



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN LA IMPORTACIÓN
MARÍTIMA DE CARGA GENERAL CONTENEDORIZADA.

AUTORES:

BIANCA TORO VALDIVIA

ÍTALO SANTIBÁÑEZ BRIONES

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

PROFESOR GUÍA: ANDRÉS BERNAL TOBAR

AGRADECIMIENTOS:

En estos momentos considero importante demostrar mis agradecimientos a quienes me han acompañado en este arduo camino. Comenzando por mis padres Rosa Valdivia y Luis Toro, también a mis hermanos Joseffa Toro y Adolfo Toro por su apoyo incondicional en todo momento y por darme ánimo cuando más lo necesité.

A Jonathan Quiñones por ser mi novio y compañero incondicional. Y agradezco a todos quienes de una u otra manera formaron parte de proceso de titulación.

Finalmente y lo más importante es agradecer a Dios, porque a pesar de las dificultades, lo que nunca perdí fue la Fe.

Bianca Toro Valdivia.

Agradezco a todos los que de una u otra forma fueron parte activa de este proceso de titulación., a mi hijo Héctor por sobre todas las personas, a mis padres Hermes y Marcela que me apoyan desde siempre, a mi novia Marcela que me entrega su apoyo incondicional; y a todos mis amigos, familiares, colegas, compañeros y docentes que nos ayudaron en el proceso.

Ítalo Santibáñez.

SIGLAS:

AGUNSA: Agencias Universales S.A.

BL: Bill of Lading.

CAS: Container Administration System.

CSAV: Compañía Sudamericana de Vapores.

FCL: Full container load.

IMO: International maritime organization.

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

LCL: Less Container Load.

OFA: Orden de facturación.

RN: Regla de negocio.

SAAM: Sudamericana, Agencias Aéreas y Marítimas S.A.

TATC: Título De Admisión Transitoria De Contenedor.

TDR: Terminal Departure Report.

TPS: Terminal pacifico sur.

ULOG: Ultramar Logistics

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| CAPÍTULO I: | 8 |
| ANTECEDENTES DE PRÁCTICA PROFESIONAL. | 8 |
| 1. Introducción..... | 9 |
| 1.1.1. Historia: | 10 |
| 1.1.2. Visión:..... | 12 |
| 1.1.3. Misión. | 12 |
| 1.2. Empresas del grupo Ultramar | 14 |
| 1.2.1. Ultronav: | 14 |
| 1.2.2. Ultrabulk: | 14 |
| 1.2.3. Transmares:..... | 14 |
| 1.2.4. Ultraport:..... | 15 |
| 1.2.5. Fullpak Bulk Containers: | 15 |
| 1.2.6. Sitrans. | 15 |
| 1.2.7. Ultratug | 15 |
| 1.2.8. Globaldesk | 16 |
| 1.3. Funciones Realizadas..... | 25 |
| 1.3.1. Ítalo Santibáñez..... | 25 |
| 1.3.2. Bianca Toro..... | 35 |
| 1.4. Razones que impulsan el tema a desarrollar: | 49 |
| CAPÍTULO II: | 51 |
| “LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN UNA IMPORTACIÓN MARÍTIMA DE CARGA CONTENEDORIZADA.” | 51 |
| 2. Objetivos de la investigación: | 52 |
| 2.1. Objetivo General:..... | 52 |
| 2.2. Objetivos específicos: | 52 |
| 2.3. Introducción. | 53 |
| 2.4. Marco Conceptual:..... | 55 |
| 2.5. Marco Teórico:..... | 61 |

| | | |
|----------------------------------|---|-----|
| 2.5.1. | Tercerización:..... | 61 |
| 2.5.2. | La tercerización en el comercio y negocios internacionales: | 66 |
| 2.5.3. | Incoterms..... | 67 |
| 2.5.4. | Formas de Pago en el comercio internacional: | 74 |
| 2.5.5. | El Agente de Aduana: | 82 |
| 2.6. | Metodología de la investigación: | 84 |
| 2.7. | Flujo de una importación: | 85 |
| 2.8. | La tercerización de procesos logísticos:..... | 102 |
| 2.9. | Los beneficios y perjuicios de la tercerización: | 105 |
| CONCLUSIÓN..... | | 117 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 120 |
| SITIOS WEB: | | 121 |
| ANEXOS: | | 122 |
| ENTREVISTA MANUEL HERRERA: | | 124 |

INTRODUCCIÓN.

El siguiente Informe de Practica Ampliado, se desarrolla en el marco del proceso de práctica profesional realizado por ambos estudiantes en “Centro de Servicios Globaldesk”, unidad de negocios perteneciente al Holding Ultramar.

Globaldesk se destaca por entregar un servicio de calidad, rápido y confiable a sus clientes, respaldado por la imagen de tradición en comercio marítimo que entrega el Holding Ultramar, convirtiéndose rápidamente en una empresa líder en su rubro.

Los principales motivos de haber escogido realizar la práctica profesional en Globaldesk son en primer lugar, el prestigio que logra obtener al pertenecer al Holding Ultramar, líder de excelencia en el mercado del comercio internacional gracias a sus años de tradición en el Agenciamiento Marítimo; en segundo lugar es debido a que es una empresa joven y en constante expansión y búsqueda de nuevos mercados y oportunidades de negocios, entrega todo el dinamismo y la vanguardia que genera una empresa inserta en este paradigma; todo esto se mezcla perfectamente con el enfoque que la Universidad de Valparaíso ha buscado dar a los negocios internacionales a través de la formación de los Administradores de Negocios Internacionales, ya que logran poner en práctica todos sus conocimientos adquiridos, sobre todo en el área de comercio internacional y logística, integrando además las características profesionales de los jóvenes negociadores tales como, actitud emprendedora, esfuerzo, proactividad y enfoque en la eficiencia.

