



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROPUESTAS DE SOLUCIÓN PARA LA PROBLEMÁTICA QUE ENFRENTA
ULTRAMAR AGENCIA MARÍTIMA EN LA ADMINISTRACION DEL
DEMURRAGE EN UNA IMPORTACION

Autores

ALEXANDRA MORALES PARRAGUEZ Y CAMILA PIZARRO URBINA

INFORME AMPLIADO 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: ANDRÉS BERNAL TOBAR

Viña del Mar, Enero de 2014

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestros profundos agradecimientos a nuestro profesor guía Andrés Bernal Tobar, por su dedicación y consejos para lograr este informe.

A los académicos de la carrera Administración de negocios internacionales, por compartir sus conocimientos, y enseñarnos a ser mejores profesionales.

A Ultramar Agencia Marítima por la oportunidad de ser parte de su organización y compartir material e información crucial para este informe.

A nuestras familias y amigos, por el apoyo incondicional en nuestras vidas, por alentarnos a conseguir nuestros objetivos personales y profesionales, gracias por valores enseñados y su eterna confianza.

Gracias a todos.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	2
ÍNDICE.....	3
SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	8
INTRODUCCIÓN.....	10
OBJETIVO DEL INFORME.....	12
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	13
1.1.-Comercio exterior.....	15
1.2.-Importación.....	16
1.2.1.- Proceso de importación.....	16
1.3.-Mercancías.....	18
1.4.-Contenedor.....	19
1.5.-INCOTERMS.....	21
1.6.-Actores del demurrage.....	23
1.6.1.-Importador.....	24
1.6.2.-Agente de aduana.....	24
1.6.3.-Agencia Marítima.....	24

1.6.4.-Armador o línea naviera.....	24
1.6.5.-Agente de embarque o Freight Forwarder.....	25
1.6.6.-Compañía de seguro.....	25
1.6.7.-Depósito aduanero.....	26
1.6.8.-Depósito de contenedor.....	26
1.6.9.-Servicio Nacional De Aduana.....	26
1.7.-Operación logística y documentación.....	27
1.7.1.- Zona Primaria.....	28
1.7.2.-Póliza de seguros.....	28
1.7.3.-Bill of Lading (Conocimiento De Embarque).....	29
1.7.4.-TATC.....	29
1.7.5.-ADC.....	30
1.7.6.-Gate in.....	31
1.8.-Demurrage.....	32
1.8.1.-Días libres.....	34
1.8.2.-Tarífas.....	34
1.8.3.-Reglas de negocio.....	35

1.8.4.-Equipment Interchange Receipt.....	36
1.8.5.-Maintenance and Repair.....	36
1.8.6.-Estimates.....	36
1.9.- Importancia del demurrage para Ultramar Agencia Marítima.....	37
CAPÍTULO 2: ULTRAMAR AGENCIA MARÍTIMA.....	39
2.1.- Descripción de Ultramar Agencia Marítima.....	39
2.1.1.-Misión.....	39
2.1.2.-Visión.....	39
2.1.3.-Historia	39
2.1.4.- Organigrama Ultramar Agencia Marítima.....	43
2.1.5.-Organigrama Servicio Globaldesk.....	44
2.1.6.- Servicios Globaldesk.....	45
2.1.6.1.- Servicio al Cliente- Frontdesk.....	45
2.1.6.2.-Logística.....	46
2.1.6.3.-Documental.....	46
2.1.6.4.-Back Office.....	47

CAPÍTULO 3: DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS.....	48
3.1.- Trabajo desarrollado Departamento Demurrage.....	48
3.1.1.-Gestionar cobranza 1° y 2° fase.....	48
3.1.2.-Gestionar facturas vencidas.....	49
3.1.3.-Resolución de conflictos ante cobro demurrage.....	50
3.1.4.-Conseguir estimate para compañía de seguros.....	50
3.1.5.-Alerta de garantía.....	51
3.1.6.-Comunicación con el armador.....	53
3.2.- Problemas encontrados	54
3.3.-Soluciones propuestas.....	64
3.4.- Resultados esperados.....	71
3.2.- Problemas encontrados	54
3.3.-Soluciones propuestas.....	64
3.4.- Resultados esperados.....	71
CONCLUSIONES.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	74
BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA.....	75

ANEXOS.....	76
Anexo 1: Proceso de importación.....	76
Anexo 2: Ficha de contenedores CMA-CGM.....	78
Anexo 3: Bill of Lading.....	83
Anexo 4: Formulario de garantía de contenedores.....	84
Anexo 5: Certificado de seguros.....	85
Anexo 6: Autorización depósito contenedores (ADC).....	86
Anexo7: Factura gate in.....	87
Anexo 8: Factura Demurrage.....	88
Anexo 9: Equipment Interchange receipt (EIR).....	89
Anexo10: Factura indemnización daños y limpieza.....	90
Anexo 11: Estimate.....	91
Anexo 12: Tablas días libres y tarifas por contenedor.....	92

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ADC	Autorización de contenedores.
BBDD	Base de datos.
BL	Bill of Lading (Conocimiento de embarque).
CIC	Cámara Internacional de comercio.
DIN	Declaración de ingreso.
EDI	Intercambio electrónico de datos.
EIR	Equipment Interchange Receipt (Recibo del depósito).
FEU	Forty-foot equivalent (Contenedor 40 pies).
IMO	Carga peligrosa manipulación especial.
INCOTERM	International Commercial Terms (Términos Internacionales de Comercio).
IVA	Impuesto al Valor agregado.
KPI	Key Performance Indicators (Indicadores Claves de rendimiento).
M&R	Maintenance and repair (Mantenimiento y reparación).
PYMES	Pequeña y medianas empresas.
RN	Regla de negocio.

SLA	Servel level Agreement (Acuerdo de nivel de servicio).
TATC	Titulo Admisión temporal de contenedores.
TEU	Twenty- foot equivalent (Contenedor 20 pies).
VIP	Very important person /customer (Cliente importante).

INTRODUCCIÓN

Hoy en día con el volumen de carga que movilizan las Navieras alrededor del mundo, es imperante que en los principales puertos tengan empresas que actúen en nombre o representación de ellas, entregando soluciones efectivas a los servicios prestados, producto de los intercambios comerciales, generando el concepto de Agenciamiento Marítimo el cual consiste en “el actuar por cuenta de” compañías navieras representadas, orientando y asesorando a los Armadores y Capitanes, de modo de optimizar las operaciones de sus naves en los puertos donde recalán.

En nuestro país contamos con distintas empresas que actúan en representación de Navieras en los puertos ante la autoridad marítima, ofreciendo asistencia en la recepción y despacho de naves, atención documental a las cargas de importación y exportación, coordinación de pilotaje, tracking de contenedores y la recaudación de fondos. Estas representaciones pueden ser tanto a Naves de Línea, las cuales cuentan con un tráfico regular y las Naves Spot que son clientes esporádicos que requieren de los servicios de representación en ciertas oportunidades.

Actualmente diversas empresas prestan el servicio antes mencionado, una de ellas Ultramar Agencia Marítima, quien actúa en representación de las Navieras, no solo a través del Agenciamiento como tal, sino también por medio de su centro de servicios Globaldesk orientado a Documentación, Servicios Logísticos, Frontdesk y Back Office representando a Navieras de prestigio a nivel mundial, tales como HAMBURG SUD, EVERGREEN, HAPAG LLOYD y CMA GM, entre otras. Su prestigio internacional y

relación directa con los negocios internacionales, fueron las características principales por la cual optamos realizar nuestra práctica profesional en esta empresa. Es una excelente base profesional, la cual nos acerca cada día a ser mejores profesionales.

Siendo nuestro primer acercamiento al campo laboral, adquirimos responsabilidades, aplicamos conocimientos obtenidos en nuestros años de estudios y logramos desarrollar nuestras habilidades blandas, por ejemplo, ética profesional, trabajar en equipo y trabajar bajo presión.

Uno de los servicios ofrecidos Ultramar Agencia Marítimas a estas Navieras, corresponde a la administración del cobro del Demurrage, también conocida como sobreestadía de contenedores, teniendo que llevar un control exhaustivo para la emisión del cobro y su posterior recupero, sin embargo en el día a día, se aprecian dificultades que retrasan las funciones normales, sin poder alcanzar a los objetivos y metas propuestas.

Este informe pretende analizar los diferentes problemas que hoy enfrenta Ultramar en la administración del demurrage, entregando propuestas de solución para mejorar el servicio prestado.

OBJETIVOS DEL INFORME

OBJETIVO GENERAL DEL INFORME

Propuestas de solución ante la problemática que enfrenta Ultramar Agencia Marítima en la administración del demurrage de una importación

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar el demurrage como servicio prestado por Ultramar Agencia Marítima.
2. Importancia del demurrage para Ultramar Agencia Marítima.
3. Identificar los problemas y causas relacionados al demurrage.
4. Entregar propuestas de mejora para la problemática existe en el departamento de demurrage y mejorar la eficiencia y eficacia en sus procesos.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

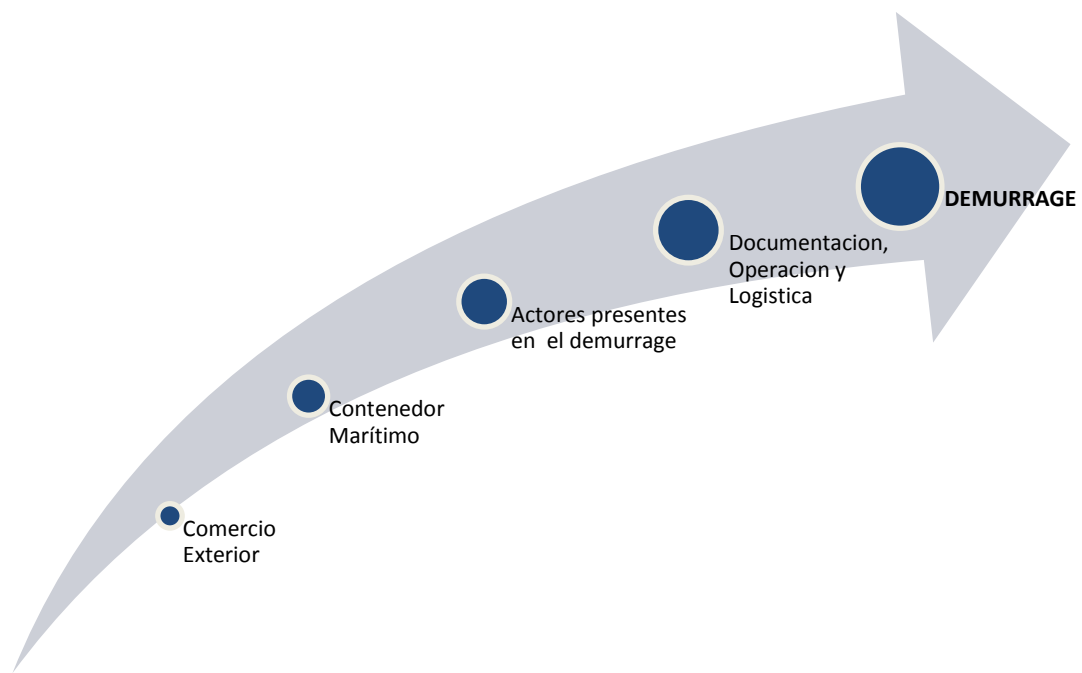
En este capítulo definiremos el proceso junto a los diferentes conceptos relacionados al comercio exterior, específicamente en las importaciones desde su inicio hasta llegar al concepto del Demurrage, el cual es uno de los principales servicios prestado por Ultramar -Globaldesk. Estas definiciones técnicas serán un apoyo para comprender la “Sobre estadía de contenedores” y alcanzar los objetivos de este informe.

Cuando hablamos de comercio hoy en día, asociamos el concepto inmediatamente a un nivel internacional, ya que nuestro modelo de intercambio se destaca en los múltiples Acuerdos Comerciales, Tratados de Libre Comercio, Bloques Comerciales, que fomentan al intercambio de bienes bajo esta estructura.

Es fundamental tener conocimiento del proceso completo una vez que se decide entrar como un actor de comercio internacional, los costos asociados, el escenario documental, operacional y logístico, así evitar posibles retrasos que perjudiquen a los clientes, tanto en el ámbito operacional como de costos.

Producto de un retraso operacional – logístico, aparece en el escenario del comercio internacional el cobro del Demurrage o sobrestadía de contenedor en una importación. Es por eso que a continuación detallaremos el proceso desde un nivel macro, partiendo por las definiciones de Comercio Exterior pasando por los actores involucrados, los pasos a llevar en una importación del punto de vista documental – logístico y operacional, llegando a el cobro de sobrestadía.

Figura Número 1. Proceso macro hacia el demurrage.



Fuente: Elaboración propia.

1.1.- COMERCIO EXTERIOR

El Diccionario de Comercio Exterior Orlando Greco¹ define comercio exterior como “Conjunto de transacciones comerciales sobre mercancías y servicios que realizan los residentes de un país con los otros países.”

El libro Comercio Exterior, Teoría y Práctica de Alonso J. Ballesteros Román² “Comercio exterior es aquella actividad económica basada en el intercambio de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país con el resto de los países del mundo. Regulado por normas internacionales o acuerdo bilaterales.”

El comercio exterior es uno de los impulsores en el desarrollo económico de los países involucrados, posibilita el crecimiento de empresas nacionales, tales como, pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Gracias a la competitividad en los mercados se reduce los costos y precios, se mejoran las economías de escalas y satisface las necesidades de clientes con una producción de calidad, como también, es uno de los factores que posibilitan la disminución de la tasa de desempleo, gracias a las oportunidades laborales que ofrece el sector.

¹ Orlando Greco, Diccionario de comercio exterior, Editorial Valleta, 1º Edición Florida, 2005, página 60.

² Alfonso J. Ballesteros, Comercio Exterior Teoría y práctica, Universidad de Murcia, 2º Edición, 2001, página 11.

1.2.-IMPORTACIÓN

Servicio Nacional De Aduanas define la importación como la “Introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país.”³

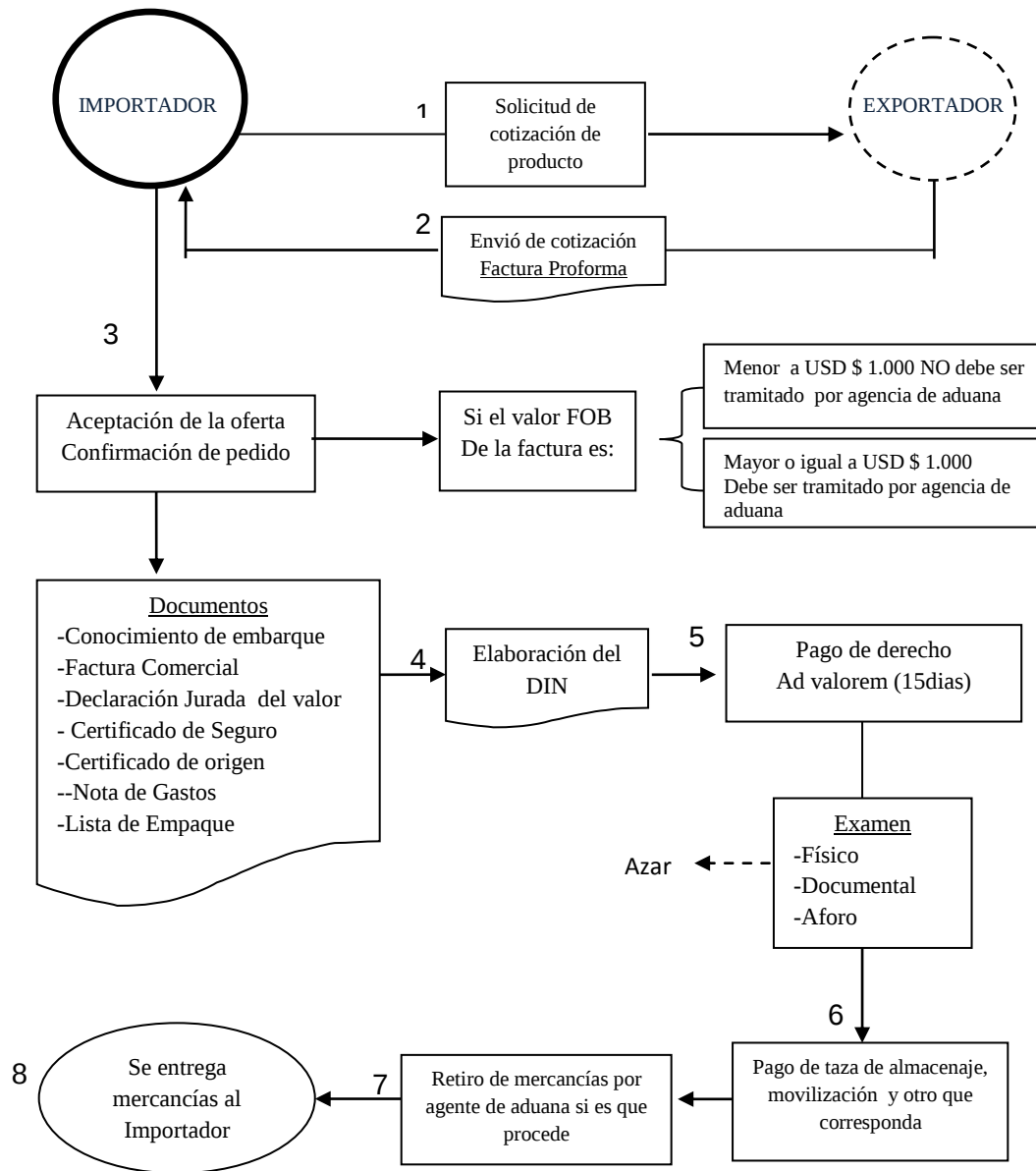
Las importaciones son afectas a ley N° 18.525 sobre importación de mercancías al país, conformada por 11 artículos los que establece cuales mercancía esta afecta al arancel aduanero, derecho aduanero, recargos, cálculo de base imponible, valor aduanero de mercancías, facultades del presidente de la republica, aplicación de sobretasas, derechos antidumping, creación de comisión, sanciones por efectuar daño a la producción nacional, entre otros.

