECHA:					E-MAIL:	MATRICES@SERCO.CL
					TELÉFONO:	2226398

ANEXO 4: FACTURA COMERCIAL

FINEST FRUITS S.A.
COMERCIALIZACION DE FRUTAS,
CORRETAJE
AV. APOQUINDO 6275 OF. 93
LAS CONDES - SANTIAGO - CHILE
TELEFONO: (562) 7841881 / FAX: (562) 7841883

99.506.830-3

FACTURA DE EXPORTACION
EXPORT INVOICE

CLIENTE / CUSTOMER MSSRS. BEVA FRUITS 354 RUE DE LA TOUR CENTRA 262 94576 RUNGIS CEDEX TEL.: 33 1 41800808 FAX : 33 1 41800809		EXP. 072	Dia 6	Mes 10	Año 2011
NOTIFICAR A NOTIFY PARTY MOOY LOGISTICS HAZELDONK 6548 4836 LD BREDA POSTBUS 407 2740 AK WADDINXVEEN (NL) TEL.: 00 31180 45 44 50		MARCAS MARKS BEVA	FORMA DE PAGO PAYMENT TERMS COLLECTION		
		MEDIO DE TRANSPORTE TRANSPORT VIA MV: MSC ROMANOS B/L : AAAAJKM00	MONEDA DOLAR DE ESTADOS UNIDOS CONDICION DE VENTA SALES TERM FOB		
		LOCAL DE EMBARQUE SAN ANTONIO - CHILE	PUERTO DESTINO DISCHARGING PORT ROTTERDAM - NETHERLANDS		
CANTIDAD QUANTITY	DESCRIPCION DE LA MERCADERIA MERCHANDISE DESCRIPTION	PRECIO UNITARIO UNIT PRICE US\$	TOTAL US\$		
5.280	BOXES CONTAINING FRESH AVOCADOS, VARIETY: HASS, CAT-1, 4.00NW AND 5.00GW. FOB SAN ANTONIO-CHILE. SAY: THIRTY SIX THOUSAND NINE HUNDRED SIXTY 00/100 US DOLLARS.	7.00000	36.960,00		
		TOTAL FOB US\$	36.960,00		
PESOS O MEDIDAS / WEIGHT OR MEASURES		CANTIDAD Y EMBALAJE	PARTIDA ARANCEL / CLASIFICATION		
PESO NETO 21.120,00 KGS. PESO BRUTO 26.400,00 KGS.		5.280 CARTON/PLASTIC BOXES	FRESH AVOCADOS / 0804.4010		
PAIS DE ORIGEN : CHILE PAIS DE ADQUISICION : CHILE PAIS DE PROCEDENCIA : CHILE		Firma / Signature. p. FINEST FRUITS S.A.			

ANEXO 5: CERTIFICADO DE ORIGEN UNION EUROPEA

CERTIFICADO DE CIRCULACION DE MERCANCIAS

23036430

1. Exportador (nombre, dirección completa y país) FINEST FRUITS S.A. AV. APOQUINDO 6275 OFICINA NO.93 LAS CONDES, SANTIAGO CHILE	EUR. 1 2400068905 Véanse las notas del reverso antes de rellenar el impreso	
3. Destinatario (nombre, dirección completa y país) (mención facultativa) BEVA FRUITS 354 RUE DE LA TOUR CENTRA 262 94576 RUNGIS CEDEX HOLANDA	2. Certificado utilizado en los intercambios preferenciales entre CHILE y COMUNIDAD EUROPEA (indíquese el país, grupo de países o territorios correspondientes)	
6. Información relativa al transporte (mención facultativa) MARITIMO SAN ANTONIO, CHILE ROTTERDAM, HOLANDA MSC ROMANOS	4. País, grupo de países o territorio de que se considera que los productos son originarios CHILE	5. País, grupo de países o territorio de destino HOLANDA
7. Observaciones "EMISION A POSTERIORI"		
8. Número de orden; marcas y numeración; número y naturaleza de los bultos(1); Designación de las mercancías (2) SA 0804 5.280 CAJAS CON PALTAS FRESCAS	9. Masa bruta (kg) u otra medida (litros, m3, etc.) 26.400,00 KILOS BRUTOS	10. Facturas (mención facultativa) 072 06/10/2011
11. VISADO DE LA ADUANA O DE LA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL COMPETENTE Declaración certificada Documento de exportación (3): Formulario..... N° Aduana u oficina gubernamental competente: Dirección: Valparaíso País o territorio de expedición: Chile Lugar y fecha: Valparaíso, 13 OCT 2011 (Firma)		12. DECLARACIÓN DEL EXPORTADOR El que suscribe declara que las mercancías arriba designadas cumplen las condiciones exigidas para la expedición del presente certificado Lugar: VALPARAISO Fecha: 13/10/2011 FINEST FRUITS S.A. (Firma)


(1) Si la mercancía no está embalada, indíquese el número de artículos o declárese "a granel", según sea el caso.

(2) Se puede incluir la clasificación arancelaria de la mercancía a nivel de partida (código de 4 dígitos)

(3) Complétense sólo si la normativa del país o territorio exportador lo exige.