El presente informe cuenta con dos capítulos, mediante los cuales se detallará la información relacionada con la realización de la práctica profesional en el centro de servicios Globaldesk y la profundización del tema sobre la tercerización de servicios logísticos en una importación marítima de carga general contenedorizada, según el detalle presentado a continuación.

En el capítulo primero titulado “Antecedentes de Práctica Profesional” se encontrarán todos los datos que permitirán tener una idea general sobre la empresa y las tareas realizadas en el periodo de práctica profesional.

En el capítulo segundo, se revisará la externalización de servicios logísticos en el proceso de importación marítima de carga general contenedorizada, ahondando en las proyecciones de la tercerización de servicios, describiendo conceptos y el flujo básico de una importación con los respectivos actores presentes en cada parte del proceso, así como la documentación necesaria para la ejecución de una importación.

Como última parte del segundo capítulo haremos una descripción de la tercerización de servicios en el flujo de una importación vía marítima, indicando qué cosas se pueden efectivamente tercerizar y cuáles no, y por otro lado cuales son los beneficios y perjuicios de ejercer la tercerización de estos servicios.

CAPÍTULO I:

ANTECEDENTES DE PRÁCTICA PROFESIONAL.

1. Introducción.

En el presente capítulo, se describen los datos generales de Organización en la que ambos estudiantes realizaron sus respectivos procedimientos de práctica profesional en el “Centro de Servicios Globaldesk”, unidad de negocios perteneciente al “Holding Ultramar”. De esta institución se mencionará información correspondiente a la historia, estructura organizacional, clientes y los servicios que entrega, detallando las labores que se realizaron, así como la importancia en los servicios entregados.

Ítalo Santibáñez Briones. Realizó su práctica profesional en “Centro de Servicios Globaldesk” como “Encargado de Liquidaciones” por un periodo de 3 meses, durante el segundo semestre de 2012.

Bianca Toro Valdivia. Realizó su práctica profesional en “Centro de Servicios Globaldesk” como “Encargada de Logística de Contenedores y Procesos Gates” durante el primer semestre del año 2014.

Durante el proceso de la práctica profesional se desarrollaron diferentes labores principalmente enfocadas al área de la gestión con clientes de diferentes categorías.

1.1 Presentación Grupo Ultramar.

Ultramar es una de las empresas relacionadas al negocio del comercio exterior más grandes y de mayor tradición en Chile, en la actualidad se expande a lo largo de todo el territorio Chileno y a varios países del mundo. La cantidad de unidades de negocio relacionadas que posee el grupo Ultramar lo convierten en un gigante del rubro prácticamente sin competencia, esto debido a la gran cantidad de servicios que le es posible entregar a sus clientes de la manera más eficiente posible.

“Fundada en 1952 por el Capitán Albert von Appen, Ultramar Agencia Marítima nace con el fin de brindar servicios de agenciamiento marítimo a buques que recalcan en puertos chilenos”¹. De esta forma se convierte así en la primera empresa que dará vida al Grupo Ultramar el cual actualmente goza de medio siglo de prolífera existencia. Para entender a fondo describiremos la cronología de la historia del Grupo Ultramar.

1.1.1. Historia:²

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.

1955: 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.

¹<http://www.ultramar.cl/compania.php> Noviembre 2013

²<http://www.ultramar.cl/historia.php> Noviembre 2013

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

1962: Comenzamos a representar a Flotta Laura, línea proveniente de Nápoles con buques multipropósito, 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 es que somos representantes de 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 nuestra 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 Ultramar Logistics.

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.

Además de la historia, Ultramar también ha sido representante de muchas otras importantes navieras, como Italia Di Navigazione, Salen ReeferServices (actual NYK Cool), Transnave y Lineabol en los setenta, Lykeslines y Crowley en los ochenta, y Sealand en los noventa. Ultramar siempre ha buscado entregar un servicio de excelencia, al igual que para todos sus clientes en sus diferentes líneas de negocio.

1.1.2. Visión³:

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

1.1.3. Misión.

La misión de Ultramar es ser *“la principal plataforma de soluciones innovadoras e integrales para el comercio exterior de Chile, sus regiones y sus principales industrias”*

Para poder lograr la misión y visión empresarial de Ultramar es necesario establecer las metas que pretende llevar a cabo, es por esto que es necesario definir los

³<http://www.ultramar.cl/mision.php> Noviembre 2013

valores en los que se sustenta la empresa, y que marcarán la forma de actuar para lograr conseguir su misión y visión; por lo tanto se han definido de la siguiente forma:

- Integridad: Altos estándares de comportamiento.
- Excelencia: Atención a los detalles, profesionalismo y responsabilidad.
- Entusiasmo: Vitalidad y alegría en la búsqueda de soluciones innovadoras

para nuestros clientes.

Durante todos estos años el Grupo Ultramar ha protagonizado un crecimiento exponencial generando nuevas unidades de negocio enfocadas a satisfacer las necesidades de diferentes empresas de comercio exterior, siendo una empresa que recibe diferentes labores que otras empresas desean externalizar. De esta forma la constante adquisición de nuevos nichos de mercado permite al Grupo Ultramar satisfacer a mayor cantidad de clientes, por esto es que a continuación detallaremos parte de las empresas que actualmente el Grupo Ultramar posee a nivel local e internacional.