1.2.1.-Proceso de Importación

Es importante señalar que antes de iniciar una importación, el importador debe realizar un estudio de mercado, investigación sobre los acuerdos comerciales o tratados de libre comercio, documentos especiales, y leyes que puedan afectar las mercancías importadas, entre otros. La figura que presentamos a continuación, diagrama el proceso de importación desde el contacto con el proveedor extranjero (Exportador).

³Glosario de términos, Anexo 3 y 4. <http://www.aduana.cl>, 10.10.2013, 12.00 AM.

Figura número 2. Proceso de Importación.⁴



Fuente: Elaboración propia.

⁴ Véase Como importar, <http://www.portalcomercioexterior.cl>. 13.08.2013, 10.00 AM.
Ver Anexo 1: Proceso de Importación.

1.3.- MERCANCIA

“Todos los bienes corporales bienes sin excepción alguna”.⁵

- *Mercancías Extranjeras*: “La que proviene del exterior y cuya importación no se ha consumado legalmente, aunque sea de producción o manufactura nacional; o que habiéndose importado bajo condición, ésta deje cumplirse.”
- *Mercancía nacional*: “Es la producida o manufacturada en el país con materia prima nacional o nacionalizada.”
- *Mercancía nacionalizada*: “Es la mercancía extranjera cuya importación se ha consumado legalmente, esto es cuando terminada la tramitación fiscal, queda libre disposición de los interesados.”

⁵Glosario de términos, <http://www.portalcomercioexterior.cl>. 13.08.2013, 10.00 AM.

1.4.- CONTENEDOR

Envase o embalaje utilizado para el transporte marítimo, terrestre y aéreo de mercancías, fabricado con un material resistente como el acero corrugado, aluminio o madera con fibra de vidrio.

El contenedor o unidad fue utilizado por primera vez en 1956 por Malcom MacLean, recorriendo una distancia desde New York hacia Houston.⁶

Las medidas estandarizadas del contenedor, facilita la manipulación, asegura la carga ante robo o daño en el traslado, puede ser reutilizado y favorece al transporte multimodal. La desventaja principal de un contenedor es la permanente mantención al material por abolladuras y problemas con la pintura.

Las medidas de un contenedor marítimo – terrestre son:

- TEU. Twenty-foot Equivalent Unit: Contenedor de 20 pies.
- FEU: Forty-foot Equivalent Unit: Contenedor de 40 pies.

⁶ Véase Malcolm Mclean, <http://www.container-transportation.com>. 16.12.2013, 03.35 AM.

Algunos de los contenedores utilizados en el transporte marítimo:⁷

- Dry: Contenedor Estándar.
- Reefer: Contenedor Refrigerado.
- Open Top: Contenedor sin techo.
- Flat Tack: Contenedor sin paredes laterales.
- TankTainer: Contenedor Tanque.
- High Cube Pallet Wide: Contenedor altas dimensiones.

Las líneas navieras entregar servicios a sus clientes de tracking de contenedores, es decir, realiza un seguimiento del contenedor, solo ingresando datos a la página de internet, número del contenedor, número de reserva o Bill of lading.

⁷ Ver anexo 2: Ficha de contenedores CMA-CGM.

1.5.-INCOTERMS

Por las siglas en inglés *International commercial terms* (Términos Internacionales de Comercio). “Son términos definidos y elaborados por la cámara internacional de comercio (CIC), con la finalidad de establecer un lenguaje estandarizado que pueda ser utilizado por los compradores y vendedores que participan en negocios internacionales.”⁸

Es decir los INCOTERMS son reglas internacionales las cuales determinan quien posee la responsabilidad de la mercancía, costo, documentos y el riesgo de una operación internacional.

La figura que presentamos a continuación, indica los 11 INCOTERMS establecidos el año 2010.

⁸ Glosario de términos, <http://www.portalcomercioexterior.cl>, 13.08.2013, 10.00 AM.

Figura número 3. Tabla siglas INCOTERMS.⁹

INCOTERMS 2010		
SIGLA	INGLES	ESPAÑOL
EXW	Ex Work	En fábrica
FCA	Free carrier	Franco transportista
FAS	Free AlongsideShip	Franco al costado del buque
FOB	Free onboard	Franco a bordo
CFR	Cost and freight	Coste y flete
CIF	Cost, insurance and freight	Coste, seguro y flete
CPT	Carriagepaidto	Trasporte pagado hasta
CIP	Carriage and insurance paid to	Transporte y seguro pagado hasta
DAT	Delivered at terminal	Entregado terminal(puerto destino)
DAP	Delivered at place	Entregado en puerto
DDP	Delivered duty paid	Entregado derechos pagados

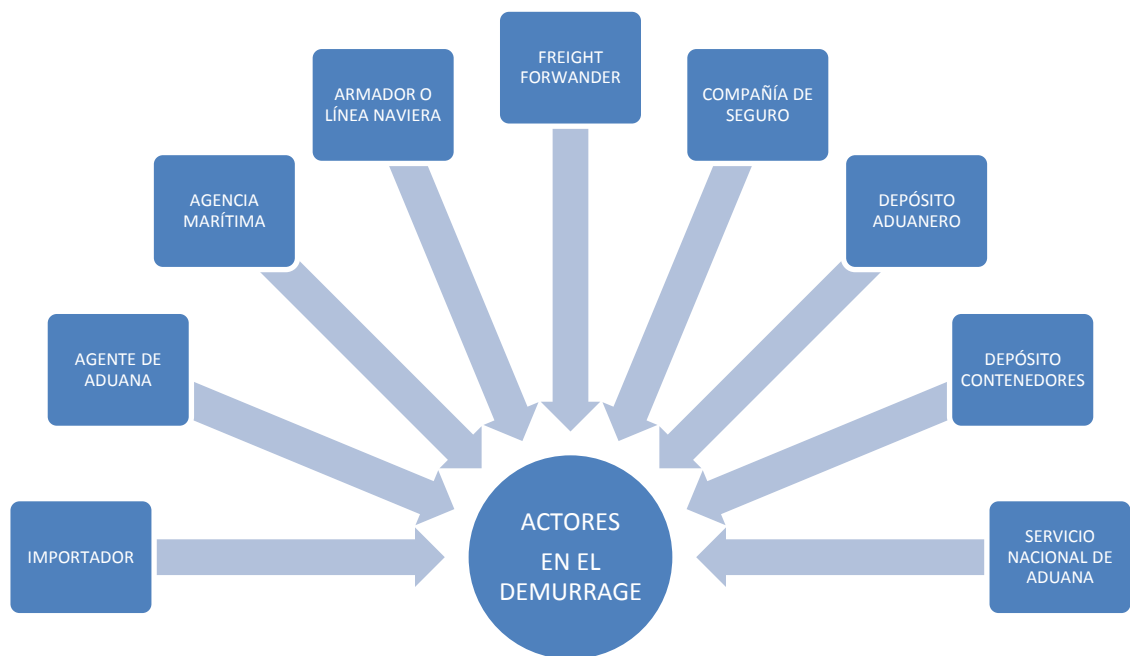
Fuente: Elaboración propia.

⁹ Eduardo Morales Bayola, Cátedra Logística de comercio internacional, Calculo flete marítimo, 2009.

1.6.- ACTORES DEL DEMURRAGE

Dentro las operaciones del comercio internacional nos encontramos con diferentes actores que se encarga que las mercancías lleguen al lugar de destino. Es importante tener claridad quienes son las personas y entidades que participan y cual es importante rol que desempeñan.

Figura número 4. Actores del demurrage.



Fuente: Elaboración propia.

1.6.1.-Importador: “Cualquier persona que importe mercancías y que cumpla con las Normas de Importación del Banco Central de Chile y con las demás disposiciones legales, reglamentaria y administrativa.”¹⁰

1.6.2.-Agente de Aduanas: “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.”¹¹

1.6.3.-Agencia Marítima: “Persona física o jurídica que tiene a su cargo todo lo relativo a las gestiones de carácter administrativo y comercial vinculadas con la entrada, la permanencia y la salida de un buque de puerto y también con las operaciones de carga y descarga de las mercaderías, del embarque y desembarque de pasajeros y las consecuencias ulteriores a tales acontecimientos.”¹²

La lista que presentamos a continuación enuncia la principal competencia de Ultramar Agencia Marítima.

- Agencia Marítima AGUNSA.
- Agencia Marítima Mediterranean Shipping Company (MSC).

1.6.4.-Armador o Línea Naviera: Persona natural o jurídica propietario o no de un buque que presta sus servicios y productos para una importación, exportación u otra destinación aduanera.

¹⁰ Glosario, <http://www.direcon.gob.cl>. 20.11.2013, 12.00 AM.

¹¹ Glosario de términos anexo 3 y 4, <http://www.aduana.cl>, 10.10.2013, 12.00 AM.

¹² Orlando Greco, Diccionario de comercio Exterior, página 19.

A continuación presentamos los Armadores con los cuales trabaja Ultramar.

- CMA-CGM.
- HAPAG LLOYD.
- MOL.
- EVERGREEN.
- TRANSMARES.
- HAMBURG SUD.
- WAIN HAI.
- STOLT.

1.6.5.-Agente de Embarque o Freight Forwarders: “Son empresas que operan como intermediario entre naves y las cargas. Normalmente actúan por mandato del dueño de la mercancía para negociar su expedición.”¹³

1.6.6.-Compañía de Seguros: “Empresas aseguradores mediante las cuales se administran los riesgos que implican los negocios internacionales”.¹⁴ Algunas de las agencias de seguros presente en Chile.

- CHUBB.
- MAPFRE.
- ORION.
- HDI.

¹³ Eduardo Morales Bayola, Cátedra Logística de comercio internacional, Transporte Marítimo, 2009.

¹⁴ Galo López Zúñiga, Cátedra Gerencia internacional, Negocios y negocios internacionales, 2010.

1.6.7.-Depósito aduanero: “Lugar habilitado por la ley o por el servicio donde se almacenan mercancías bajo su potestad hasta el momento del retiro para su importación, exportación u otra destinación aduanera”¹⁵. Es el lugar donde se desconsolida la carga.

1.6.8.-Depósito de contenedores: lugar establecido por la compañía naviera para entregar el contenedor marítimo.

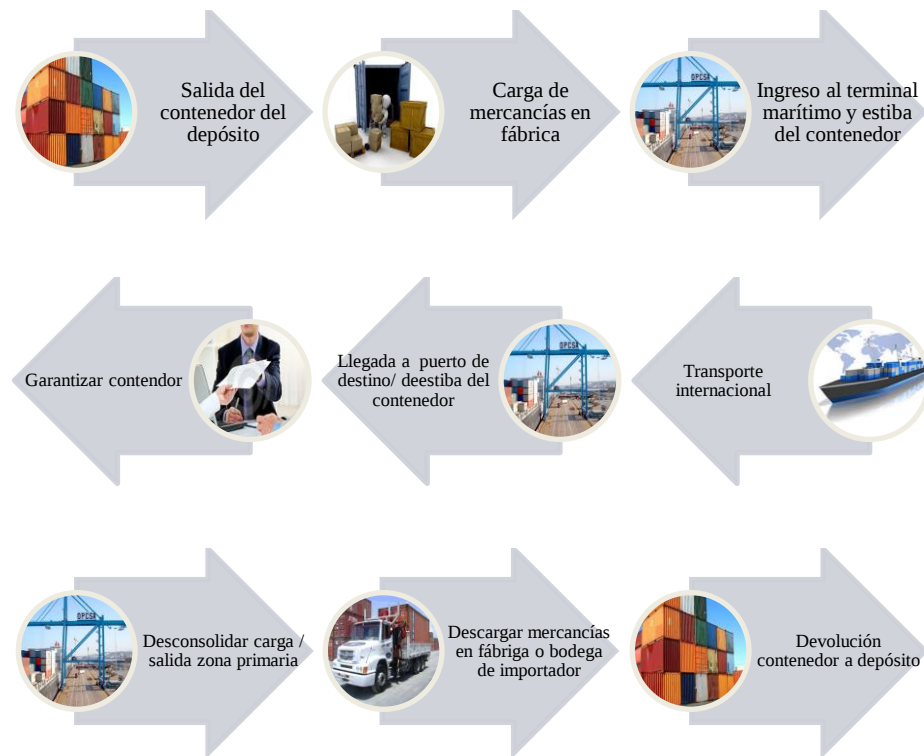
1.6.9.-Servicio Nacional De Aduana: “Servicios público encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuerto de la republica de intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico para las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes”.¹⁶

¹⁵ Glosario de términos, <http://www.portalcomercioexterior.cl>, 13.08.2013, 10.00 AM.

¹⁶ Glosario de términos anexo 2 y 3, <http://www.aduana.cl>, 10.10.2013, 12.00 AM.

1.7.- OPERACIÓN LOGISTICA Y DOCUMENTACION

Figura número 5. Flujo contenedor en una importación.



Fuente: Elaboración propia.

El proceso comienza en origen con la salida de contenedor del depósito para realizar el proceso de carga de la mercancía respectiva, luego la unidad es recepcionada en terminal marítimo para la estiba del contenedor, dando inicio al transporte marítimo.

En destino, una vez la nave ha recalado, se comienza con la descarga del contenedor a zona primaria

1.7.1.-Zona primaria: Espacio portuario donde se realizan operaciones de carga, descarga, movilización de mercancía, etc. En ella el importador puede proceder a desconsolidar la carga o retirarla para luego ser enviada a la fábrica/bodega correspondiente del importador.

Para ambos casos, desconsolidación o retiro de puerto, es necesario contar con la documentación correspondiente para que las unidades sean liberadas, una de ellas es el TATC la cual es entregada al momento de garantizar unidades.

La acción denominada garantía de contenedores, consiste en la presentación por parte del Agente de Aduana o representante del cliente en las oficinas de la Ultramar Agencia Marítima, la siguiente documentación:¹⁷

- Formulario Garantía Ultramar.
- BL Madre original o BL hijo endosado.
- Póliza de Seguro.

1.7.2.-Póliza de seguro: “Póliza que debe rendirse ante compañía naviera, y que cubre los eventuales daños y sobre estadía del contenedor desde que se retira del puerto y es devuelto al depósito asignado por la compañía.”¹⁸

¹⁷ Ver anexo 4: Formulario garantía contenedor. Anexo 3: Bill of lading. Anexo 5: Certificado de seguros.

¹⁸ Resolución, glosario, <http://www.pollmann.cl>. 20.01.2014, 07.15 PM.

1.7.3.-Bill of lading (Conocimiento de embarque): Documento principal de transporte marítimo mediante el cual la entidad transportadora acusa recibo de carga, describe la misma y detalla los términos contractuales para el movimiento de la carga. Los términos, condiciones y responsabilidades varían de acuerdo a la política establecida de la entidad transportadora. Los Conocimientos de Embarque pueden ser negociables o no-negociables. El contenido del Conocimiento de Embarque fue confeccionado originalmente en 1917. Cada Conocimiento de Embarque debe contener al menos lo siguiente: 1) Fecha de expedición, 2) Nombre del Exportador, 3) Lugar de origen, 4) Lugar de entrega, 5) Nombre del Consignatario, 6) Descripción de la mercadería y número de bultos, 7) Firma de la entidad transportadora.

1.7.4.-TATC: Título de Importación Temporal de Contenedor. Es una Admisión temporal para el contenedor en el que llega carga de importación, cuyo ingreso se autoriza temporalmente para el efecto del transporte de la carga que contiene. Lo tramita la compañía naviera.

La garantía puede ser realizada antes, durante o después del arribo de la nave al puerto. El encargado ingresa BL, consignatario, cliente final y Póliza de Seguro en sistema CAS, desplegando el resto de información incluida en el ADC; contenedores, tipo contenedor, nave, viaje, puerto descarga, depósito devolución y los costos asociados a la operación: Gate In y Demurrage 1º fase en caso de corresponder.

Figura número 6. Modulo de garantía (Sistemas CAS).

Árbol de Aplicaciones V.8.7 - [Garantía]

Ventanas

Filtro de Búsqueda

Agencia: VAP ? VALPARAISO

Nº de BI: PK2328813

Contenedor: Fecha Garantía: 14/08/2013

Sbm

Nave/Viaje: BAHIA LAURA / 860 / 13 / EI Nave Contable: 54645

Emisor BI: CGMC CGM - CMA (CMA - CGM)

Consignatario: 78526430-4 ? REPRESENTACIONES CANONTI

P.Embarque: ANTWERP P.Desc: VALPARAISO

P.Final: VALPARAISO Agencia: VALPARAISO

Cliente que Paga: 78526430-4 ? REPRESENTACIONES CANONTI

Tipo Garantía: CE ? CERTIFICADO DE SEGURO Agente Aduana Paga

Datos Mail

Armador: ? Glosa:

Ag. Aduana: 79560800-1 ? AGENCIA DE ADUANAS JULIO VE

Tramitador: 96534940-5 ? HDI SEGUROS S.A.