ANEXO 6: CERTIFICADO DE FITOSANITARIO



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO

CERTIFICADO FITOSANITARIO
PHYTOSANITARY CERTIFICATE

SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO
ORGANIZACION DE PROTECCION FITOSANITARIA DE CHILE
PLANT PROTECTION ORGANIZATION OF CHILE




N^o 0000468009

1. A : ORGANIZACION (ES) DE PROTECCION FITOSANITARIA DE / To : Plant Protection Organization (s) of:

HOLANDA

DESCRIPCION DEL ENVIO / DESCRIPTION OF CONSIGNMENT		
<p>2. NOMBRE Y DIRECCION DEL EXPORTADOR (A) / Name and address of Exporter</p> <p>FINEST FRUITS S.A., AV. APOQUINDO 6275 OFICINA 93</p>	<p>3. NOMBRE Y DIRECCION DECLARADOS DEL DESTINATARIO (A) / Declared name and address of consignee</p> <p>BEVA FRUITS, 354 RUE DE LA TOUR CENTRA 262 94576 RUNGIS CEDEX</p>	
<p>4. NUMERO Y DESCRIPCION DE BULTOS / Number and description of packages</p> <p>5280, CAJAS</p>	<p>5. NOMBRE DEL PRODUCTO Y CANTIDAD DECLARADA / Name of produce and declared quantity</p> <p>PALTAS FRESCAS, 21120KG NETOS</p>	<p>6. NOMBRE BOTANICO DEL PRODUCTO / Botanical name of produce</p> <p>PERSEA AMERICANA</p>
<p>7. MEDIO DE TRASPORTE DECLARADO / Declared means of conveyance</p> <p>MSC ROMANOS</p>	<p>8. LUGAR DE ORIGEN / Place of origin</p> <p>REGION METROPOLITANA: MELIPILLA</p>	<p>9. PUNTO DE ENTRADA DECLARADO / Declared point of entry</p> <p>ROTTERDAM</p>
<p>10. MARCAS DISTINTIVAS / Distinguishing marks</p> <p>BEVA / CRLU150405-4</p>		
<p>11. Por la presente se certifica que las plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados descritos aquí se han inspeccionado y/o sometido a análisis de acuerdo con los procedimientos oficiales adecuados y se considera que están libres de plagas cuarentenarias especificadas por la parte contratante importadora y que cumplen los requisitos fitosanitarios vigentes de la parte contratante importadora, incluidos los relativos a las plagas no cuarentenarias reglamentarias.</p> <p><i>This is to certify that the plants, plant products or other regulated articles described herein have been inspected and/or tested according to appropriate official procedures and are considered to be free from the quarantine pest specified by the importing contracting party and to conform with the current phytosanitary requirement of the importing contracting party, including those for regulated non-quarantine pest.</i></p>		
DECLARACION ADICIONAL / ADDITIONAL DECLARATION		
<p>FECHA DE INSPECCION : 01-10-2011</p>		
TRATAMIENTO DE DESINFESTACION / DISINFESTATION AND/OR DISINFECTION TREATMENT		
<p>12. FECHA / Date</p> <p>XXXX</p>	<p>13. TRATAMIENTO / Treatment</p> <p>XXXX</p>	
<p>14. PRODUCTO (Ingrediente Activo) / Chemical (active ingredient)</p> <p>XXXX</p>	<p>15. CONCENTRACION / Concentration</p> <p>XXXX</p>	<p>16. DURACION Y TEMPERATURA / Duration and temperature</p> <p>XXXX</p>
<p>17. INFORMACION ADICIONAL / Additional information</p> <p>XXXX</p>		



TIMBRE DE LA ORGANIZACION / Stamp of Organization

<p>18. NOMBRE OFICIAL AUTORIZADO (A) / Name of authorized officer</p> <p>MARIA CRISTINA AYALA</p>	<p>20. LUGAR DE EMISION / Place of issue</p> <p>PUERTO DE SAN ANTONIO</p>
<p>19. FIRMA OFICIAL AUTORIZADO (A) / Signature of authorized officer</p> <p><i>Maria Cristina Ayala</i></p>	<p>21. FECHA / Date</p> <p>08/10/2011</p>

- EL SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO, sus funcionarios y representantes, declinan toda responsabilidad financiera resultante de este certificado. / No financial liability shall attach to the AGRICULTURAL AND LIVESTOCK SERVICE or to any of its officers or representatives with respect to this Certificate.

- Cualquier adulteración o uso indebido de este documento es penado por la ley. / Any adulteration and/or incorrect use of this official document is punished by law.

ANEXO 7: SOLICITUD CORRECCIÓN DE BL ULTRAMAR



Solicitud de Correccion

Fecha:	15/03/2012
Nave/viaje:	MONTE VERDE/203W
Nº de B/L:	SUDUB26010608263
Nº de Booking:	2SCLKU1985

	CASES/KGS.	
Donde Dice:		
SUDU6228105	1 CONTAINER	19186.800 KGS
	2784 Case	

Debe Decir:		
SUDU6228105	1 CONTAINER	19896.600 KGS
	2778 Case	

Originales:	
	Reemitir en destino
	En poder del cliente para realizar canje en HSUD Santiago
X	En poder del cliente para realizar canje en Pto
	Corrección en destino con alteration approved

Datos de facturación por corrección	
Rut:	78.916.260-3
Razón Social Empresa:	SERCO LTDA.
Lugar de Pago:	VIA TRANSFERENCIA BANCARIA

Observaciones:
ORIGINALES EN MANOS DEL CLIENTE DISPUESTO A ENTREGA POR VALPARAISO