1.2. Empresas del grupo Ultramar

A continuación se encuentran enumeradas las empresas pertenecientes al grupo Ultramar además de una breve reseña para cada una.

1.2.1. Ultrana:

Anteriormente llamado Ultragas, esta empresa es un armador que posee una flota de naves dedicadas especialmente al flete de productos gaseosos, químicos, petróleo y sus derivados, sin embargo en la actualidad busca expandirse a múltiples tipos de carga debido a la fuerte demanda y esto lo logrará adquiriendo nuevos mercados y mayores volúmenes mediante la constante adquisición de naves que le permitan realizar diferentes labores, es por eso que cambió su nombre de Ultragas a Ultrana.

1.2.2. Ultrabulk:

Es una división naviera de Ultrana que ocupa naves exclusivamente para cargas a granel.

1.2.3. Transmares:

Es una división naviera de Ultrana, que focaliza sus rutas en la costa Oeste de Sudamérica, trabajan tanto buques graneleros como porta-contenedores.

1.2.4. Ultraport:

Es una *“empresa especializada en la estiba/desestiba de naves y en la administración de terminales portuarios, es una compañía perteneciente al grupo Ultramar, con presencia en 20 puertos del litoral chileno desde Arica a Punta Arenas”*⁴

1.2.5. Fullpak Bulk Containers:

Empresa que entrega servicios de logística integrados para cargas a granel tanto líquidas como sólidas, se encarga tanto del transporte como del packaging.

1.2.6. Sitrans.

*“Fue creada en 1981, con la misión de satisfacer los requerimientos logísticos dentro del país, de importadores, exportadores y compañías navieras, brindando servicios especializados, diferenciados, flexibles y orientados al cliente.”*⁵

Se caracteriza por su amplia cantidad de depósitos de contenedores en Chile y recientemente se está ampliando al extranjero, con tecnología de punta aplicada por sobre todo al almacenamiento de contenedores.

1.2.7. Ultratug

Es la división de remolcadores de Ultramar, con presencia en la mayoría de los terminales de Chile presta servicios de remolque a naves de diferentes dimensiones.

⁴ Definición Web Ultraport: <http://www.ultraport.cl/index.html> Marzo 2014

⁵ Definición Web Sitrans: http://www.sitrans.cl/empresa/empresa_empresa.html Marzo 2014

1.2.8. Globaldesk

Empresa enfocada a entregar soluciones primeramente sobre documentación de exportación, importación y logística de contenedores, que de a poco se ha ido ampliando a nuevos campos llevando a cabo servicios que diferentes empresas relacionadas al comercio exterior han deseado externalizar, servicios que detallaremos más adelante.

1.2.8.1. Servicios prestados por Globaldesk:

Como unidad de negocios del Holding Ultramar, Globaldesk busca agilizar los procesos de modo que como su Slogan lo dice, el cliente tenga *“Más Tiempo Para Su negocio... Te acompañamos en el desarrollo de tu negocio, facilitando tus operaciones de retiro de carga en cualquiera de los puertos nacionales donde operemos”*⁶ y para ello se ofrecen diferentes servicios entre los que se detallan a continuación.

1.2.8.1.1. Logística.

Globaldesk se presenta como un canal para el Intercambio físicos y electrónicos de Datos de contenedores y las áreas que lo requieran ya sean aduanas, terminales portuarios, agentes navieros y de aduanas, con el fin de cumplir con los plazos y formatos de acuerdo a los requerimientos del mercado y de sus clientes.

El servicio de Tracking de contenedores consiste principalmente en el seguimiento del contenedor a través de plataformas que permiten monitorear y controlar su ubicación durante todo el proceso desde el comienzo hasta la recuperación del contenedor después de realizado el negocio (importación o exportación).

⁶<http://www.globaldesk.cl/u/8> Mayo 2014

1.2.8.1.2. Documentación.

El área de documentación se relaciona directamente con la Gestión de BL. Proceso que comienza con la recepción de la matriz desde la cual se obtiene la información que sumada a la reserva o booking son necesarias para la confección del conocimiento de embarque.

Una vez emitido el BL este puede estar sujeto a eventuales cambios y es en ese momento cuando se hace necesaria la Corrección de BL, que se solicita vía E-mail especificando el correspondiente formulario el cambio específico requerido “donde dice/debe decir” (para ello se requiere el formulario de corrección).

Con la información del manifiesto de carga y sus correcciones en caso de ser necesarias se puede proceder a hacer la “Declaración de Manifiesto” ante el Servicio Nacional de Aduanas.

1.2.8.1.3. Cobranzas.

El área de Cobranzas se encarga principalmente a la recaudación y cobro de los servicios prestados tales como:

- Fletes
- Cargos
- Gates
- Demurrages
- Otros.

1.2.8.1.4. Liquidaciones y procesos nacionales.

El área de Liquidaciones consta de recopilar la facturación de todos los servicios que fueron cancelados por la agencia en representación de un armador dentro de un periodo contable (un mes), y rendirle estas cuentas para que devuelva el dinero a la agencia, agregando una comisión.

1.2.8.2. Globaldesk en el Comercio Internacional⁷

Para efectos prácticos y de comprensión de lo anteriormente expuesto es necesario conocer los procesos en los que estos servicios se entrelazan y se presentan en la realidad.