Poliza: CGMA HDI 2496

Ingreso

☐ Endoso ☒ Canje Devuelto ☐ Exento de IVA ☐ Sin Responsabilidad Logística ☐ Carga Seca

Contenedores

	Contenedor	Oper	Pies Tipo	Deposito Devolucio	Monto Gin	Nº Talc
1	GESU633734-9	CGMC	40HC	SC8	50000	

Moneda Servicio: Peso 50,000.00

Distribucion Actual

Deposito	PiesTip	%	% Asign	Cant.
VA1	40HC	60.00	85.9	55
SC8	40HC	40.00	215.6	138

Datos para Facturar

Periodo Contable: 201401

Paridad TC: OBS

Tipo Cambio: 09-01-2014 532.14

☐ Talc ☐ Adc

Impresora: Microsoft XPS Document Writer

Facturas Emitidas

	Fecha Emisión	Nº Orden de Pedido	Nº Correlativo BDI	Nº Factura	Tipo Factura	Rut Cliente	Nombre Cliente	Valor Factura	Moneda
1	14/08/2013	339940	0	682161	EFA	78526430-4	REPRESENTACIONES CANONTEX LIM	11.00	
2	14/08/2013	339940	0	682161	EFA	78526430-4	REPRESENTACIONES CANONTEX LIM	31.00	

Total Monto Factura 50,042.0

Total Moneda Base 50,042.0

Habilitar Factura Manual

Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

1.7.5.-ADC: Autorización de Contenedor, es un documento emitido por compañía naviera, al momento de la garantía, que incluye datos correspondiente a la importación

que se encuentran tramitando, BL, contenedor, facturas gate in y/o demurrage, N° TATC, depósito devolución asignado, etc.¹⁹

1.7.6.-Gate In: Cobro que realiza las compañías navieras, y que corresponde al uso de una grúa para descargar el contenedor vacío una vez que es devuelto al depósito que ellos asignaron. Se utiliza en las importaciones.²⁰

Una vez finalizada la operación se procede a liberar las unidades y a la emisión del TATC electrónico, para que la unidad pueda ser retirada de recinto portuario.

Con el contenedor retirado de puerto y en poder del cliente, el próximo destino corresponde a la fábrica o bodega para la descarga de la mercancía. Posteriormente se procede con la devolución de la unidad en el depósito asignado por Naviera.

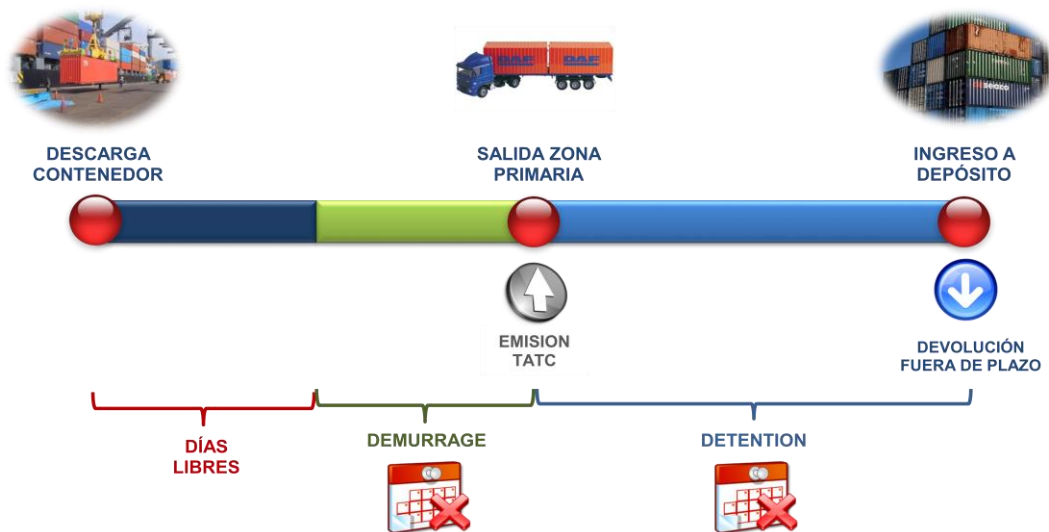
¹⁹ Ver anexo 6: Autorización de despacho de contenedores (ADC).

²⁰ Ver anexo 7: Factura gate in.

1.8.- DEMURRAGE

De acuerdo a Hugo Tibert, el demurrage corresponde a la sobre estadía del contenedor una vez expirados los días libres otorgados por la compañía naviera.²¹, es decir, en una importación la naviera o armador quien es el dueño de la unidad, determina una cantidad de días libres destinados a que una vez contenedor arribe a destino, éste sea retirado de puerto y luego devuelto al depósito correspondiente. Sin embargo debido a distintas causales de logística u operativas, no se logra realizar la devolución en los días libres determinados, por lo que comienza a regir una multa o atraso diario por el uso del contenedor, lo que conocemos como Demurrage.²²

Figura número 7. Demurrage / Detention.



Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

²¹Tibert, Hugo, The Law of Demurrage, London: sweet and Maxwell, 1995, página 1-3.

²² Ultramar hace efectivo el cobro por medio de una factura exenta de impuestos.
Ver anexo 8: Factura Demurrage.

Tal como apreciamos en la figura anterior, existe demurrage y detention. Hablamos de Demurrage (Demurrage 1º fase) cuando la sobre estadía comienza a regir dentro de la zona portuaria, es decir, unidad fue descargada y almacenada en zona primaria (unidad de piso). Detention (Demurrage 2ª fase) corresponde a la sobre estadía generada una vez unidad es retirada de puerto y se encuentra en poder del cliente.

La figura que presentamos a continuación corresponde al sistema CAS, que detalla el cobro del demurrage por unidad.

Figura numero 8. Detalle demurrage (Sistema CAS).

Árbol de Aplicaciones V.8.7 - [Detalle Demurrage Contenedor Nro.]

Ventanas

Nave/Viaje: BLAU BAHIA LAURA 860 Grabar Factura Manual Cliente Garantía: 78526430-4 REPRESENTACIONES CANONTEX LIMITADA

Operador: CGMC CGM - CMA (CMA - CGM) Compañía Seguro: 96534940-5 HDI SEGUROS S.A.

Número BL: PK2328813 Agencia: VAP VALPARAISO

Número Contenedor: GESU633734-9 40HC Fecha Descarga: 17/08/2013 Fecha Retiro Cliente: 20/08/2013

Depósito Devolución: SC8 DYC SANTIAGO Fecha Devolución: 25/09/2013 Consulta Tramo

Detalle de Cobro

	Fecha Inicio	Fecha Término	Días Demora		Días Cobro		Tarifa Diania	Descuentos	Monto	Nº Factura	Cliente que Paga	
			Háb.	Corr.	Háb.	Corr.					Rut	Nombre
1	01/09/2013	25/09/2013	29	40	18	25	120.00	0.00	3.000.00	208460	96534940-5	HDI SEGUROS S.A.
2	23/08/2013	31/08/2013	11	15	6	9	120.00	0.00	1.080.00	208461	78526430-4	REPRESENTACIONES CANONTEX LIMITADA
3	17/08/2013	22/08/2013	5	6	4	6	0.00	0.00	0.00		78526430-4	REPRESENTACIONES CANONTEX LIMITADA

Fuente Ultramar Agencia Marítima.

La figura número 9, demostrará el proceso óptimo para el cliente. Procede cuando la unidad es devuelta dentro de los días libres establecidos.

Figura número 9. Proceso operacional sin demurrage.



Fuente: Ultramar Agencia Marítima

A continuación definiremos algunos conceptos necesarios para comprender la sobreestadía de contenedores.

1.8.1.-Días libres: Corresponden a los días otorgados por la naviera, para que el cliente retire contenedor de puerto y sea devuelto en depósito. La Cantidad de días otorgados van de acuerdo al tipo de contenedor (Estándar, Reeffer, Especial) y pies tipo (20, 40).

1.8.1.-Tarifas: Corresponden al valor diario por la sobreestadía de contenedor, éstas son definidas por la Compañía Naviera y van de acuerdo al pies/tipo de contenedor.²³

La tabla que presentamos a continuación demuestra los días libres/ tarifa según línea naviera CMA-CGM.

²³ Ver anexo Días libres y tarifas compañías naviera presentes en Ultramar Agencia Marítima.

Figura número 10, Tarifas y días libres por contenedor de CMA-CGM.

Pies Tipo	Días de demora	Cobro Diario USD
(20ER , 20SG , 20SR , 20ST)	ENTRE 1-5	0
(20ER , 20SG , 20SR , 20ST)	MAYOR O IGUAL A 6	60
(20RE , 20RH)	ENTRE 1 – 4	0
(20RE , 20RH)	MAYOR O IGUAL A 5	180
(20VE , 20FL , 20FN , 20HC , 20HL , 20HT , 20OH , 20VR , 20OT , 20PL)	ENTRE 1 -7	0
(20VE , 20FL , 20FN , 20HC , 20HL , 20HT , 20OH , 20VR , 20OT , 20PL)	MAYOR O IGUAL A 8	100
(40FH , 40FL , 40FN , 40HH , 40HT , 40OH , 40OS , 40OT , 40VE , 40PL)	ENTRE 1 – 7	0
(40FH , 40FL , 40FN , 40HH , 40HT , 40OH , 40OS , 40OT , 40VE , 40PL)	MAYOR O IGUAL A 8	150
(40RC , 40RE , 40RH , 40RR)	ENTRE 1 – 4	0
(40RC , 40RE , 40RH , 40RR)	MAYOR O IGUAL A 5	180

Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

1.8.2.-Reglas de negocios: Corresponden a instrucciones enviadas por Naviera (CMA-CGM) a agente Portuario (Ultramar), con días libres adicionales entregados a embarques o clientes en específico, para su ingreso en sistema (CAS) y el correcto cálculo del demurrage.

Figura número 11. Regla de negocio (Sistema CAS)

Reglas de Negocio / Tarifas Aplicadas						
1		Agencia Garantía	Operador	Pies Tipo	Días Demora	Cobro Diario
2	TARIFAS-STD-2013	TODOS()	IGUAL A (CGMC)	EN (40SR , 40ST , 40ER , 40HC , 45HC)	ENTRE (1 , 6)	IGUAL A (0.00)
3		Agencia Garantía	Operador	Pies Tipo	Días Demora	Cobro Diario
4		TODOS()	IGUAL A (CGMC)	EN (40SR , 40ST , 40ER , 40HC , 45HC)	MAYOR O IGUAL QUE (7)	IGUAL A (120.00)

Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

1.8.3.-Equipment Interchange Receipt (EIR): corresponde al recibo entregado por el depósito a transportista, Como respaldo de recepción de unidad. En él se indica datos como: numero contenedor, fecha y hora⁶ de recepción, estado de unidad al momento de ingreso (daños/limpieza) y datos de transportista.²⁴

1.8.4.-Maintenance and repair (M&R): Es el cobro correspondiente a limpieza y reparación del contenedor. Una vez recibido en depósito se realiza una inspección en donde se detecta el estado de la unidad entregada, si se encuentra sucio o con averías se deja constancia en EIR procediendo a la reparación, generando un reporte o estimate. Cobro es cargado a cliente final medio de una factura por concepto de indemnización demurrage.²⁵

1.8.5.-Estimate: es el documento generado por depósito en el que se detalla la limpieza y/o reparación realizada a contenedor recibido. Este es adjuntado a la factura por daño y limpieza de un contenedor.²⁶

²⁴ Ver anexo 9: Equipment Interchange Receipt (EIR).

²⁵ Ver anexo 10: Factura Indemnización por daños y limpieza del contenedor.

²⁶ Ver anexo 11: Estimate.

1.9.- IMPORTANCIA DEL DEMURRAGE PARA ULTRAMAR AGENCIA MARÍTIMA

Ultramar a través de su centro de servicios Globaldesk, son los encargados de la administración del cobro de la sobreestadía de importantes Navieras presentes alrededor del mundo, por lo que, ser los representantes de éstos en territorio nacional logra entregar un prestigio y consolidación como una de las principales empresas de agenciamiento y representación marítima tanto a nivel nacional como internacional.

El administrar los cobros por cuentas de terceros, genera un ingreso mensual por concepto de comisión de recupero de estos valores, es decir, de un universo de cobros emitidos a clientes, cierto porcentaje es recuperado diariamente, los cuales son transferidos directamente a las navieras, quienes a su vez realizan el pago de comisión por los servicios prestados.

En el caso de CMA CGM, el proceso consiste en la facturación semanal instruida directamente por la Naviera tanto de Demurrage como Detention. A su vez Ultramar realiza transferencias semanales de los montos recaudados por estos conceptos, de los cuales se desprenden los montos comisionados.

La figura que presentamos a continuación, muestra los montos facturados por conceptos demurrage, dependiendo de la recaudación efectuada por Ultramar Agencia marítima, se obtendrá el porcentaje en comisión, por ejemplo, con CMA-CGM se alcanza un 2,5%, Hamburg Sud un 7,5%, Happag Lloyd un 10%, entre otras compañías navieras.

Figura número 12. Facturación mensual demurrage Ultramar Agencia Marítima.

FACTURACIÓN NETA MENSUAL					
Mes	MOL	HSUD	HLCH	EVER	STOLT
Octubre	57.539.310	630.540.325	326.641.407	182.769.216	23.451.187
Noviembre	121.508.495	483.359.473	159.385.734	378.248.139	11.671.118
Diciembre	90.001.201	237.396.248	202.695.448	134.301.299	6.108.748
Enero	64.575.011	323.616.606	178.082.966	131.712.815	6.603.449
Febrero	66.639.159	714.171.435	129.253.254	166.693.135	4.439.100
Marzo	35.780.906	1.099.507.299	137.723.588	88.650.564	2.398.274
Abril	101.264.695	497.348.393	133.446.939	284.832.817	4.444.466
Mayo	24.935.681	273.170.783	112.428.746	88.800.203	2.046.329
Junio	91.646.536	491.515.961	178.367.924	79.787.455	3.040.297
Julio	85.974.905	436.985.042	192.703.971	136.276.577	12.589.146
Agosto	45.894.309	181.631.933	185.050.654	78.145.002	6.414.387
Septiembre	39.082.911	239.983.755	134.259.779	55.600.177	5.437.859
Octubre	66.798.562	753.966.360	294.329.609	149.723.535	5.384.149
Noviembre	130.218.347	1.266.046.476	153.403.972	147.483.765	4.079.336
Diciembre	95.961.141	718.287.043	180.114.134	104.865.952	448.941

FACTURACIÓN NETA MENSUAL				
Mes	CMA CGM	HYND	WHL	TRMS
Octubre	220.086.420	14.890.090	55.428	1.305.701
Noviembre	274.622.176	35.628.389	283.875	-
Diciembre	180.073.577	19.796.110	185.902	-
Enero	170.047.303	21.927.172	4.480.696	1.790.937
Febrero	110.095.507	4.308.039	3.528.821	-
Marzo	137.728.862	7.499.053	8.051.469	1.610.814
Abril	271.416.271	12.031.999	6.191.808	991.263
Mayo	115.209.336	6.644.137	10.767.472	578.237
Junio	230.217.508	9.383.019	10.142.719	-
Julio	261.290.632	23.682.409	6.833.065	549.699
Agosto	250.213.724	9.375.847	5.369.648	2.064.642
Septiembre	197.669.583	32.473.834	6.863.444	-
Octubre	384.204.011	27.857.242	16.979.217	776.195
Noviembre	367.891.303	14.916.788	22.331.090	-
Diciembre	319.434.856	48.351.323	25.665.317	-

Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

CAPITULO 2: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA.

2.1.- DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA: ULTRAMAR AGENCIA MARÍTIMA

Ultramar es una empresa que desde su fundación en 1952 por el capitán Albert Von Appen se ha posicionado en nuestro país, estando presente en los principales puertos de Chile. Esta empresa entrega innovación en sus procesos, en su forma de trabajo y en la relación con sus trabajadores. Dentro de sus múltiples negocios, se encuentra Globaldesk orientado a entregar los servicios operacionales, logísticos, front y back office necesario para el desarrollo eficiente de las necesidades de sus clientes.

2.1.1.-Visión

“Contribuir a que Chile sea un potencia en el intercambio comercial.”

2.1.2.-Misión

“Ser la principal plataforma de soluciones innovadoras e integrales para el comercio exterior de Chile, sus regiones y sus principales industrias.”²⁷

2.1.3.-Historia

1952: “Ultramar Agencia Marítima fue fundada por el Capitán Albert von Appen como agente de naves y representantes para Hamburg-Amerika Line y Norddeutscher Lloyd.

²⁷ Nuestra Compañía, <http://www.ultramar.cl>. Misión y visión, 29.07.2013, 03.03 PM.

1995: En el mes de Junio se da el primer paso fuera de Santiago y comienzan los servicios de agenciamiento en la ciudad de Arica en el extremo norte de Chile.

1956: Ultramar es designada como agente general para Lufthansa, inaugurándose los vuelos directos a Chile durante 1958.

1958: Buscando asegurar servicios en los extremos geográficos de Chile, en Junio inicia operaciones la agencia de Punta Arenas.

1962: En este año se empieza a representar, Flotta Laura, línea proveniente de Nápoles con buques multipropósitos, el mismo año que se empieza a atender naves en el puerto de Valparaíso con oficinas propias.

1963: Desde este año y hasta el día de hoy se representa a Stolt-Nielsen, compañía líder en el transporte de Tanktainers.

1969: Respondiendo a una industria minera en crecimiento, en el mes de mayo se abren oficinas en la ciudad de Antofagasta.

1988 – 90: En tan sólo tres años se amplía la cobertura en Chile, primero con presencia en Talcahuano, Quintero al año siguiente y finalmente con la agencia más austral:

Puerto Williams. A su vez, el año 89 mediante una licitación en el aeropuerto de Santiago, se ingresa al negocio de bodegaje de importación, pasando éste a llamarse Depocargo a partir del año 2000.

1993 – 96: Oficinas en Huasco, Caldera y Chacabuco iniciaron actividades a mediados de los noventa.

1998: Este año Ultramar Agencia vuelve a la operación de lanchas propias, a través de la compra de la lancha Pelicano que pasó a llamarse Coihue y operar en el puerto de Antofagasta.

1999: Junto con abrir una nueva agencia en la ciudad de Los Vilos, Ultramar Agencia Marítima comenzó a incursionar en el negocio de fletes internacional como Freight Forwarder. División que posteriormente en el año 2007 pasaría a ser conocida como Ulog.

2001 –02: A principios de este siglo se ampliaron las operaciones a lo largo de Chile, abriendo oficinas en las ciudades de Puerto Montt y Coquimbo.