1.2.8.2.1. Procesos de Exportación.

Para comenzar se debe realizar la reserva con la línea naviera que el cliente determina, luego se deben entregar las matrices para gestión de BL ya sea vía correo electrónico o mediante las plataformas que la naviera utilice. Esta matriz debe ser enviada a Globaldesk antes del cierre documental, en caso de que no sea así la carga no podrá ser embarcada como se estableció en un principio y se incurre en cobros adicionales por entrega de matrices fuera de plazo.

En caso de que la matriz contenga errores y/u omisiones se deberá solicitar la corrección de BL a la línea naviera, la que instruye a Globaldesk realizar la efectiva corrección de documento según lo requerido y realizar los cobros correspondientes por la corrección.

⁷ Definición WEB en: <http://www.globaldesk.cl/u/8> Junio 2014

En caso de que la carga necesite condiciones específicas de refrigeración o temperatura controlada, se debe presentar en la oficina más cercana al puerto de embarque la carta de temperatura o carga IMO, en la que se especifiquen las condiciones en las que debe ser embarcada la carga.

Previo al zarpe de la Nave y para evitar problemas con la reserva o booking, el cliente debe solicitar, la facturación y posteriormente pasar al pago por el servicio de retiro del contenedor (Gate Out) en el depósito asignado por el Armador.

El embarcador puede solicitar en cualquiera de las sucursales la emisión y retiro de conocimiento de embarque y para ello debe cancelar todos los cargos asociados al documento y presentar una carta o poder simple que lo identifique como Shipper de la carga.

1.2.8.2.2. Procesos de Importación.

Para poder solicitar la emisión de BL, el importador deberá acreditar que es el consignatario o dueño de la carga para poder proceder a realizar el canje.

Acto seguido corresponde a garantizar el o los contenedores como medida de seguridad en caso de daños o pérdidas imprevistas. Para esto se debe presentar la Carátula de Garantización en conjunto con la correspondiente póliza de seguro, la que debe ser obtenida (comprada) directamente en ventanilla (frontdesk) eligiendo una de las compañías que estén debidamente autorizadas por el Armador o línea naviera siempre y cuando no exista un acuerdo o contrato de seguro previo con el armador.

Luego se deberán facturar cobros por concepto de Gate In, Demurrage y también cargos propios de cada línea naviera entre los que se encuentran el Cleaning Fee, Mantención, reparaciones, entre otros.

Finalmente y una vez cancelado todo lo mencionado anteriormente se procede a emitir un TACT electrónico con la finalidad de autorizar el retiro de la carga en la zona primaria o puerto seleccionado.

Al igual que en el proceso de exportación se puede obtener información sobre documentación y/o detalle de las cargas de forma presencial en ventanilla o requerimientos vía e-mail en la casilla que corresponda.

1.2.8.3. Estructura Organizacional.

La estructura organizacional en Globaldesk se presenta de la siguiente forma:

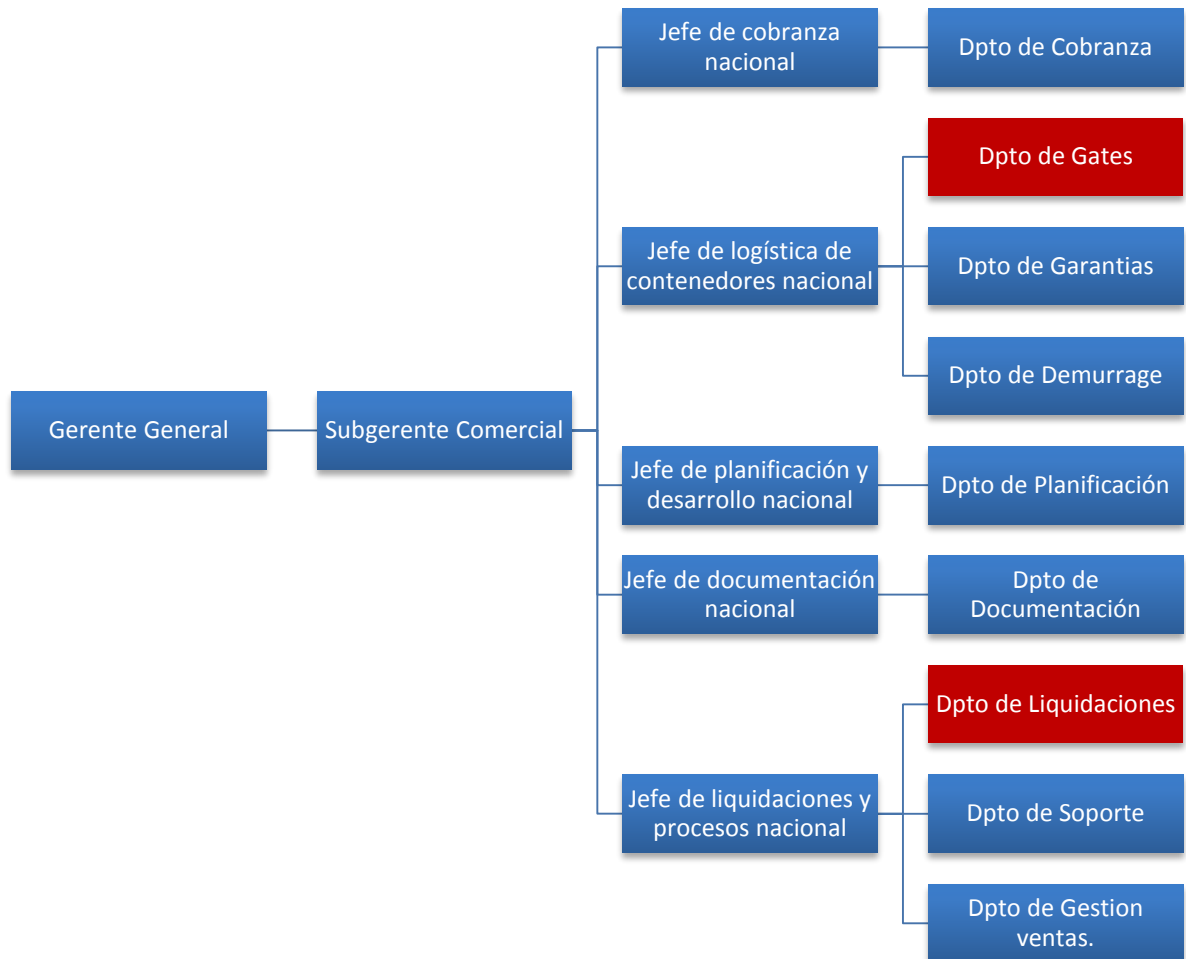


Figura 1: Organigrama Globaldesk. Elaboración propia.

1.2.8.3.1. Gerente general

Desempeña en su cargo primeramente la labor de definir la estrategia a seguir de la compañía y además designar sus jefaturas y subgerencia comercial, en segundo lugar busca trabajar con ellos para alinearlos en vista de los objetivos de la empresa, aparte periódicamente supervisar y controlar el avance y desempeño de sus áreas de negocio y aplicar medidas que logren aumentar la eficiencia de acuerdo a la estrategia general.

1.2.8.3.2. Subgerencia comercial.

La subgerencia se encarga de buscar nuevas oportunidades de negocio basándose en la constante búsqueda de nuevos clientes y/o mejorando las relaciones con los actuales, ofreciéndoles constantes mejoras en el servicio entregado con el fin de fidelizarlos; a su vez, busca afianzar lazos comerciales con sus proveedores para lograr eficiencia productiva.

Sus principales funciones en la práctica son controlar y liderar la gestión de ventas de servicios.

1.2.8.3.3. Jefe cobranza nacional

La facturación de los diferentes servicios que entrega Globaldesk es masiva por lo que necesita un equipo fuerte de cobranzas, es aquí donde el jefe de cobranza nacional mantiene sus gestiones organizando a sus recursos humanos y ayudando a generar carteras de clientes que permitan mantener una constante cobranza de las facturas, además de controlar el status de estas carteras con el fin de disminuir la cantidad de

facturas impagas, aumentar la generación de ingresos y disminuir la cuenta de deudores incobrables.

Usando esta información finalmente generará medición, reportes y estadísticas que permitan a gerencia tener visibilidad del estado de la recaudación de los diferentes servicios.

Tiene bajo su cargo el departamento de cobranzas.

1.2.8.3.4. Jefe de logística de contenedores

Su labor consta principalmente en supervisar los departamentos relativos a su área comercial, generando mediciones, presupuestos y análisis que permiten reflejar la realidad de sus departamentos, además busca la constante mejoría de procesos y alinea a sus colaboradores con los objetivos estratégicos fijados por gerencia.

Tiene bajo su cargo el departamento de Gates, Garantías y Demurrage.

1.2.8.3.5. Jefe de planificación y desarrollo nacional.

Para la cantidad de negocios que agrupa Globaldesk se necesita un constante desarrollo de sistemas, procedimientos, cargos, etc. Se mantiene un dinamismo constante y el jefe de planificación y desarrollo tiene que desempeñar la labor de unir a un grupo de especialistas que le permitan enfocar y desarrollar la mejor forma de llevar a cabo estas mejoras, pudiendo de esta manera entregar herramientas de gestión y control desde gerencia hasta los colaboradores en función de la estrategia comercial definida por gerencia.

1.2.8.3.6. Jefe de documentación nacional

El departamento de documentación es uno de los más importantes debido al gran volumen de trabajo y la eficiencia necesaria que esto conlleva, el jefe de documentación nacional debe gestionar y controlar que todos sus colaboradores tengan una carga de trabajo equitativa, alineándolos con la estrategia gerencial, además de generar presupuestos, estadísticas y análisis varios que le permitan tener una imagen real del desempeño de su departamento.

Tiene a su cargo el departamento de documentación.

1.2.8.3.7. Jefe de liquidaciones y procesos

Su función es mantener estadísticas de desempeño, fijar metas de productividad y controlar que éstas se cumplan, alineando las gestiones de los diferentes departamentos con la estrategia gerencial dispuesta.

Los departamentos a su cargo son liquidaciones, soporte y gestión ventas.

1.3. Funciones Realizadas.

A continuación se detallaran las funciones realizadas por los alumnos Bianca Toro e Ítalo Santibáñez dentro de la organización, se indicaran los sistemas usados y diferentes procedimientos aprendidos en su experiencia laboral.

1.3.1. Ítalo Santibáñez.

Durante el proceso de práctica profesional Ítalo Santibáñez se desempeñó como encargado de liquidaciones, como se describe a continuación:

Las naves de los diferentes armadores generan múltiples operaciones y perciben servicios a lo largo de todo el territorio nacional, estos servicios son otorgados por diferentes entidades y Ultramar como agencia marítima representante de los armadores, cancelará estos servicios percibidos por las Naves y luego los cobrará con una tarifa de ganancia o “fee”.