2007: Este año junto con la apertura de una nueva agencia en Tocopilla se adquiere el 100% de TEISA, consolidando la posición de Ultramar Agencia Marítima Chile en el aeropuerto de Santiago a través de un terminal de exportaciones.”²⁸

Nace Departamento de Contenedores y Documentación, enfocado desde sus inicios en mejorar el servicio a nuestros representados.

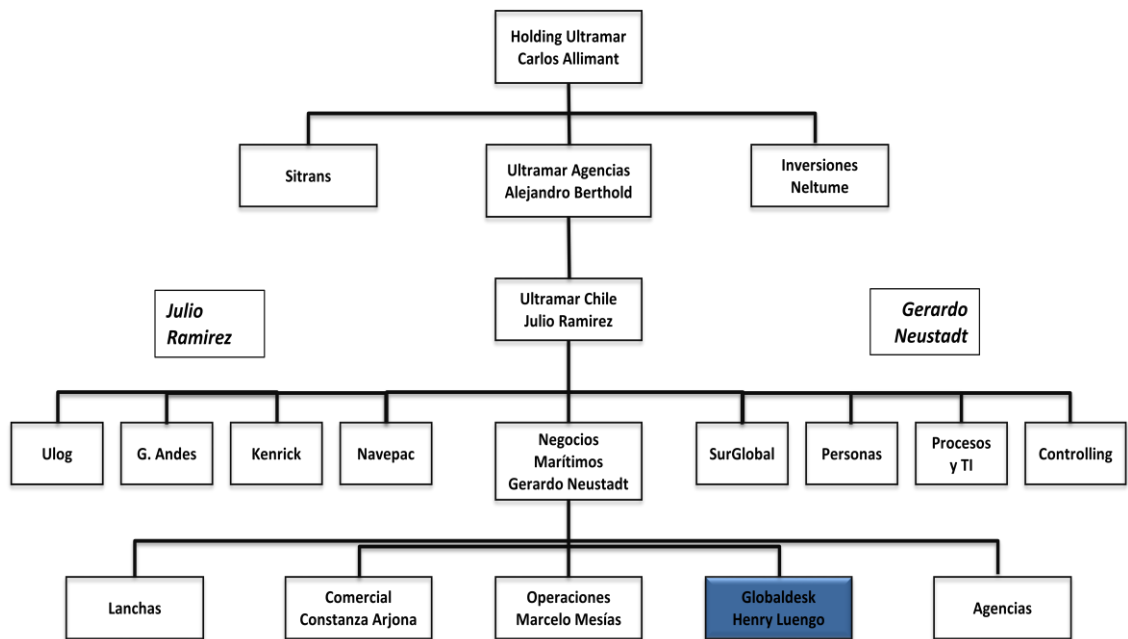
2009: Se crea en Valparaíso el Centro de Servicios, buscando así concentrar el apoyo operacional, administrativo y back office en una sola plataforma, la que transforma en un soporte entre los representados y sus clientes, especializándose en todo lo referente a la industria del comercio exterior.²⁹

²⁸ Nuestra Compañía, <http://www.ultramar.cl>, 29.07.2013, 03.03 PM.

²⁹ Compañía, <http://www.globaldesk.com>, Nosotros, 30.07.2013, 09.00 AM.

2.1.4.-Organigrama Ultramar Agencia Marítima

Figura número 13. Estructura Organizacional Ultramar 2013.



Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

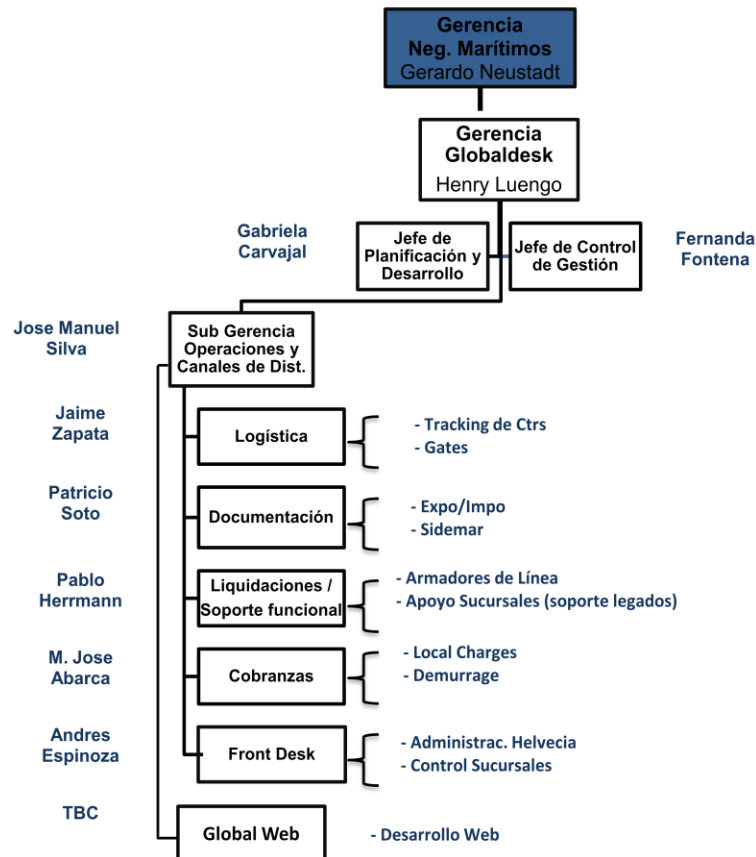
Como podemos ver en figura número 13, dentro del Holding Ultramar se encuentran distintas Unidades de negocios enfocadas y especializadas en las necesidades de sus clientes, todas orientadas al desarrollo e intercambio de comercio exterior.

En este punto resalta Globaldesk orientada a la atención del cliente, tanto en servicios Frontdesk como Back office.

Globaldesk comienza sus funciones el año 2011 con la creación de la primera oficina de atención centralizada, con la finalidad de tener una identidad que representara la experiencia única que se entrega a los clientes.

2.1.6.- Organigrama Servicios Globaldesk

Figura número14. Estructura Organizacional Servicios Globaldesk 2013.



Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

Globaldesk se encuentra sub dividida en respectivos departamentos los cuales están a cargo de la revisión y seguimiento de los servicios detallados a continuación.

2.1.6.- Servicios Globaldesk³⁰

2.1.6.1.- *Servicio al cliente – Frontdesk.*

Este departamento orientado a satisfacer las necesidades de los clientes, se encuentra especializado en entregar en cada sucursal la ayuda necesaria para la tramitación correspondiente a cada operación que los clientes deben realizar de forma presencial. En la actualidad y con el avance de la tecnología, algunos de estos servicios se están ofreciendo de modo on line, para ahorrar tiempo y eficacia en la entrega de éstos.

- Entrega de BL.
- Canje de BL Exportación – Importación.
- Garantización de Contenedores.
- Recepción de Aperturas.
- Gestión TATC.
- Aclaraciones de Manifiesto.
- Cambio de Almacén.
- Certificados de Transbordo.
- Certificado de Antigüedad de la Nave.
- Recepción Pago Gates.
- Recepción de Carta de Reclamo.

³⁰ Servicios, <http://www.globaldesk.cl/u/8>, 30.07.2013, 09.00 AM.

2.1.6.2.- Logística

El departamento de Logística está orientado a realizar el seguimiento correspondiente para el intercambio de datos de los contenedores movilizados y las áreas que lo requieran como Aduana, Terminales, Depósitos, etc. Para el control de la ubicación de las unidades hasta su devolución o la recuperación ante casos de presunto abandono o extravío.

- Gestión EDI.
- Tracking Contenedores.

2.1.6.3.- Documental

El área documental es la encargada de la elaboración, modificación, emisión de matrices, bill of lading, manifiestos, certificados en el plazo indicado para la correcta presentación de los documentos.

- Recepción de Matrices.
- Emisión de BL
- Correctores de BL.
- Presentación de Manifiesto Servicio Nacional De Aduana.
- Gestión Carga Reefer.
- Gestión carga IMO.
- Emisión de Certificados:

2.1.6.4.- Back Office

Todos los servicios de post venta son gestionados en el departamento de Back Office, el cual se encuentra especializado en el seguimiento, atención y solución de consultas, dudas de parte del cliente en relación a un servicio ofrecido en Frontdesk.

- Recaudación y Cobranza.
- Liquidación de Cuentas.

El departamento de Demurrage forma parte de servicio Back Office, bajo la jefatura de Recaudación y Cobranza, es el encargado de la recaudación de las demoras ocasionadas por parte de los clientes en la entrega de contenedores a depósito. Cada Naviera representada por Ultramar tiene ciertos días adicionales dependiendo del tipo de contenedor para que sean retirados de puerto y devueltos. Una vez transcurridos estos días se cobra una tarifa diaria hasta su devolución exitosa. El proceso de tracking, análisis, cobro y recaudación se encuentra bajo este departamento en el cual realizamos nuestra práctica profesional.

CAPÍTULO 3: DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES REALIZADAS

3.1.- TRABAJO DESARROLLADO DEPARTAMENTO DEMURRAGE

La práctica se realizó en Ultramar Agencia Marítima Ltda. En el Departamento de Demurrage, cargo Asistente de Demurrage, desarrollando actividades de apoyo a los Encargados de armadores CMA CGM y Hamburg Sud. Las tareas a realizar durante la práctica fueron las siguientes:

3.1.1.-Gestionar cobranza facturas 1° y 2° fase Demurrage

Según la base datos de la empresa, se informa al cliente por correo electrónico o llamado telefónico, que se ha emitido una factura al nombre de su empresa, detallando la fecha de emisión, valor de la factura y la fecha de vencimiento, esta información es complementada adjuntando copia de documento. Gestión realizada se almacena en programa Access creado por el departamento.

Figura número15. Programa Access ingreso de gestiones realizadas

GESTIONES POR FACTURAS

RUT:	10038896-0	BUSCA FACTURA	▼	
CLIENTES:	ROBERTO DEL TRANSITO VALENZUELA HERRERA			
FACTURA:	266587		-16	
EMISION:	23-09-2011	☐	AVISO EMISION	
VENCIMIENTO:	23-10-2011	☒	RECEPCION FACTURA	
USD:		☐	MAIL COBRANZ	
		☐	LLAMADO	
CONCEPTO:	DEMURRAGE IMPORTACION	Estado	EN CONTABILIZACION ▼	
CONTACTO:				
OBSERVACION:	24-10 pagada//17-10 mail a AGA GARCIA			Guardar

Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

3.1.2.-Gestionar cobranza facturas vencidas

Se genera un listado automático el cual arroja el total de las facturas vencidas a la fecha, dependiendo del periodo de vencimiento, primer periodo entre 30 a 60 días, segundo periodo entre 60 a 90 días, tercer periodo entre 90 y más. Se contacta al cliente vía telefónica, informándole situación de vencimiento para determinar un compromiso de pago inmediato. Se envía un email al cliente confirmando la gestión realizada y copiando al departamento y al armador correspondiente. La información y la gestión se almacenan en el programa Access.

Figura número 16. Proceso de cobranza facturas Demurrage.



Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

3.1.3.-Resolución de conflictos ante cobro Demurrage

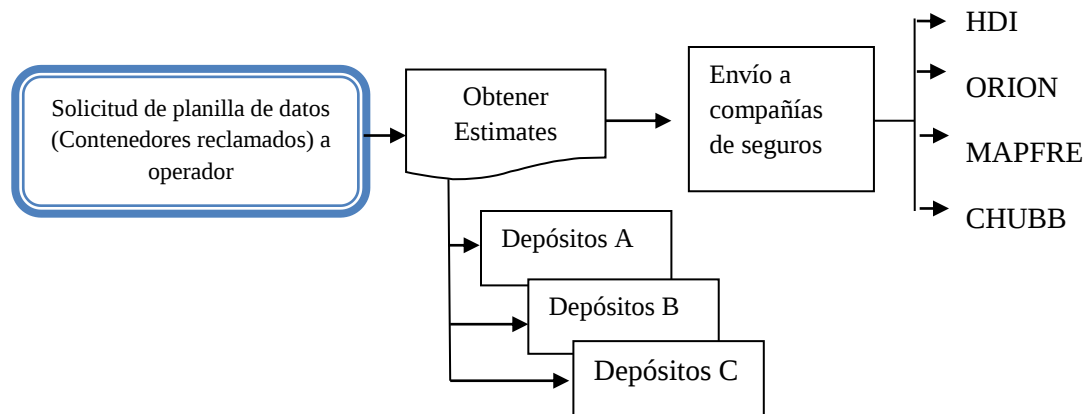
Realizar el seguimiento correspondiente ante el surgimiento de rechazo de cobro por parte de cliente, por días libres adicionales, tarifa mal aplicada, cláusulas de contratos no respetadas etc., Realizar las consultas respectivas con Armador y entregar a cliente la resolución del problema con el respaldo previo de lo indicado por la Naviera.

3.1.4.-Conseguir estimate para compañía de seguros.

La factura de indemnización consiste en un cobro adicional al cliente por daño o limpieza para cada contenedor, este documento debe ser enviado con un adjunto llamado “estimate” el cual detalla la razón del cobro. Para adquirir un estimado debemos determinar el depósito al cual corresponde el contenedor. En el caso que exista un seguro comprometido se factura a las compañías de seguro. El encargado envía al asistente de Demurrage una base datos con los contenedores involucrados y así conseguir los estimados y luego enviarlos a las compañías de seguro correspondiente.

Los datos para la base de datos son entregados por el programa “CAS” el que se alimenta de los sistemas de registro de los depósitos.

Figura número 17. Proceso obtención Estimates para compañía de seguros.



Fuente: Elaboración propia.

3.1.5.-Alertas de garantía

Una alerta de garantía consiste en ingresar al sistema CAS los Rut de clientes morosos. Esto genera una aviso en el departamento de garantías el cual evita que los clientes vuelvan a tramitar una nueva unidad hasta que la deuda este cancelada. Esta gestión depende de algunos clientes llamados “clientes VIP” a los cuales se les permite garantizar sin ningún problema

Figura número 18. Ingreso alerta de garantía.

Árbol de Aplicaciones V.8.7 - [Garantía]

Ventanas

Filtro de Búsqueda

Agencia VAP ? VALPARAISO APERTURA DE BL OK

Nº de BI RU1320101

Contenedor Fecha Garantía 15/10/2013

Sbm

Nave/Viaje BODO SCHULTE / 872 / 13 / Nave Contable 54875

Emissor BI CGMC CGM - CMA (CMA - CGM)

Ingreso

☐ Endoso ☒ Carje Devuelto ☐ Exento de IVA ☐ Sin Responsabilidad Logística ☐ Carga Seca

Contenedores

	Contenedor	Oper	Pies Tipo	Deposito Devolucion	Monto Gin	Facturar
1	CMAU592947-2	CGMC	40HC	SC8	50000	✓

Instrucciones de Garantía

· NO GARANTIZAR CLIENTE CON DEUDA COMUNICARSE CON CAMILA PIZARRO ANEXO 2839

Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

3.1.6.-Comunicación con el Armador

EL objetivo es confirmar algunas gestiones realizadas, se consulta al armador por un cobro rachado por el cliente, ellos nos envía planillas especiales para realizar gestiones de cobranza inmediata y nos indica que cliente debe llevarse a cobranza especial. A continuación una lista de las solicitudes de las navieras atendidas por Ultramar Agencia Marítima.

- Envío copia de factura específica.
- Envío de correos electrónicos con respaldo de gestiones.
- Tabla clientes VIP cobranza inmediatas.
- Envío cliente a cobranza especial.
- Realizar cobranza inmediata a un cliente específico.
- Revisión de estados de cuenta.
- Llamados telefónicos de consulta específica.

3.2.-PROBLEMÁTICA ULTRAMAR AGENCIA MARÍTIMA EN LA ADMINISTRACIÓN DEL DEMURRAGE

3.2.1.-Problema de retraso en actividades y tareas del cargo (Relación CMA-CGM)

El armador en su rol de cliente, realiza solicitudes específicas de acuerdo a sus necesidades, las cuales deben ser atendidas por el departamento demurrage (asistentes de cobranza) para entregar la respuesta y/o solución de la manera más eficiente y eficaz.

Estas solicitudes específicas generan que las actividades a realizar en el día a día deban ser postergadas para poder gestionar estas nuevas solicitudes, desencadenando un atraso en la programación de tareas tales como: comunicación con clientes morosos, en la recaudación de montos pendientes, gestión de carteras de clientes, etc. Impactando en los informes y KPI (Key Performance Indicators) de gestiones realizadas y montos recaudados por Armador.

Hoy en día la variable de medición de resultados por Armador, corresponde a la relación entre lo facturado y lo recuperado semanalmente. En el caso de CMA CGM, se realiza una transferencia semanal de todas las facturas efectivamente recuperadas y pasan a pago al Armador. El recupero depende proporcionalmente de las gestiones de cobranza realizadas, es decir, a mayor gestiones de cobranza mayor es el recupero en pesos y viceversa.

Figura número 19. Facturado V/S Recaudado CMA-CGM.

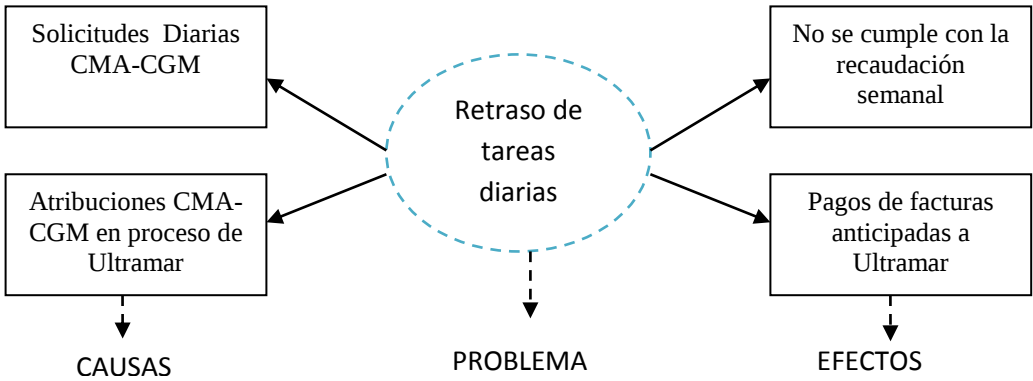
<i>weeks</i>	CMA-CGM		
	Facturación CLP	Recaudación CLP	Outstanding
PROMEDIOS 2010	\$ 21.131.913	\$ 9.984.830	
PROMEDIOS 2011	\$ 55.390.432	\$ 27.617.663	
PROMEDIOS 2012	\$ 48.883.365	\$ 36.650.244	
PROMEDIOS 2013	\$ 52.398.692	\$ 38.350.610	\$ 396.638.233

Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

Estar pendiente de solicitudes extras en el transcurso del día a día, generan a corto plazo que no se cumplen los promedios de transferencias semanales presupuestados para Armador, ocasionando inquietud por la otra parte que espera cierta cantidad de dinero, el que no está recibiendo.

El no cumplimiento de los montos recaudados, llevan a que CMA CGM como cliente solicita el pago de facturas de forma anticipada a ULTRAMAR, argumentando el no cumplimiento del promedio recaudado, o apelando a la buena relación comercial entre las partes. Es tipo de acciones llevan a que se genera otro requerimiento, que lleva a destinar más recursos hora / hombre en llevar un control de los anticipos pagados a CMA CGM, para evitar realizar abonos dobles una vez factura se encuentra realmente pagada por cliente.

Figura número 20. Diagrama problema retraso de tareas diarias.



Fuente: Elaboración propia.

3.2.2.- Problema facturas mal emitidas

Si bien Ultramar posee distintas plataformas para el control y correcto funcionamiento de los cobros efectuados relacionados al Demurrage en Árbol de Aplicaciones (CAS), encontramos algunas falencias que llevan a cometer errores en los cobros efectuados.

Cada armador posee sus días libres y tarifas estándar, sin embargo, y según los distintos tipos de acuerdos comerciales entre Naviera – Clientes, algunos cuentan con días libres adicionales, por lo que una vez son oportunamente informados, se debe ingresar en sistema CAS, una RN con las excepciones. El no ingreso de esta información conlleva a que se emitan facturas sin los acuerdos previamente acordados, generando una doble revisión, el no pago y rechazo de facturas por parte de cliente y la emisión de notas de crédito que se podrían haber evitado. No existe un registro de las solicitudes e ingreso al sistema de RN, el único respaldo existente corresponde a los correos electrónicos enviados por las navieras.

Figura número 21. Proceso ingreso RN y problema.

PROCESO OPTIMO

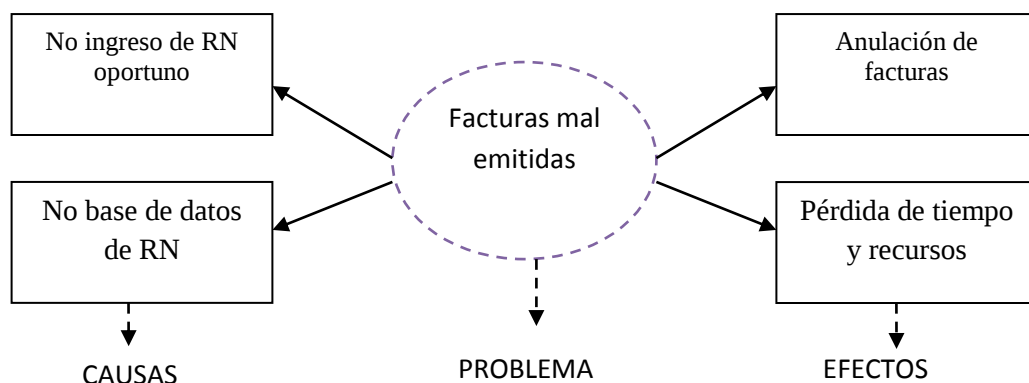


PROBLEMA RN



Fuente: Elaboración propia.

Figura número 22. Diagrama del problema facturas mal emitidas.



Fuente: Elaboración propia.

3.2.3.-Problema base de datos no actualizada

Una vez el cobro se encuentra emitido (considerando que se encuentran aplicados correctamente días libres, tarifa), comienza el proceso de cobranza de las facturas. En conjunto con las gestiones realizadas por los asistentes de cobranza, el sistema envía automáticamente un correo electrónico, informando al cliente que existe una factura y su situación actual con respecto al pago.

Figura número 23. Envío correo electrónico Automáticos.



Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

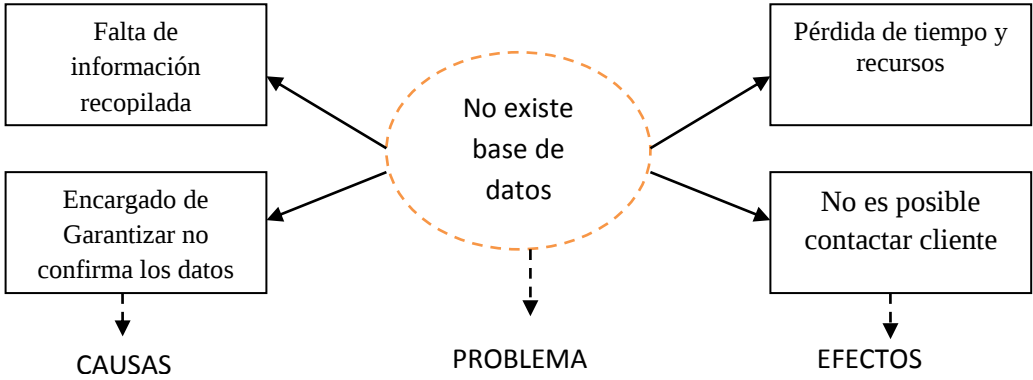
Para que el proceso funcione correctamente, es esencial contar con una Base de datos que incluya los datos actualizados y correctos de las personas encargadas de los pagos a

proveedores. En el sistema de Mantenedor de Personas (Ultra gestión) los datos contenidos corresponden a información entregada en ventanilla al momento de la garantía, en donde se creó a cliente con la información entregada por Agente de Aduana en la premura de avanzar en la tramitación. Por tal motivo es habitual encontrar datos de contacto incorrecto o faltante, tales como, correo electrónico del tramitador de Agencia de Aduana o teléfono, lo que provoca que la persona encargada de la cobranza, deba destinar tiempo a buscar el contacto correcto para poder realizar el llamado telefónico correspondiente y el envío del correo electrónico.

Figura número 24. Mantenedor de personas.

Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

Figura número 25. Diagrama del problema base de datos no actualizadas.



Fuente: Elaboración propia.

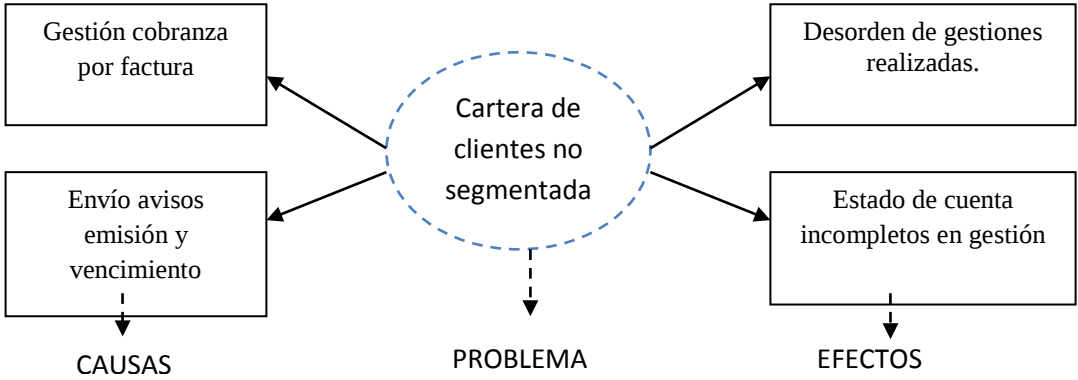
3.2.4.- Problema Cartera de cliente no segmentada

El protocolo de cobranza se rige en el envío de avisos tanto de emisión como vencimiento correspondiente a las facturas se cumplen el rango de fecha establecido en el momento que se encuentran gestionando, esto lleva a que sólo cierta cantidad de facturas están siendo gestionadas, quedando otras en estado congelado, sin gestión alguna.

Para poder tener un histórico de cobranza por cliente, es necesario que sean gestionados en su totalidad, y el no contar con una segmentación de cartera de clientes, por encargado de cobranza, produce que se esté trabajando desordenadamente, sin seguir un patrón o segmentación que ayude a cubrir en su totalidad el estado de cuenta actual del cliente.

El problema se suscita cuando el armador pide todas las gestiones realizadas a la deuda total del cliente, sin embargo, solo ciertas facturas se encuentran con sus avisos al día, y otro tanto sin gestiones.

Figura número26. Diagrama del problema cartera cliente no segmentada.



Fuente: Elaboración propia.

3.3.- SOLUCIONES PROPUESTAS

3.2.1.- Propuesta de solución para el retraso de actividades y tareas del cargo

Como ya lo hemos mencionado, Ultramar ofrece a sus clientes principales, conocidos como Armadores y/o Navieras, un servicio en el cual su valor agregado consiste en la gestión exclusiva a través de un departamento especializado.

Para evitar la constante intervención en las gestiones diarias realizadas y considerando que se trata de un departamento especializado, que está gestionando el servicio, sugerimos realizar un SLA³¹ entre Ultramar y CMA CGM indicando las funciones a realizar por cada una de las partes, los tiempos de respuestas esperados, las personas asignadas para cada labor, identificando las prioridades y responsabilidades.

Al contar con una herramienta de este tipo, podemos determinar el qué, cuándo y cómo se llevaran a cabo las tareas asignadas para cada cliente y/o factura, también podemos adicionar centralizar en un archivo enviado semanalmente por CMA CGM el total de facturas con diferencias con CMA- CGM con su estado correspondiente, como por ejemplo, pago no contabilizado, nota de crédito pendiente, retiro de pago en proceso. Así evitar correos electrónicos y llamados por cada una de ésta en el transcurso de los días.

Vale indicar que cada tarea, debe contar con un tiempo de respuesta estimado, y cada parte se debe comprometer a gestionarlo y responder a la brevedad, para que quede un

³¹ SLA: Service Level agreement (acuerdo de nivel de servicio)

registro de que el tema se está revisando , tanto para tranquilidad del cliente principal (armador) como el cliente final.

Figura número 27: SLA Ultramar / CMA CGM.

Relación entre Ultramar Agencia Marítimas y CMA-CGM			
	Actividad	Detalle	Responsabilidad
1	Solicitud Facturación	El primer día hábil de la semana, se envía la planilla con la instrucción de facturación. Junto con los RN correspondiente.	CMA-CGM
2	Verificar información	Verifica con sistema internos (). En caso que exista errores, se establece un periodo de 48 horas para corregir la planilla y proceder al siguiente paso.	Ultramar Agencia Marítima
3	Emisión de factura	Se procede a facturar lo solicitado.	Ultramar Agencia Marítima
4	Aviso de emisión	Se informa al cliente vía telefónica y correo electrónico, que se ha emitido una factura a nombre de su empresa (Envío mismo día de la emisión del documento). Junto con esto se adjunta al cliente información sobre deuda historia si esta procede.	Ultramar Agencia Marítima
5	Correo electrónico automático	Dos días antes y después de la fecha de vencimiento de la factura, el sistema contable, envía un correo electrónico automático con los datos de la factura, total deuda y su fecha de vencimiento.	Ultramar Agencia Marítima
6	Contacto telefónico, información vencimiento	Al tercer día de vencimiento de la factura, se contacta al cliente, informando su situación actual, estableciendo posible día de pago.	Ultramar Agencia Marítima

	Actividad	Detalle	Responsabilidad
7	Correo electrónico de confinación	Se confirma y respalda la gestión antes mencionadas	Ultramar Agencia Marítima
8	Segundo contacto cliente VIP (30 días de vencimiento)	A los 30 días de vencimiento del documento, se envía al cliente un correo electrónico con todas las gestiones realizadas. Este debe ir con copia a CMA-CGM para sus registros	Ultramar Agencia Marítima
9	Segundo contacto cliente NO VIP (30 días de vencimiento)	a los 30 días de vencimiento del documento, comienza con el proceso de envío cliente a cobranza especial (DICOM) informándole la situación actual vía telefónica y correo electrónico	Ultramar Agencia Marítima
10	planilla envío cliente NO VIP	Envío semanal de planillas con clientes que deben ser enviados a cobranza especial y judicial.	CMA-CGM
11	cobranza pre judicial	luego de 30 días en DICOM, se inicia la cobranza prejudicial (duración 60 días)	Ultramar Agencia Marítima
12	cobranza Judicial	pasados los 60 días de cobranza pre judicial , sin cambio en la cancelación del documento, se inicia con la cobranza judicial	CMA-CGM
13	Control	Reuniones semanales y quincenales, para tomar acciones correctivas si procede.	Ultramar Agencia Marítima/CMA-CGM

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2.- Propuesta de solución al problema del no ingreso de RN

Centralizar el ingreso de Reglas de Negocio en una persona, quien lleve el control y registro de lo informado por Naviera, correspondiente a los días libres y tarifas especiales pactados por cliente. Esto acompañado de una estandarización en la entrega de información para todas las Navieras, con el fin de poder realizar una gestión sin errores y en el menor tiempo.

Figura número 27. Tabla de registro RN.

TABLA REGISTRO DE RN RECIBIDAS							
Nave	Viaje	Contenedor	Tipo	BL	Días libres	Puerto	Fecha envío
MOL PACE	WC904N	CGMU4955475	40RH	ANT0873473	14	CLVAP	15-06-2013

Fuente: Elaboración propia.

El ingreso oportuna de esta información en sistema CAS conlleva a la emisión correcta de facturas en ventanilla correspondiente a Demurrage 1º fase, evitando la posterior emisión de notas de crédito y devoluciones de dinero a clientes, los que toman tiempo y gestiones extras por parte de los encargados de cobranza para cerrar el ciclo de un cobro mal emitido.

3.2.3.- Propuesta de solución problema base de datos no actualizada.

Es de primera necesidad para un departamento especializado en la cobranza, contar con una base de datos óptima, que cuente con la información precisa y necesaria para poder realizar las gestiones de la forma más eficaz y eficiente.

Los datos más relevantes para poder gestionar una cobranza como corresponde, son dirección correcta, persona encargada de comercio exterior y/o pago proveedores, teléfono y mail.

De acuerdo a lo observado en el día a día, la limpieza de la BBDD debe ser desde cero, ya que clientes finales importantes como CENCOSUD RETAIL SA o WALMART CHILE COMERCIAL SA, no cuentan con sus datos correctos en sistema, y los respaldos de cada encargado de cobranza de sus contactos se llevan en los correos electrónicos.

Externalizar el servicio de la mantención de Base de Datos a una empresa especializada en la recaudación de información, es para nosotras la mejor forma de limpiar desde cero y contar con todos los contactos necesarios.

Paralelamente al trabajo de la limpieza de contactos, el encargado de cobranza, debe comenzar con el envío de mails y llamados telefónicos de acuerdo a los datos entregados y mantener un feedback,³² ya que Base de Datos, debe ser revisada y actualizada cada 3

³² Feedback consiste en la retroalimentación de información entre las partes

meses aproximadamente, ya que con la movilidad laboral en el mercado hoy en día, es muy probable que las personas que tenemos como contacto roten de sus puestos, quedando obsoletos los datos recopilados.

3.2.4.- Propuesta de solución problema cartera de cliente segmentada

Segmentar cartera de clientes a trabajar diariamente, implementando pequeños planes de acción, con enfoque en distintos periodos, rangos y estados de cobranza. Estas acciones llevarán a que clientes sean gestionados en su totalidad, independiente de si facturas se encuentran recién emitidas o vencidas, así en un futuro se requiere un registro histórico de las gestiones de cobranza realizadas a cliente en específico, podemos contar con backup³³ de éstas y sin correr el riesgo de tener una factura congelada sin gestión, de algún cliente importante para la Naviera.

En la segmentación pueden considerarse los siguientes estándares:

- Clientes con mayor monto de morosidad: Gestionar en el día, los top 20 con mayor deuda (vigente – vencida).
- Clientes morosos + 90 días: Gestionar toda la deuda más vencida, en caso de no contar con respuesta favorable, seguir con siguiente nivel de cobranza. (publicación en boletín comercial – cobranza judicial).
- Clientes VIP: Gestionar los clientes que poseen acuerdos comerciales con la Naviera, los cuales tienen tratamiento especial respecto a la cobranza. En caso de no contar con respuesta favorable, solicitar intervención de área comercial de armador.

³³ Back up consiste en una copia de seguridad de información.

3.4.- RESULTADOS ESPERADOS

A continuación detallaremos los cambios se pretenden lograr implementando las propuestas antes mencionadas a los problemas que hoy enfrenta Ultramar Agencia Marítima en la administración del demurrage de importación.

3.4.1.- Retraso actividades y tareas del cargo.

Junto con el SLA se pretende establecer un punto donde ambas organizaciones, puedan ser actores en el proceso de la administración del demurrage, estableciendo límites y responsabilidades, permitiendo a Ultramar Agencia Marítima contar con mayor control e independencia en sus procesos, sin perder las buenas relaciones entre ambas partes, este consenso permitirá entregar un servicio de calidad.

3.4.2.- Facturas mal emitidas

Con la tabla de registro se podrá obtener un control de los RN recibidos, evitando errores y problemas en la administración y emisión de las facturas. Este registro será un apoyo para revisión de los RN y posibilitara entregar una respuesta rápida al armador, ante consultas sobre la aplicación de días libres y tarifas especiales.