Lo anterior, se hará en términos generales mediante la recopilación de todas las facturas de servicios percibidos por una nave en un terminal específico para luego cancelarlas. Para esto, se mantienen bases de datos y diferentes sistemas que ayudan mostrando cuales son las naves, en qué terminales se encuentran y cuáles son los documentos por cada operación. Posteriormente se deben enviar al armador las facturas junto con documentación anexa que sirva de argumento de porqué se hicieron tales cobros, para que finalmente el armador cancele a Ultramar, dentro de un periodo de 15 días post zarpe de la nave.

A continuación se detallarán las funciones realizadas en detalle, para esto se grafican en una imagen de flujo que se puede apreciar abajo, para resumir serán cinco pasos para completar el procedimiento realizado en la práctica profesional.

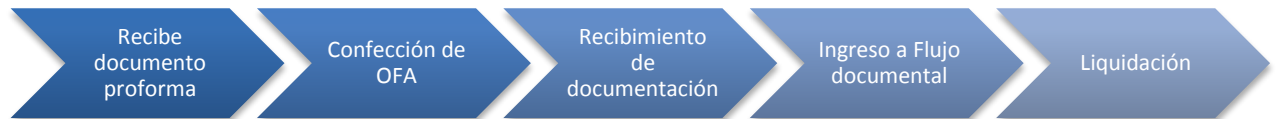


Figura 2 Pasos de una liquidación.
Fuente: Elaboración propia.

1.3.1.1. Recibimiento de documento proforma de terminal⁸

Una liquidación de naves inicia por la recepción del documento proforma, este es un documento enviado por un terminal en el cual se resumen los servicios que ha percibido una nave durante una operación de carga y descarga. Este documento se compone principalmente del listado de servicios valorizados usados tanto por concepto exportación e importación, es importante detallar la diferencia ya que los servicios de importación no serán gravados con IVA, a estos se le llaman “servicios exentos”. Por otro lado los servicios exclusivos de una exportación serán efectivamente gravados con IVA por lo que se les llamará “servicios afectos”.

Además de incluir los servicios se incluyen los datos de la nave como el nombre, el código de viaje que está cursando y la fecha en que recaló en el terminal.

⁸ Definición de proceso basada en el manual de procedimientos de liquidaciones para Hamburg Sud: “Área liquidaciones: Proceso Global Hamburg Sud/Alianza”

1.3.1.2. Confección de OFA.

Para que el terminal nos efectúe el cobro mediante facturas, nosotros primero tenemos que revisar el documento proforma y entregarles un formato de cómo queremos que proceda la facturación, a este documento se le llama “orden de facturación” o OFA.

La orden de facturación es necesaria ya que por necesidad de la naviera se requiere que las facturas agrupen ciertos tipos de servicios, ya que algunos se cobran en dólares o pesos y otros son afectos y exentos del pago de IVA; así que para mantener un orden de carácter impositivo o monetario se solicita al terminal facturar de una u otra forma, esto lo revisaremos en detalle más adelante en los criterios de confección.

Esto hace que la confección de OFAs sea un tema muy delicado, ya que al proceder erróneamente significará tener facturas mal emitidas, las cuales el armador no recibirá ya que no cumplen con sus requisitos y que a su vez, tendrán que ser solicitadas nuevamente al terminal, arriesgando de esta manera eficiencia en el flujo de la liquidación ya que el armador pone como plazo máximo liquidar una nave 15 días y arriesgando a su vez la recuperación del IVA en las facturas por el tiempo perdido en constantes despachos y aprobaciones de ambos interlocutores.

1.3.1.2.1. Criterios para confeccionar una OFA:

- a) Criterio por IVA: Se deben separar los servicios afectos y exentos debido a que de esta forma a una factura se le gravará con IVA y a otra no, esto atiende a que algunos servicios son de exportación y otros de importación, los servicios de exportación no son gravados, en cambio los servicios de importación sí.

- b) Cantidad de servicios: cada OFA no podrá tener más de 6 servicios debido a que si se le agregan mas no se podrá ver el detalle de éstos últimos dentro del cuerpo de la factura, sin embargo el servicio estará de todas formas cobrado, produciendo desinformación y desorden, afectando la liquidación.
- c) El último criterio es solicitado directamente por el armador, éste necesita que algunos servicios vengan en facturas separadas, por lo que se solicitan OFAs exclusivas para estos servicios, cabe destacar que esto varía de armador en armador pero en general es debido a que esas facturas van a ser tratadas por diferentes departamentos una vez enviadas.

Por ejemplo el servicio más común solicitado en OFA aparte es el servicio Reefer, debido a que el armador tiene un departamento aparte donde deben verificar las cartas de temperatura, cadenas de frio, etc.

1.3.1.3. Recibimiento de documentación:

Luego que han sido enviadas las órdenes de facturación el terminal en cuestión debe proceder a facturar según lo indicado y enviará físicamente mediante correspondencia los documentos.

1.3.1.4. Ingreso a “flujo documental

Al obtener los documentos la recepcionista los debe ingresar a una base de datos que contiene todos los documentos percibidos incluyendo datos tales como número de serie o folio del documento, valor neto, emisor, fecha de emisión y fecha de recepción,

junto a esto se le otorga un estatus al documento dentro de este sistema en que figura como “ingresado”.

1.3.1.4.1. Aprobación por liquidador:

Luego desde recepción entregarán los documentos ingresos a este flujo documental y ahora el liquidador deberá primeramente controlar que todos los documentos estén debidamente ingresados, sino los devolverá a la recepción para que sean ingresados nuevamente.