3.4.3.- BB DD no actualizados

Acceder a una base de datos actualizada, de forma rápida y sencilla, permitirá realizar las gestiones y tareas correspondiente al cargo de asistente de cobranza, con eficiencia y eficacia, logrando alcanzar los objetivos y metas propuestas, utilizando el tiempo de búsqueda, en perfeccionar las tareas y realizar la mayor cantidad de actividades al día.

3.4.4.- Cartera de cliente no segmentada

Utilizar esta estrategia de segmentación de cartera de cliente, favorecerá la toma de decisiones, implementando acciones dependiendo de las necesidades, características y situación del grupo de clientes segmentado. Esta estrategia permitirá atender la totalidad de la deuda por concepto de demurrage, lo que se traducirá en ganancias para la empresa.

CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES

Gracias a este informe de práctica, logre obtener una visión clara y sencilla de los problemas existentes en el departamento Demurrage, como también la importancia en adquirir los conocimientos específicos relacionados al proceso de importación, no solo de la parte logística, sino también documental.

A pesar de ser un costo logístico y monetario para el importador, la sobre estadía de contenedores para las agencias marítimas y navieras consisten en ganancias extras relacionadas al contrato de transporte, la facturación al mes por concepto de demurrage corresponde de mil quinientos millones aproximadamente.

La administración de un departamento incluye en establecer objetivos y tomar decisiones basadas en conseguir las metas propuestas. Si se toma en cuenta, el monto promedio de facturación mensual indicado anteriormente, con un proceso limpio de cobranza, contando con las herramientas necesarias, con un diseño estructurado, planeado y con controles habituales en sus procesos, Ultramar podrá obtener el éxito en relación a los servicios entregados.

Las soluciones propuestas ante la problemática presente en el departamento demurrage (SLA, tabla registro de RN, externalizar la base de datos y la segmentación de clientes), son viables no solo para la administración del Demurrage, sino también, para las gestiones de garantía y cobranza de otros departamentos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso J. Ballesteros, Comercio Exterior Teoría y Práctica, Universidad De Murcia, 2º edición, 2001.
- Eduardo Morales Bayola, Cátedra logística de comercio internacional, Calculo flete marítimo, 2009.
- Eduardo Morales Bayola, Cátedra Logística de comercio internacional, Transporte marítimo, 2009.
- Galo López Zúñiga, Cátedra Gerencia Internacional, Negocios y negocios internacionales, 2010.
- Orlando Greco, Diccionario de Comercio Exterior, Editorial Valleta, 1º Edición Florida, 2005.
- Tiberg, Hugo, The Law of Demurrage, London sweet and Maxwell, 1995.

BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA

1. Glosario de términos, Anexo 3 y 4. <http://www.aduana.cl>, 10.10.2013, 12.00 AM.
2. Products services, containers, <http://www.cma-cgm.com>. 26.12.2013, 12.45 AM.
3. Malclom Mclean, <http://www.container-transportation.com>. 16.12.2013, 03.35 AM.
4. Glosario, <http://www.direcon.gob.cl>. 20.11.2013, 12.00 AM.
5. Compañía, <http://www.globaldesk.com>, Nosotros, 30.07.2013, 09.00 AM
6. Servicios, <http://www.globaldesk.cl/u/8>. 30.07.2013, 09.00 AM.
7. Resolución, glosario, <http://www.pollmann.cl>. 20.01.2014, 07.15 PM.
8. Como importar, <http://www.portalcomercioexterior.cl>. 13.08.2013, 10.00 AM.
9. Glosario de términos, <http://www.portalcomercioexterior.cl>. 13.08.2013, 10.00 AM.
10. Nuestra Compañía, <http://www.ultramar.cl>. Misión y visión, 29.07.2013, 03.03 PM.

ANEXOS

ANEXO1: PROCESO DE IMPORTACIÓN³⁴

- 1 y 2.- El importador solicita cotización de productos. El exportador envía factura proforma, la que contiene precio y características de la mercancía, condiciones de pago, seguro y entrega.
3. Se acepta la oferta, y el exportador confecciona la factura comercial. Si el valor FOB de la factura comercial es menor a US\$ 1.000.- no es necesario contactar al agente de aduana para que realice todos procesos, documentos y requerimiento de las autoridades como representante del importador. En caso contrario es si el valor FOB de la factura es mayor a US\$ 1.000.- debemos contactar a un agente de aduana.
4. Una vez ingresada las mercancías a la zona primaria, el agente de aduana o importador según proceda, deberá realizar la tramitación correspondiente para la internación de las mercancías. Este debe elaborar la declaración de Ingreso (DIN). Aceptada la Declaración De ingreso el Servicio Nacional De Aduana realizara la fiscalización de la mercancía. Esta fiscalización que es al azar, se divide en Examen Documental, Examen Físico y Aforo. Examen físico corresponde a la revisión de la mercancía, la documental consiste en una revisión de documento y el aforo consiste en realizar el examen físico y documental en la misma operación.

³⁴ Véase Como importar, <http://www.portalcomercioexterior.cl>. 13.08.13, 10.00 AM.

5. El pago del Derecho ad valorem es de un 6% sobre el Valor CIF de la factura comercial (Costo, seguro y flete). La forma de calcular es:³⁵

Valor CIF: US\$ 1,000.-

Ad Valorem: US\$ 60.- (1,000 x 6%)

IVA: US\$ 201,40.- (1,060 x 19%)

TOTAL TRIBUTOS: US\$ 261,40.-

6. 7. y 8.- Una vez pagado los impuestos o gravámenes con la declaración de ingreso aceptada, el agente de aduana o importador podrá retirar la mercancía del terminal aduanero y trasladarlas al lugar indicado por el importador.

³⁵ Importaciones de productos, <http://www.aduana.cl>. 13.08.2013, 04.00 PM.

ANEXO 2: FICHA DE CONTENEDORES CMA-CGM³⁶

CONTENEDOR DRY



- Característica: Contenedor estándar hermético.
- Tipo de Mercancías: General o granel en caja, pallet fardos, etc.
- Dimensiones Disponibles: 20, 40 pies, 40HC.
- Dimensiones Internas:

	20'ST 20'x8'x8'6 "	40'ST 40'x8'x8'6 "	40'HC 40'x8'x9'6 "
Longitud	5.900 mm	12.034 mm	12.034 mm
Ancho	2.352 mm	2.352 mm	2.352 mm
Altura	2.393 mm	2.395 mm	2.700 mm

CONTENEDOR REEFER



³⁶Products services, containers, <http://www.cma-cgm.com>. 26.12.2013, 12.45 AM.

- Característica: Contenedor refrigerado, altas o bajas temperaturas (35°C a -35°C).
- Tipo de Mercancías: Atún o pescado fresco, fruta fresca, carne.
- Dimensiones Disponibles: 20, 40HC.
- Dimensiones Internas:

	20'RF 20'x8'x8'6 "	40'RH 40'x8'x9'6 "
Longitud	5.456 mm	11.584 mm
Ancho	2.294 mm	2.294 mm
Altura	2.273 mm	2.557 mm

CONTENEDOR OPEN TOP



- Características: Techo posee una cubierta flexible y movable. se utiliza para productos pesados que necesitan ingresar al contenedor con una grúa o puente rodante.
- Tipo de Mercancías: Maquinaria pesada, mármol, planchas, etc.
- Dimensiones disponibles: 20 y 40 HC pies.

- Dimensiones Internas:

	20'OT 20'x8'x8'6 "	40'ot 40'x8'x8'6 "
Longitud	5.898 mm	12.032 mm
Ancho	2.352 mm	2.352 mm
Altura	2.348 mm	2.348 mm

CONTENEDOR FLAT RACK



- Características: Diseñado para carga con mayor dimensiones que lo habitual.
- Tipo de Mercancías: Maquinaria.
- Dimensiones disponibles: 20, 40 pies.
- Dimensiones Internas:

	20'FR 20'x8x8'6 "	40'FR 40'x8x8'6 "
Longitud con paredes de extremo plegadas	5.718 mm	11.888 mm
Altura	2.213mm	1.959 mm
Longitud entre cabeceras finales	5.920mm	12.054 mm
Longitud entre postes de las esquinas	5.634 mm	11.652 mm
Anchura entre poste de la esquina	2.224 mm	2.227 mm
Ancho de piso	2.208 mm	2.374 mm
Anchura entre los bolsillos para accesorios lado	2.158 mm	

CONTENEDOR TANKTAINER



- Características: mercancías líquida o granel.
- Tipo de Mercancías: Aceite, vino, café, etc.
- Dimensiones disponibles: 20, 40 pies.
- Dimensiones Internas:

	20'TD 20'x8x8'6 "	20'TD 20'x8x8'6 "
Longitud	6.058 mm	6.058 mm
Ancho	2.438 mm	2.438 mm
Altura	2.591 mm	2.591 mm

CONTENEDOR HIGH CUBE PALLET WIDE



- Características: contenedor permite la mayor cantidad de Euro pallet. 30 Euro pallet contenedor 40 pies y 33 Euro pallet en contenedor 45 pies.

- Tipo de Mercancías: carga general en caja, pallet, fardos, etc.
- Dimensiones disponibles: 40, 45 pies.
- Dimensiones Internas:

	40'HW 40'x250x9'6 "	45'HW 45'x256x9'6 "
Longitud	12.095 mm	13.624 mm
Ancho	2.444 mm	2.420 mm
Altura	2.692 mm	2.687 mm

ANEXO 3: BILL OF LADING³⁷

HOUSE BILL OF LADING

(M) EG1335204 (H) EG215-2013

SHIPPER: EFCD Modern Fibers Company
Industrial Zone AS- 10th of Ramadan City
Fax: 2-015-41065
Cairo - EGYPT

3X7497

EMISA CMA CGM 31.07.13

EGRESS INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDERS

Consignee: To the Order of Banco DE Credito E Inversiones

Notify Party: Eduardo Dib H. Y CIA. LTD
Limache 3081
Vina Del Mar, Chile

CARGO DELIVERY PLEASE CONTACT:
A. BARTHOLOMEU S.A.
TEL NO. 56-24837000 - 56-24837080
MARCHANT PERERA 221 PISO 6

Place of receipt: Alexandria

Part of loading: Alexandria

Estimated Time of Departure: 15 JUL 2013

Estimated Time of Arrival: 15 JUL 2013

Vessel: BELLA SCHULTE

Part of discharge: VALPARAISO PORT

Place of delivery: VALPARAISO PORT

ORIGINAL

Mark & Numbers container no	Seal No.	Qty/Packages	Description Of Goods: Particular Of Goods Furnished By Shipper	Gross Weight	Measurement
CMAU 008764/1 20' DC SEAL 3308487		25 Rolls + 181 Packages	Contains 2529.26 SQM Machine Made Carpets 100 PCT PP Packages Contains Pieces Making SQM 3.504 PCS of Gress Embossed/ Lates 45x58 cm 1.760 PCS of Gress Embossed / Gel Foam (flame) 90x20 cm 25 PCS of Eden Hammer with Burger/ Gel Foam 55 cm x 20 MT UNDER L/C # C0407108239, DATED 130220 S Ref 12/2479/13 U.S Code 57.04.501.00.00	3004.43 Kg	
			Net Weight: 2731.30 Kg Gross Weight: 3004.43 Kg		
		Total			

RECEBIDO
Original del presente documento, según
Resolución 2250/17 15.2005 D.N.A.
SERGIO GUTIERREZ H.
RUT: 11.36.998-5
A. BARTHOLOMEU S.A.
Freight Forwarder
Santiago/Valparaiso

Freight Details: Charges etc:

PREPAID

COLLECT

USD 2.060,00

XXXXX

A. BARTHOLOMEU S.A.
Freight Forwarder

15 JUL 2013

Sergio Gutierrez

Jurisdiction & law clause

RECEIVED by the carrier the goods as specified above in upward good order and condition unless otherwise stated, to be transported to each place as agreed, authorized or permitted herein and subject to all the terms and conditions appearing on the front and reverse of this bill of lading to which the Merchant agrees by accepting this bill of lading any local privileges and customs notwithstanding.

The particulars given above as stated by the shipper and the weight, measure, quantity, condition, contents and value of Goods are declared to the carrier.

IN WITNESS whereof THREE(3) original bill of lading have been signed and date of issue, Cairo

signed on behalf of the carrier:

EGRESS INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDERS
by: SEMAY MOHAMMED

700P

³⁷ Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

ANEXO 4: FORMULARIO DE GARANTÍA DE CONTENEDORES³⁸

globaldesk
CENTRO DE SERVICIOS

SEÑORES
ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LTDA.

I- 347492

Código Agencia de Aduana Depósito Devolución Tipo de Aduana

Ref.:Mn/ Viaje. : BELLA SCHULTE

Pto.Embarque: ANTWERP

B/L : EG1335204

Pto.Destino : VALPARAISO

Contenedor(es): CMAU 009764-1

Consignatario : EDUARDO DIB H. Y CIA LTDA

RUT: 88.610.100-7

Dirección : PLAZA PARROQUIA 319

Muy señores nuestros:

Dejamos constancia que la partida del rubro viene en él (los) contenedor(es) indicado(s) en la presente.

Esta Agencia se responsabiliza de la reentrega de esta(s) unidad(es) al depósito que Ultramar le indique, bajo las condiciones que en adelante se señalan, y para cuyos efectos tendremos debidamente en orden la documentación requerida.

Indicaremos nombre, RUT y dirección del cliente para que se facturen los cargos que esta operación pueda originar. En caso de no proporcionar estos antecedentes la Agencia que suscribe acepta expresamente que la(s) factura(s) sea(n) emitidas a su orden.

1.- RECIBO DE INTERCAMBIO (EIR)

Con el objeto de verificar la condición física del (los) contenedor (s) a la salida del Terminal portuario, se exigirá el Recibo de Intercambio (EIR) donde se señala en las condiciones que él(los) contenedor(es) sea(n) recibido(s) por nosotros.

Es obligación del consignatario y/o de esta Agencia, inspeccionar él(los) módulo(s) antes de salir de los recintos portuarios. Si esta inspección no fuere realizada, la responsabilidad de cualquier daño en el contenedor será de exclusivo cargo de esta Agencia, aceptando desde ya la factura correspondiente. El Recibo de Intercambio será debidamente firmado por un dependiente de esta Agencia, por cuenta de la misma, y en representación de sus mandantes, en señal de conformidad, quedando el original y 3 copias en nuestro poder según corresponda, para ser llevados al depósito al momento de entregar él (los) contenedor(es) PARA UNA NUEVA INSPECCIÓN, a fin de establecer su condición de entrega. En esta oportunidad será firmado el formulario por quien entrega y quien recibe en el recinto correspondiente.

Estado del flete: En caso que el flete/THC sea pagadero en puerto de destino, deberá obtenerse previamente la autorización del operador de los contenedores, representante, o línea Naviera / Transportista según aplique en cada caso.

2.- TÍTULO DE ADMISIÓN TEMPORAL PARA CONTENEDORES (TATC)

Hemos recibido el TATC en documento físico o n° electrónico para que la(s) unidad(es) pueda(n) salir de la zona primaria, y estamos en conocimiento que para el retiro desde almacén portuario debe estar regularizado el pago del servicio Gate In (servicio de descarga para ingreso del contenedor al depósito) y de la indemnización por mayor uso - demurrage 1ra fase en caso de exceder el período libre acumulado hasta la fecha de retiro del contenedor según corresponda. En caso de garantizar con certificado de seguro y cuyo free time -plazo devolución haya expirado, se cancelará el deducible de hasta dos días adicionales de sobrestadía (no cubiertos por el seguro).

Para TATC caso sea soporte papel., Esta Agencia se responsabiliza de consignar nombre y firma en recuadro Agente de Aduana incluyendo Nombre del Funcionario y de entregar dicho documento con los timbres respectivos, al momento de sacar él(los) módulo(s) de los Recintos Portuarios, según la siguiente distribución:

- Primera copia : Almacenista (Ingreso al País)
- Segunda copia : Transportista
- 3era copia : Operador
- 4ta copia : Almacenista (Salida País)

Estamos en conocimiento de la Resolución N° 2808 de la Dirección Nacional de Aduana. Por lo cual esta Agencia de Aduana se responsabiliza por todos los gastos que genere la no devolución de los documentos TATC en oficina de Ultramar dentro de los recintos Portuarios o lugar asignado para tal efecto antes de las 12 horas siguientes del despacho de puerto o ingreso del contenedor a este.

La fecha consignada por el funcionario de Aduana (Control Puerta) deberá coincidir con la inspección de salida del puerto.

La responsabilidad por la infracción del artículo 175 de la Ordenanza de Aduana, esto es, por la no entrega oportuna u omisión de datos en documento TATC, será de cargo del consignatario y de esta Agencia, procediéndose de inmediato a cancelar la factura correspondiente.

3.- DEVOLUCIÓN DE CONTENEDORES

Nos comprometemos a que al momento de realizar la entrega física del(los) contenedor(es) en el depósito designado por Uds. este presente personal de esta Agencia, que en conjunto con el representante del depósito asignado, hará la revisión y firmara los documentos respectivos.

La devolución del(los) contenedor(es) se cumplirá dentro de 3 a 5 días, contados desde el día siguiente a la fecha de descarga del(los) contenedor(es)., según tabla free time respectiva y de carácter pública a disposición de cliente del B/L, si no estuviere comprendida o citada en el respectivo conocimiento de embarque.

Estamos en conocimiento que la nave descarga con fecha-----; por tanto, el plazo libre de que dispone el cliente vence el-----

La no entrega del(los) módulo(s) dentro del plazo estipulado, devengará una indemnización por mayor uso, a razón de ----- hasta el día en que la(s) unidad(es) sea(n) devuelta(s) en el depósito señalado. A la fecha de retiro del(los) contenedor(es) del puerto, la deuda acumulada es de US\$-----

4.- RESPONSABILIDAD

La Agencia de Aduana que suscribe se hace solidariamente responsable por su cliente o mandante ante Ultramar Agencia Marítima Ltda., para dar cumplimiento a lo siguiente:

- Devolver el o los contenedores al depósito.
- Devolver él(los) contenedor(es) al depósito dentro del plazo fijado en el punto 3 anterior.
- Devolver él(los) contenedor(es) en las mismas condiciones materiales y estado de conservación en que fue recibido.
- Devolver él(los) contenedor(es) limpio(s).
- Tramitar en forma correcta y oportuna la garantía y el o (los) TATC, de acuerdo a lo señalado en el punto 2 anterior.

Los gastos y/o indemnizaciones originados por el incumplimiento de los puntos a), b), c), d) y e) enumerados anteriormente, es decir, no devolución del(los) contenedor(es); devolución fuera de plazo originando sobrestadía; daños materiales en el contenedor y que éste deba lavarse con productos químicos por la suciedad que trae, pérdida u omisión de datos en los TATC con infracción al artículo 175 de la Ordenanza de Aduana, etc., serán cancelados por la Agencia que suscribe a Ultramar Agencia Marítima Ltda. contra sola presentación de la correspondiente factura.

Para garantizar la cancelación oportuna a Ultramar Agencia Marítima Ltda. de todas las obligaciones pecuniarias que en los términos expresados en esta carta emanen para esta Agencia, especialmente de los que emanen del punto 4 de esta carta, se utilizarán indistintamente cualquiera de los siguientes tipos de garantía, de acuerdo a las exigencias de ésta, equivalentes a US\$ 5.000.- (Cinco mil dólares) por cada contenedor de 20' y US\$ 7.000.- (Siete mil dólares) por cada contenedor de 40' no refrigerados, y para contenedores refrigerados 20' US\$ 20.000.- (Veinte mil dólares) y 40' US\$ 30.000 (Treinta mil dólares).

³⁸ Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

ANEXO 5: CERTIFICADO DE SEGURO.³⁹



POLIZA N° 110 CERTIFICADO DE SEGURO

Original : Compañía Naviera

Factura : 205322

Certificado : 195056



LAS COBERTURAS OTORGADAS POR EL PRESENTE CERTIFICADO SE RIGEN POR LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA POLIZA DE TRANSPORTE TERRESTRE ARRIBA INDIVIDUALIZADA CONTRATADA POR EL ASEGURADO QUE SE INDICA.

DATOS DEL ASEGURADO			
ASEGURADO :		CMA CGM CHILE S A	
RUT :		99595200-9	FECHA DE EMISIÓN : 17-07-2013
ANTECEDENTES DEL CONTENEDOR			
CONTENEDOR :		CMAU0097641	TIPO : DRY 20
PUERTO DESCARGA :		VALPARAISO	DESTINO : SANTIAGO
ANTECEDENTES DEL CONSIGNATARIO			
NOMBRE :		EDUARDO DIB H Y CIA LTDA	RUT : 88610100-7
DOMICILIO :		PLAZA PARROQUIA 319,VINA DEL MAR	TELÉFONO : 0
PRIMA Y PAGO			
TARIFA :	US\$	100,00	
PRIMA NETA :	50.502	IVA : 9.595	TOTAL PRIMA : 60.097
FORMA DE PAGO :	CONTADO	EQUIVALENTE	DÓLAR ADUANERO 505,02
CERTIFICADO RETIRADO POR			
NOMBRE : AG. CARLO ROSSI SOFFIA Y COMPANIA LIMITADA (78353030-9)			
EMBARQUE			
OPERADOR :		CMA CGM CHILE S A	N° DESPACHO : 347492
NAVE :		BELLA SCHULTE	NAVIERA :

ORION SEGUROS GENERALES S.A.

LA DEVOLUCIÓN OPORTUNA DEL CONTENEDOR EVITA MULTA. LOS GASTOS DE LIMPIEZA SE CUBREN SOLAMENTE COMO CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE AMPARADO POR LA PRESENTE PÓLIZA. NO SE CUBREN AQUELLOS GASTOS DE LIMPIEZA CUYO ORIGEN SEA EL USO OPERATIVO NORMAL DEL CONTENEDOR.

www.segurosorion.cl

Isidora Goyenechea 2932, Of. 201, Las Condes - Santiago. Teléfono (56 2) 2 763 7800. contacto@segurosorion.cl

³⁹ Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DESPACHO CONTENEDOR⁴⁰

ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LTDA.

03-09-201 05:20:24

Fecha Inicio Demurrage:
20-07-2013

AUTORIZACION DE DESPACHO DE CONTENEDORES A.D.C.

AGENCIA : VALPARAISO
NAVE / VIAJE : BALTHASAR SCHULTE / 850
NAVE CONTABLE : 53238
BL : RTM0554894
AGENTE DE ADUANA : JAIME GARCIA
CLIENTE : 96538550-9 - AMERA CHILE S.A.
CONSIGNATARIO : AMERA CHILE S.A.
FECHA GARANTIA : 03-09-2013 05:20:54PM
CONTENEDORES :

CMAU170111-8 20SEP Devolver en DYCSANTIAGO

20-07-2013 Tate : 623984

Globaldesk
O.P. 367469
03 SEP 2013
Neto 2.215
CANCELADO
VALPARAISO
Total 1.406.910
VºBº CAJA

DEMURRAGE

O.P. 367468
Monto
USD 2.760
Pesos 1.406.910
VºBº CAJA

GATE IN: 50.000 DEMURRAGE MONTO: 1.406.910

MR: 8.156
CFE: 3.059

NOTA : ESTE DOCUMENTO DEBE SER PRESENTADO / ENTREGADO POR EL AGENTE DE ADUANA EN OFICINA ULTRAMAR O EN RECINTOS PORTUARIOS (GATE CONTROL) SEGUN CORRESPONDA PREVIO AL RETIRO DE EL O LOS CONTENEDORES(S) CITADO(S).
AGRADECEMOS REGULARIZAR LOS PAGOS PENDIENTES.

90357889

90357890

⁴⁰ Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

ANEXO 7: FACTURA GATE IN⁴¹



ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LIMITADA

GIRO: Agencia de Naves, Servicios relacionados con transporte marítimo, aéreo, almacenamiento y comunicaciones. Gestión de negocios, Suministro de servicios administrativos e informáticos, Depósitos, almacenamiento y otros servicios conexos. Exportación bienes de uso y consumo, materiales de construcción, manejo, maquinarias, equipos, herramientas, embarcaciones, motores, artículos deportivos. Arriendo de bienes inmuebles arbolados. Transporte de carga por carretera. Asesorías Profesionales y Técnicas. Transporte de Pasajeros.
www.ultramar.cl - mailbox@ultramar.cl

R.U.T. 80.992.000-3
FACTURA ELECTRONICA
N° 682161

S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

CASA MATRIZ :

LAS CONDES El Bosque Norte 500, Piso 18 Fono: 6301000 / Fax: 3343540 / Casilla: 131-34

LAS CONDES (Helvecia) Av. Vitacura 2771, Local 1.

Fono: 6301460

PUDAHUEL Aeropuerto A.M. Benítez S/N Carga

Fono: 6019779 / Fax: 6019684

ARICA 21 de Mayo 101

Fono: 200000 / Fax: 200050 / Casilla: 12-D

IQUIQUE San Martín 151

Fono: 414380 / Fax: 423652

IQUIQUE ZONA FRANCA

MANZANA 3 GALPON Nro. 10 Dpto. 204

TOCOPILLA 21 de Mayo 1398

Fono: 810000 / Fax: 810202

ANTOFAGASTA Copiapo 654

Fono: 359600 / Fax: 227341 / Casilla: 1210

CALDERA Arturo Prat 058

Fono: 316428 / Fax: 316412 / Casilla: 139

CHANARAL Ruta 5 Norte, Km. 970

Fono: 480904

HUASCO Pedro de Valdivia 118

Fono: 531366 / Fax: 531286 / Casilla: 73

COQUIMBO Av. Costanera 841, piso 1 Edificio Andacollo

Fono: 314000 / Fax: 320611

LOS VILOS Cauquican 488 piso 2

Fono: 542731 / Fax: 542728

QUINTERO Psje. San Guillermo 121

Fono: 2930928 / Fax: 2930265 / Casilla: 109

VALPARAISO Cochrane 813 piso 8

Fono: 2202000 / Fax: 2256607 / Casilla: 52 - v

SAN ANTONIO El Molo 097

Fono: 203000 / Fax: 211949 / Casilla: 904

VALPARAISO Av. Errázuriz 799 Locales 108-109

Fono: 2202000 Casilla: 52-V

TALCAHUANO Blanco Encalada 444 Of. 401

Fono: 2507700 / Fax: 2542931 / Casilla: 577

PUERTO MONTT Av. Juan Soler Manfredini 11 Depto. 801

Fono: 341040 / Fax: 341042

PUERTO CHACABUCO Juan Jose Latorre 87

Fono: 351208 / Fax: 351166 / 50

PUNTA ARENAS Independencia 865

Fono: 204800 / Fax: 226664 / Casilla: 44-D

PUERTO WILLIAMS Prat 035

Fono: 621049 / Fax: 226664 / Casilla: 44 - D



Señor(es)	: REPRESENTACIONES CANONTEX LIMITADA	Fecha Emision	: 14 de agosto de 2013
Dirección	: AV PATRICIA VIÑUELA N°334	Fecha vencimiento	: 13-09-2013
Comuna	: SANTIAGO	R.U.T.	: 78.526.430- 4
Giro	: VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS TEXTILES	Código Interno	: 109270
OFA	: 0090330987-KRETAMAL-VAP-0000339940	Tipo de Cambio	: T/C 510,53
Nave	: BAHIA LAURA 860 CMA CGM CHILE S.A.		

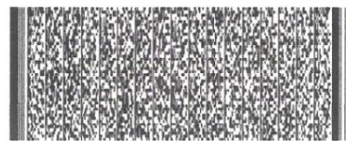
Detalle	Total
Agencia de Aduanas: AGENCIA DE ADUANAS JULIO VENEGAS Y COMPANIA LIMITADA Servicio: GATE IN POR CUENTA DE TERCEROS Precio vta unitario CLP 50.000,00 por 1 UN = CLP 50.000,00 CGMC, B/L : PK2328813 40HC 1 X 50000, DYC SANTIAGO GESU633734-9 SC8 AGENTE DE ADUANA : AGENCIA DE ADUANAS JULIO VENEGAS Y COMPANIA LIMITA Servicio: CLEANING AND INSPECTION FEE Precio vta unitario USD 11,00 por 1 UN = USD 11,00 CGMC, B/L : PK2328813 40HC 1 X 5616, DYC SANTIAGO GESU633734-9 SC8 AGENTE DE ADUANA : AGENCIA DE ADUANAS JULIO VENEGAS Y COMPANIA LIMITA Servicio: CMA M&R FEE Precio vta unitario USD 31,00 por 1 UN = USD 31,00 CGMC, B/L : PK2328813 40HC 1 X 15826, DYC SANTIAGO GESU633734-9 SC8 AGENTE DE ADUANA : AGENCIA DE ADUANAS JULIO VENEGAS Y COMPANIA LIMITA Servicio: CONTROL SELLOS Precio vta unitario 0,00 por 1 UN = 0,00 COBRO REALIZADO POR CUENTA DE NUESTROS MANDANTES SRS. CMA CGM CHILE S.A. NO CONSTITUYE INGRESO PARA ULTRAMAR LTDA.	71.442

Pagos en Pesos Chilenos: Depositar en Cta. Cte. Banco BCI N° 10065792
Pagos en Dólares: Depositar en Cta. Cte. Banco BCI N° 11062584
Enviar imagen de depósito a correo cobranzas@ultramar.cl
Emitir Cheque nominativo y cruzado a nombre de Ultramar Agencia Marítima Ltda.

Equivalencia en otra moneda		NETO \$	71.442
USD	139,94	IVA 19% \$	13.574
USD	26,58	TOTAL \$	85.016
USD	166,52		



SON: OCHENTA Y CINCO MIL DIECISEIS PESOS.



Timbre Electrónico SII
Res. 153 de 2010-10-01 - Verifique Documento: www.sii.cl

⁴¹ Fuente: ultramar Agencia Marítima.

ANEXO 8: FACTURA DEMURRAGE⁴²



Ultramar
agencia marítima

ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LIMITADA
GIRO: Agencia de Naves, Servicios relacionados con transporte marítimo, aéreo, almacenamiento y comunicaciones, Gestión de negocios, Suministro de servicios administrativos e informáticos, Depósitos, almacenamiento y otros servicios conexos. Exportación bienes de uso y consumo, materiales de construcción, menaje, maquinarias, equipos, herramientas, embarcaciones, motores, artículos deportivos. Arriendo de bienes inmuebles amoblados. Transporte de carga por carretera. Asesorías Profesionales y Técnicas. Transporte de Pasajeros.
www.ultramar.cl - mail@ultramar.cl

R.U.T. 80.992.000-3
FACTURA NO AFECTA O EXENTA
ELECTRONICA
N° 208461

S.II. SANTIAGO ORIENTE

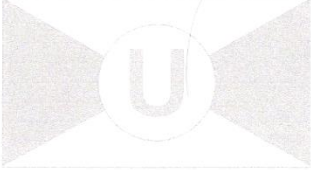
CASA MATRIZ :
LAS CONDES El Bosque Norte 500, Piso 18 Fono: 6301000 / Fax: 3343540 / Casilla: 131-34
LAS CONDES (Huelva) Av. Vitacura 2771, Local 1. Fono: 6301460
PUDAHUEL Aeropuerto A.M Benítez S/N Carga Fono: 6019779 / Fax: 6019684
ARICA 21 de Mayo 101 Fono: 200000 / Fax: 200050 / Casilla: 12-D
IQUIQUE San Martín 151 Fono: 414380 / Fax: 423652
IQUIQUE ZONA FRANCA MANZANA 3 GALPON Nro: 16 Dpto. 204 TOCOPILLA 21 de Mayo 1398 Fono: 810000 / Fax: 810202
ANTOFAGASTA Copiapo 654 Fono: 359600 / Fax: 227341 / Casilla: 1210

CALDERA Arturo Prat 058 Fono: 316428 / Fax: 316412 / Casilla: 139
CHAÑARAL Ruta 5 Norte, Km. 970 Fono: 480904
HUASCO Pedro de Valdivia 118 Fono: 531366 / Fax: 531286 / Casilla: 73
COQUIMBO Av. Costanera 841, piso 1 Edificio Andacollo Fono: 314000 / Fax: 320611
LOS VILOS Casapichan 488 piso 2 Fono: 542731 / Fax: 542728
QUINTERO Paje, San Guillermo 121 Fono: 2930828 / Fax: 2930265 / Casilla: 109
VALPARAISO Cochrane 813 piso 8 Fono: 2202000 / Fax: 2256907 / Casilla: 52 - v

SAN ANTONIO El Molo 097 Fono: 203000 / Fax: 211949 / Casilla: 904
VALPARAISO Av. Errazuriz 799 Locales 106-109 Fono: 2202000 Casilla: 52-V
TALCAHUANO Blanco Encalada 444 Of. 401 Fono: 2507700 / Fax: 2542631 / Casilla: 577
PUERTO MONTT Av. Juan Soler Manfredini 11 Depto. 801 Fono: 341040 / Fax: 341042
PUERTO CHACABUOCO Juan Jose Latorre 87 Fono: 351208 / Fax: 351166 / 50
PUNTA ARENAS Independencia 865 Fono: 204800 / Fax: 226664 / Casilla: 44-D
PUERTO WILLIAMS Prat 035 Fono: 621049 / Fax: 226664 / Casilla: 44 - D

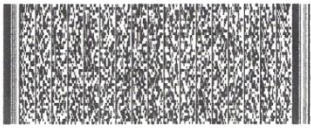
Señor(es)	: REPRESENTACIONES CANONTEX LIMITADA	Fecha Emision	: 11 de diciembre de 2013
Dirección	: AV PATRICIA VIÑUELA N°334	Fecha vencimiento	: 09-01-2014
Comuna	: SANTIAGO	R.U.T.	: 78.526.430-4
Giro	: VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS TEXTILES	Código Interno	: 109270
OFA	: 0090486084-JCESCOBAR-SCL-0000495461	Tipo de Cambio	: T/C 500,22
Nave	: BAHIA LAURA 860 CMA CGM CHILE S.A.		

Detalle	Total
Servicio: DEMURRAGE POR CUENTA DE TERCEROS Precio vta unitario USD 1.080,00 por 1 UN = USD 1.080,00 Demurrages / Indemnización # B/L : PK2328813 Contenedor Días Tot/Ds Desc Inic Term Tarifa Monto GESU63734-9 40HC 9 de 9 17/08 23/08 31/08 US\$ 120 US\$ 1080 PUERTO DE DESCARGA : VALPARAISO COBRO REALIZADO POR CUENTA DE NUESTROS MANDANTES SRS. CMA CGM CHILE S.A. NO CONSTITUYE INGRESO PARA ULTRAMAR LTDA.	540.238



Valor exento de iva por DL825 de 1974 Art.12 letra E nr.7

Pagos en Pesos Chilenos: Depositar en Cta. Cte. Banco BCI N° 10065792
Pagos en Dólares: Depositar en Cta. Cte. Banco BCI N° 11062584
Enviar imagen de depósito a correo cobranzasultramar@ultramar.cl
Emitir Cheque nominativo y cruzado a nombre de Ultramar Agencia Marítima Ltda.



Timbre Electrónico SII

Res. 153 de 2010-10-01 - Verifique Documento: www.sii.cl

Equivalencia en otra moneda		
USD	1.080,00	EXENTO \$ 540.238
USD	1.080,00	TOTAL \$ 540.238

SON: QUINIENTOS CUARENTA MIL DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS.