Cuando se cerciore que estén todos los documentos ingresados, el liquidador verificará los datos y los asociará a una nave y su viaje, armador y terminal. Luego cambiará el estado de los documentos a “aprobado” e inmediatamente estos se asociaran a la base de datos de naves propia del sistema de liquidaciones.

El sistema que incluye la base de datos de naves es el “sistema de liquidaciones”, este posee todos los datos necesarios tales como fecha de arribo y zarpe, servicios percibidos por la nave y tripulación, armadores involucrados, etc. El cruce con el flujo documental permite mantener una asociación de todos los datos operativos navieros y asociarlos con sus respectivas facturas, lo que permite al liquidador saber cuáles facturas le hacen falta y cuales facturas tiene (o debiese) tener en su poder para poder llevar a cabo la liquidación de manera correcta.

1.3.1.4.2. Contabilización

Las facturas, una vez ingresados al sistema de flujo documental en estado “aprobado” son fotocopias, para luego entregar esas copias al departamento de administración donde se las contabiliza para luego cancelarlas a los proveedores que emitieron aquellas facturas, hecho esto termina el flujo documental.

1.3.1.4.3. Liquidación:

1.3.1.4.4. Análisis de la nave

El análisis de la nave es un tema fundamental ya que dependiendo del tipo de nave, ésta al momento de ser liquidada deberá tener ciertos documentos extras o no, esto lo veremos en detalle más adelante, pero partiremos por establecer cuáles son los tipos de naves y sus características, además cabe destacar que este tipo de clasificación es exclusiva del tipo de representación que tenga la nave en cuanto a que armador se encarga de ella.

Los tipos de naves según representación serán las siguientes:

- a) Nave Agenciada: es cuando el armador se encarga en su totalidad los gastos propios de la nave, como dotar la nave con tripulación y todos los costos que generan estos como rancho y provisiones, además paga los remolcadores
- b) Nave Documental: es cuando un segundo armador le subarrienda cierta parte de la nave para llevar carga propia cancelándole al armador que agencia la nave, una tarifa dispuesta entre ellos y además se debe hacer cargo de los servicios

percibidos por su carga, es decir toda la estiba y desestiba, conexiones Reefer y manipuleos, etc.

De esta manera el armador que agencia la nave se asegura de ocupar los espacios disponibles de la manera más eficiente posible, y a su vez el armador que subarrienda los espacios está siendo también eficiente por si necesita mover una cantidad más pequeña de volumen de carga.

1.3.1.4.5. Documentación:

Esta quizás será la parte más importante de la liquidación, ya que es su base misma, donde en los pasos anteriores lo que se hizo fue recopilar toda la información necesaria para llegar a este momento en que se la deben recibir los diferentes documentos y facturas bien emitidas.

Los documentos necesarios serán los siguientes:

- Facturas de terminales: terminales las emitirán según como se confeccionó en la OFA.
- Facturas propias Holding Ultramar.
 1. Factura de Fee: es la factura que cobra el fee o comisión por el servicio de liquidación, la cual debe ser cancelada por el armador que percibió el servicio.
 2. Factura de Remolcador: es la factura que cobra el servicio de remolcador del buque en terminal, proporcionado por la empresa Ultratug, miembro del Holding.

3. Factura de lancha para práctico: factura el servicio de la lancha que transporta al práctico desde el terminal hasta el buque que debe ser manipulado.
4. Gangway Watchman: es la factura que cobra el servicio del guardia que vigila y reporta el ingreso y egreso de personas al buque durante su recalada.

1.3.1.4.6. Documentación de Directemar:

- Faro y baliza: La nave al entrar al territorio nacional debe cancelar un servicio que entrega Directemar llamado “faros y señalización”, esto cubre el gasto fiscal que se genera al tener faros a lo largo del país, además de boyas y otros servicios marítimos que son cubiertos por el estado. El armador, por otro lado, tiene la capacidad de cancelarlo solo una vez al año si trae más de 3 buques dentro del territorio, pagando un cargo fijo predispuesto entre Enero y Febrero.
- Facturas gastos owner:
 1. Estadía hotel: los gastos de estadía en hoteles para la tripulación de la nave en caso de que tengan que dormir fuera de la nave por determinada razón, con permiso del capitán.
 2. Escolta PDI: cada vez que los tripulantes de una nave pisan suelo chileno, al no estar visados la PDI les otorga un “servicio de escolta” para evitar que se queden en suelo Chileno de manera ilegal. Luego la PDI le cobra este servicio al armador.
 3. Gastos médicos: Todo gasto medico percibido por miembros de la tripulación recibida como servicio, tales como hospitalización, cirugía, etc. Y además de remedios y gastos farmacéutico.

4. Taxi para autoridades: todos los gastos de transporte y locomoción que perciban los tripulantes.

- Sailing report: Contiene la Información que se genera con los datos de arribo de la nave y del zarpe de la nave. La importancia de este informe radica en las tarifas, ya que hay muchos cobros que se basan en el Tup, y el Wharfage (Muellaje) y se cobran en base a la cantidad de horas que la nave estuvo en el puerto. En este documento se detallan una serie de datos tales como el sitio del terminal en que recaló la nave, el inicio y termino de operaciones etc. cuál es su próximo destino, etc. Todo esto enfocado a detallar los tiempos de la operación.
- TDR: Es un documento que detalla todos los servicios entregados a la nave, servirá como el detalle de lo indicado en la proforma y por consecuencia será el argumento que se entregará al armador del cobro en las facturas a cancelar. Este contemplará desde la cantidad de contenedores que estibaron y desestibaron, haciendo distinción entre contenedores Reefer y no Reefer (dry); también la cantidad de conexiones de unidades Reefer y el tiempo que permanecieron conectadas, datos básicos de la nave y datos específicos del uso de maquinaria y los tiempos que demoraron en maniobras, etc. Para más detalle notar imagen abajo.
- Informe de gastos owner: todos los gastos owner cobrados deben ser ingresados en una planilla de resumen con el monto y el número de serie o de folio del documento.