⁴² Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

ANEXO 9: EQUIPMENT INTERCHANGE RECEIPT (EIR) ⁴³

Depot D&C : San Antonio

UNIT NO : CGMUS355410 **GEN-SET:** CAXUS953519 **DATE :** 23-02-2013

SIZE : 45 **TIME :** 14:39

TYPE : 32 **BY :** Camion

TEMP : -0,5° C **VENT:** 0 %

ACCEP. REF : SNG9125372 **ATTACHED UNIT :**

CUSTOMER : CMA-CGM CHILE S.A. P/C **CUST REF :**

NEXT CSC : **LESSEE :** DOLE CHILE S.A DOLE

VESSEL : STADTJENA **VOYAGE NO :** CHILE

CONDITION : CARGOWORTHY **TARA :** 4610

MSH : 34000 **PAYLOAD :** 29390

M/F : 01-12-2012

SEAL WASH : A041718 **SEAL CUST. :** B2235128 **SEAL PORT :**

COMMENTS : OPERATIVO CABLE ENCHUFE SELLO CON MOTOR

HAULIER : SEAPORT **VEHICLE NO :** TE5312

DRIVER : ALEJANDRO CACERES **CLERK :** DANIEL

Tipo de Inspecciones: ☒ ICL ☐ WWT ☐ OTROS

Deposito & Contenedores S.A.

Diagramas:

- FRENTE/FRONT** **LADO IZQUIERDO/LEFT SIDE**
- TECHO/ROOF**
- PUERTAS ATRAS/REAR DOORS**
- BASE/UNDERSTRUCTURE**
- LADO DERECHO/RIGHT SIDE**
- INTERIOR**

OBSERVACIONES:

1.-	11.-
2.-	12.-
3.-	13.-
4.-	14.-
5.-	15.-
6.-	16.-
7.-	17.-
8.-	18.-
9.-	19.-
10.-	20.-

ESTE EQUIPO FUE RECIBIDO/ENTREGADO EN BUENAS CONDICIONES EXCEPTO OBSERVACIONES INDICADAS MAS ARRIBA

CUADRUPLICADO: TRANSPORTE

⁴³ Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

ANEXO 10: FACTURA INDEMNIZACION. DAÑOS Y LIMPIEZA⁴⁴



ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LIMITADA
GIRC: Agencia de Naves, Servicios relacionados con transporte marítimo, aéreo, almacenamiento y comunicaciones, Gestión de negocios, Suministro de servicios administrativos e informáticos, Depósitos, almacenamiento y otros servicios conexos. Exportación bienes de uso y consumo, materiales de construcción, menaje, maquinarias, equipos, herramientas, embarcaciones, motores, artículos deportivos. Arriendo de bienes inmuebles amoblados. Transporte de carga por carretera. Asesorías Profesionales y Técnicas. Transporte de Pasajeros.
www.ultramar.cl - mailbox@ultramar.cl

R.U.T. 80.992.000-3
**FACTURA NO AFECTA O EXENTA
 ELECTRONICA**
 N° 133035

S.II. SANTIAGO ORIENTE

CASA MATRIZ :
LAS CONDES El Bosque Norte 500, Piso 18 Fono: 6301000 / Fax: 3343540 / Casilla: 131-34
LAS CONDES (Hévea) Av. Vitacura 2771, Local 1.
 Fono: 6301460

CALDERA Arturo Prat 056
 Fono: 316428 / Fax: 316412 / Casilla: 139
CHAUARAL Ruta 5 Norte, Km. 970
 Fono: 480904
HUASCO Pedro de Valdivia 118
 Fono: 531366 / Fax: 531286 / Casilla: 73
COQUIMBO Av. Costanera 841, piso 1 Edificio Andacollo
 Fono: 314000 / Fax: 320611
LOS VILOS Caupolicán 488 piso 2
 Fono: 542731 / Fax: 542728
QUINTERO Paje. San Guillermo 121
 Fono: 2930928 / Fax: 2930265 / Casilla: 109
VALPARAISO Cochrane 813 piso 8
 Fono: 2202000 / Fax: 2256607 / Casilla: 52 - v

SAN ANTONIO El Molo 067
 Fono: 203000 / Fax: 211949 / Casilla: 904
VALPARAISO Av. Errazuriz 799 Locales 108-109
 Fono: 2202000 Casilla: 52-V
TALCAHUANO Blanco Encalada 444 Of. 401
 Fono: 2507700 / Fax: 2542931 / Casilla: 577
PUERTO MONTT Av. Juan Soler Manfredini 11 Depto. 801
 Fono: 341040 / Fax: 341042
PUERTO CHACABUCO Juan Jose Latorre 87
 Fono: 351208 / Fax: 351166 / 50
PUNTA ARENAS Independencia 865
 Fono: 204800 / Fax: 226664 / Casilla: 44-D
PUERTO WILLIAMS Prat 035
 Fono: 621040 / Fax: 226664 / Casilla: 44 - D

ARICA 21 de Mayo 101
 Fono: 200000 / Fax: 200050 / Casilla: 12 -D
IQUIQUE San Martín 151
 Fono: 414380 / Fax: 423652
IQUIQUE ZONA FRANCA
MANZANA 3 GALPON Nro: 16 Dpto. 204
TOCOPILLA 21 de Mayo 1398
 Fono: 810000 / Fax: 810202
ANTOFAGASTA Copiapo 654
 Fono: 359600 / Fax: 227341 / Casilla: 1210




Señor(es) : BRASCOPPER CHILE S.A.	Fecha Emisión : 09 de enero de 2014	
Dirección : AV.EDUARDO FREI MONTALVA N° 3348	Fecha vencimiento : 16-01-2014	
Comuna : SANTIAGO	R.U.T. : 76.126.463- K	
Giro : FABRICACION DE OTROS TIPOS DE EQUIPO ELE	Código Interno : 107821	
OFA : 0090525773-JCESCOBAR-SCL-0000538493	Tipo de Cambio : T/C 532,14	
Nave : GLASGOW EXPRESS 890 CMA CGM CHILE S.A.		

Detalle

Servicio: REPARACION Y LIMPIEZA DE CONTENEDORES
 Precio vta unitario USD 7,00 por 1 UN = USD 7,00
 Indemnización / Demurrages
 CGMC, B/L : SNG0158358
 ESTIMATE : 1140809
 TRLU904384-4,DEPOSITO : DYC SANTIAGO, US\$ 7.00
 PUERTO DE DESCARGA :
 COBRO REALIZADO POR CUENTA DE NUESTROS MANDANTES SRS. CMA CGM CHILE S.A. NO
 CONSTITUYE INGRESO PARA ULTRAMAR LTDA.

Total

3.725

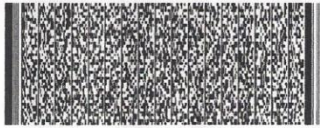
Valor exento de iva por DL825 de 1974 Art.12 letra E nr.7

Pagos en Pesos Chilenos: Depositar en Cta. Cte. Banco BCI N° 10065792
 Pagos en Dólares: Depositar en Cta. Cte. Banco BCI N° 11062584
 Enviar imagen de depósito a correo cobranzasultramar@ultramar.cl
 Emitir Cheque nominativo y cruzado a nombre de Ultramar Agencia Marítima Ltda.

Equivalencia en otra moneda	
USD	7,00
USD	7,00
EXENTO \$	3.725
TOTAL \$	3.725



SON: TRES MIL SETECIENTOS VEINTICINCO PESOS.



Timbre Electrónico SII
 Res. 153 de 2010-10-01 - Verifique Documento: www.sii.cl

⁴⁴ Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

ANEXO 11: ESTIMATE⁴⁵

Deposito & Contenedores S.A.

CLSCL	ESTIMATE	Page N°:1
CONTAINER NO : TRLU9043844		ESTIMATE REF : SC1140809
SIZE : 22		ESTIMATE DATE : 03-12-2013
TYPE : 10 GP VENTED		DATE IN : 03-12-2013
TONNES : LITRES : 0		SURVEYOR : CC
MATERIAL : CORTEN		REV : 0
MADE BY : SERIAL NO :		ONHIRED :
MADE DATE : 08-2006	LAST TEST : 0	DPP : 0,00 USD
CSC DATE : ACCEPT	PTI :	LESSEE : CMA-CGM CMA-CGM
CA : GENERAL	COMP UNITS:	CUSTOMER : CMA-CGM CMA-CGM
CB : DRYVAN	VESSEL :	TARIFF : UNIT:
MGW : 30480	VOYAGE :	CURRENCY : USD
REF : CMA		TARE : 2230
REMARKS :		CUST REF :

<u>ALLOC</u>	<u>N°</u>	<u>ASPECT</u>	<u>COMPONENT</u>	<u>REPAIR</u>	<u>DAMAGE</u>	<u>LOCN</u>	<u>QTY</u>	<u>LEN</u>	<u>WID</u>	<u>HRS</u>	<u>LAB</u>	<u>MATL</u>	<u>TOTAL</u>
DAMAGE	1	RIGHT SIDE	SIDE.PANEL	ALIGNEMENT	BENT	RX23	1	60	120	0,70	7,00	0,00	7,00
DAMAGE TOTAL										0,70	7,00	0,00	7,00
TOTAL										0,70	7,00	0,00	7,00

	<u>LABOR COST</u>	<u>MATL COST</u>	<u>TAX</u>	<u>TOTAL</u>	<u>EXCESS DPP</u>	<u>TOTAL COST</u>
LESSE	7,00	0,00	0,00	7,00	0,00	7,00
OWNER	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
INSURED	0,00	0,00	0,00	0,00		
OTHER	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
TOTAL	7,00	0,00	0,00	7,00		7,00

⁴⁵ Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

ANEXO 12: TABLA DIAS LIBRES Y TARIFAS POR CONTENEDOR⁴⁶

- Compañía Naviera Transmares.

Pies Tipo	Días Demora	Cobro Diario USD
(20ER , 20SG , 20SR , 20VE , 20VR)	ENTRE (1 , 7)	0
(20ER , 20SG , 20SR , 20VE , 20VR)	MAYOR O IGUAL QUE (8)	35
(40SR , 40ST , 40VE , 40ER , 40HC)	ENTRE (1 , 7)	0
(40SR , 40ST , 40VE , 40ER , 40HC)	MAYOR O IGUAL QUE (8)	45
(20ER , 20SG , 20SR , 20VE , 20VR)	ENTRE (1 , 15)	0
(20ER , 20SG , 20SR , 20VE , 20VR)	ENTRE (16 , 20)	25
(20ER , 20SG , 20SR , 20VE , 20VR)	MAYOR O IGUAL QUE (21)	50
(40SR , 40ST , 40VE , 40ER , 40HC)	ENTRE (1 , 15)	0
(40SR , 40ST , 40VE , 40ER , 40HC)	ENTRE (16 , 20)	35
(40SR , 40ST , 40VE , 40ER , 40HC)	MAYOR O IGUAL QUE (21)	70

- Compañía Naviera Evergreen.

Pies Tipo	Días Demora	Cobro Diario USD
(20BK , 20FL , 20HT , 20PL , 20TK , 20UG , 20OT)	ENTRE (1 , 7)	0
(20BK , 20FL , 20HT , 20PL , 20TK , 20UG , 20OT)	ENTRE (8 , 12)	75
(20BK , 20FL , 20HT , 20PL , 20TK , 20UG , 20OT)	MAYOR O IGUAL QUE (13)	75
(20RE , 40RE , 40RH)	ENTRE (1 , 3)	0
(20RE , 40RE , 40RH)	ENTRE (4 , 6)	60
(20RE , 40RE , 40RH)	MAYOR O IGUAL QUE (7)	90
(20VE , 20VR , 20ER , 20SG , 20SR , 20ST)	ENTRE (1 , 10)	0
(20VE , 20VR , 20ER , 20SG , 20SR , 20ST)	ENTRE (11 , 15)	10
(20VE , 20VR , 20ER , 20SG , 20SR , 20ST)	MAYOR O IGUAL QUE (16)	30
(40ER , 40HC , 40SG , 40SR , 40ST , 40VE)	ENTRE (1 , 10)	0
(40ER , 40HC , 40SG , 40SR , 40ST , 40VE)	ENTRE (11 , 15)	20
(40ER , 40HC , 40SG , 40SR , 40ST , 40VE)	MAYOR O IGUAL QUE (16)	50
(40FH , 40FL , 40FN , 40HT , 40OH , 40HW , 40OS , 40PL)	ENTRE (1 , 7)	0
(40FH , 40FL , 40FN , 40HT , 40OH , 40HW , 40OS , 40PL)	ENTRE (8 , 12)	75
(40FH , 40FL , 40FN , 40HT , 40OH , 40HW , 40OS , 40PL)	MAYOR O IGUAL QUE (13)	75
(40OT)	ENTRE (1 , 7)	0
(40OT)	MAYOR O IGUAL QUE (8)	75

⁴⁶ Fuente: Ultramar Agencia Marítima.

▪ Compañía Naviera Hamburg Sud.

Pies Tipo	Días Demora	Cobro Diario USD
(20BK , 20HC , 20HL , 20HT , 20OH , 20OS , 20OT)	ENTRE (1 , 7)	0
(20BK , 20HC , 20HL , 20HT , 20OH , 20OS , 20OT)	MAYOR O IGUAL QUE (8)	90
(20ER , 20VE , 20SR , 20ST , 20SG)	ENTRE (1 , 7)	0
(20ER , 20VE , 20SR , 20ST , 20SG)	MAYOR O IGUAL QUE (8)	50
(20PL , 20VR , 20FL)	ENTRE (1 , 7)	0
(20PL , 20VR , 20FL)	MAYOR O IGUAL QUE (8)	90
(20RE , 20RH)	ENTRE (1 , 4)	0
(20RE , 20RH)	MAYOR O IGUAL QUE (5)	100
(40FH , 40FL , 40FN , 40HH , 40HT , 40OH , 40OS , 40OT , 40PH)	ENTRE (1 , 7)	0
(40FH , 40FL , 40FN , 40HH , 40HT , 40OH , 40OS , 40OT , 40PH)	MAYOR O IGUAL QUE (8)	90
(40PL , 40VE)	ENTRE (1 , 7)	0
(40PL , 40VE)	MAYOR O IGUAL QUE (8)	90
(40RC , 40RE , 40RH , 40RR)	ENTRE (1 , 4)	0
(40RC , 40RE , 40RH , 40RR)	MAYOR O IGUAL QUE (5)	180
(40SR , 40ST , 40ER , 40HC)	ENTRE (1 , 7)	0
(40SR , 40ST , 40ER , 40HC)	MAYOR O IGUAL QUE (8)	90

▪ Compañía Naviera Hapag Lloyd

Pies Tipo	Días Demora	Cobro Diario USD
(20BK , 20FL , 20HC , 20OH , 20OT , 20PL , 20HL , 20HT , 20OS , 20FN)	ENTRE (1 , 10)	0
(20BK , 20FL , 20HC , 20OH , 20OT , 20PL , 20HL , 20HT , 20OS , 20FN)	MAYOR O IGUAL QUE (11)	115
(20ER , 20SG , 20SR , 20ST , 20VE , 20VR)	ENTRE (1 , 10)	0
(20ER , 20SG , 20SR , 20ST , 20VE , 20VR)	MAYOR O IGUAL QUE (11)	90
(20RE , 20RH)	ENTRE (1 , 2)	0
(20RE , 20RH)	MAYOR O IGUAL QUE (3)	188
(40FH , 40FL , 40FN , 40HH , 40HT , 40OH , 40OS , 40OT , 40PH , 40PL)	ENTRE (1 , 10)	0
(40FH , 40FL , 40FN , 40HH , 40HT , 40OH , 40OS , 40OT , 40PH , 40PL)	MAYOR O IGUAL QUE (11)	115
(40RC , 40RE , 40RH , 40RR)	ENTRE (1 , 2)	0
(40RC , 40RE , 40RH , 40RR)	MAYOR O IGUAL QUE (3)	188
(40SR , 40ST , 40VE , 40ER , 40HC)	ENTRE (1 , 10)	0
(40SR , 40ST , 40VE , 40ER , 40HC)	MAYOR O IGUAL QUE (11)	101

Compañía Naviera MOL-

Pies Tipo	Días Demora	Cobro Diario USD
(20BK , 20FL , 20HC , 20OH , 20OT , 20PL , 20ER , 20SG , 20SR , 20ST)	ENTRE (1 , 8)	0
(20BK , 20FL , 20HC , 20OH , 20OT , 20PL , 20ER , 20SG , 20SR , 20ST)	ENTRE (9 , 13)	16
(20BK , 20FL , 20HC , 20OH , 20OT , 20PL , 20ER , 20SG , 20SR , 20ST)	MAYOR O IGUAL QUE (14)	32
(20VE , 20VR , 20ER , 20RH , 20FN , 20HL , 20HT , 20OS)	ENTRE (1 , 8)	0
(20VE , 20VR , 20ER , 20RH , 20FN , 20HL , 20HT , 20OS)	ENTRE (9 , 13)	16
(20VE , 20VR , 20ER , 20RH , 20FN , 20HL , 20HT , 20OS)	MAYOR O IGUAL QUE (14)	32
(40FH , 40FN , 40HH , 40HT , 40OH , 40OS , 40OT , 40PH , 40PL , 40RR)	ENTRE (1 , 8)	0
(40FH , 40FN , 40HH , 40HT , 40OH , 40OS , 40OT , 40PH , 40PL , 40RR)	ENTRE (9 , 13)	32
(40FH , 40FN , 40HH , 40HT , 40OH , 40OS , 40OT , 40PH , 40PL , 40RR)	MAYOR O IGUAL QUE (14)	64
(40SR , 40ST , 40VE , 40RE , 40RH , 40ER , 40SG , 40VE , 40FL , 40HC)	ENTRE (1 , 8)	0
(40SR , 40ST , 40VE , 40RE , 40RH , 40ER , 40SG , 40VE , 40FL , 40HC)	ENTRE (9 , 13)	32
(40SR , 40ST , 40VE , 40RE , 40RH , 40ER , 40SG , 40VE , 40FL , 40HC)	MAYOR O IGUAL QUE (14)	64