Finalmente ya no hay participación de asistentes de práctica, solo el encargado de liquidaciones revisaba la recopilación de documentos una vez terminada, éste genera una cuadratura de los montos de las facturas con lo informado en las proformas de terminal, además de lo gastado por Ultramar que es reflejado en sus sistemas contables y cuanto es lo que el armador finalmente adeuda, luego se le cobra mensualmente el monto de las liquidaciones totales.

1.3.2. **Bianca Toro.**

Para explicar clara y detalladamente las funciones realizadas durante el proceso de práctica profesional en Globaldesk, lo primero es definir dos conceptos básicos.

- Gate In: corresponde a cobro por ingreso del contenedor a depósito⁹, asociado a una importación.
- Gate Out: corresponde a cobro por salida del contenedor desde depósito¹⁰, asociado a Exportación.

Este servicio es prestado por “Depósitos de Contenedores”, entre los que se encuentran SAAM, DYC, AGUNSA y SITRANS. Estas empresas consideran como prioridad la gestión operativa de sus procesos, para hacerlos más eficientes y prolijos, por esa razón tercerizan el servicio de facturación de sus procesos Gates y es entonces cuando Ultramar toma esta necesidad y la convierte en una oportunidad de negocio.

Durante el periodo de práctica profesional en Globaldesk, Bianca Toro ejerció como “*Asistente Encargada del Dpto. de Procesos de Logística de Contenedores / Facturación Gates*”, en donde desde el comienzo se realizó una inducción orientada a los procesos de facturación propiamente tal y posteriormente vino una etapa en la que realizó diversos procedimientos, los cuales se describen y se grafican a continuación:

⁹Glosario Globaldesk, <http://www.globaldesk.cl/u/web/guest/glosario> Mayo 2014.

¹⁰ Glosario Globaldesk, <http://www.globaldesk.cl/u/web/guest/glosario> Mayo 2014.

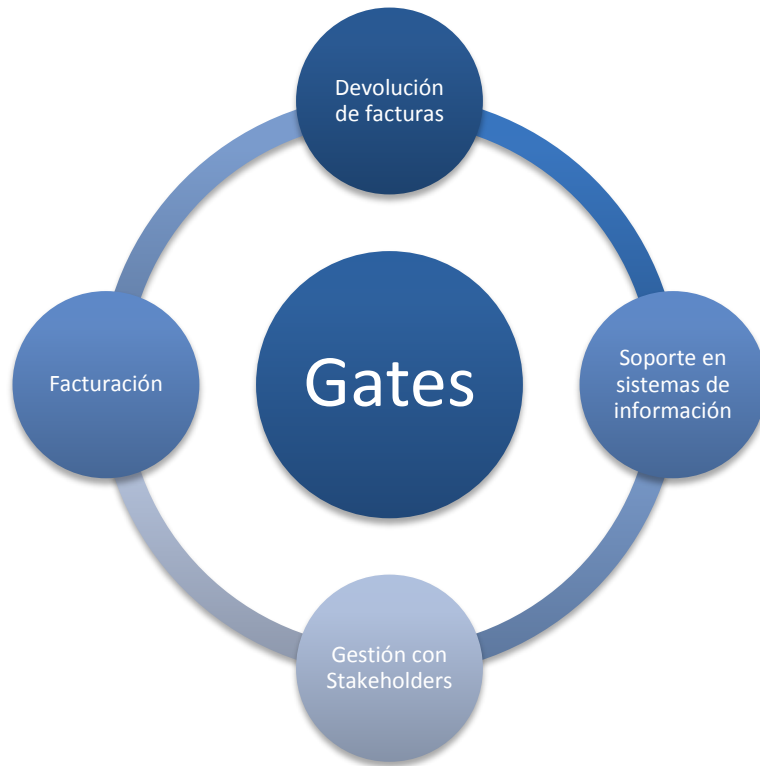


Figura 3: Funciones realizadas en práctica profesional.
Fuente: Elaboración propia.

1.3.2.1. Facturación:

Como se mencionó anteriormente los procesos Gate (In/Out), consisten básicamente en las salidas y entradas de contenedores/unidades desde y hacia depósito.

La facturación de estos procesos tiene como objetivo lograr un rápido retorno de los dineros correspondientes al cobro por la prestación del servicio¹¹.

1.7.1.2. Facturación y recaudación Gate in.

El procedimiento para facturar varía de acuerdo al movimiento de que se trate.

¹¹ Manual de capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2013, Valparaíso.

El Gate In se caracteriza por ser un servicio que se cobra antes de prestarse, esto debido a que antes de que el contenedor ingrese a depósito se debe garantizar la unidad , lo que incluye el pago del servicio GATE IN , razón por la cual e debe facturar antes de la devolución del contenedor en depósito, vale decir, el depósito solo recibirá un contenedor luego de ser facturado y pagado el servicio de Gate In.

La gestión de un Gate In es diferente para clientes representados y no representados a nivel nacional.

El proceso de describe de las siguientes formas:

- a. Gate in - Cliente representado.
- b. Gate in - Cliente no Representado.

a. GATE IN – CLIENTE REPRESENTADO

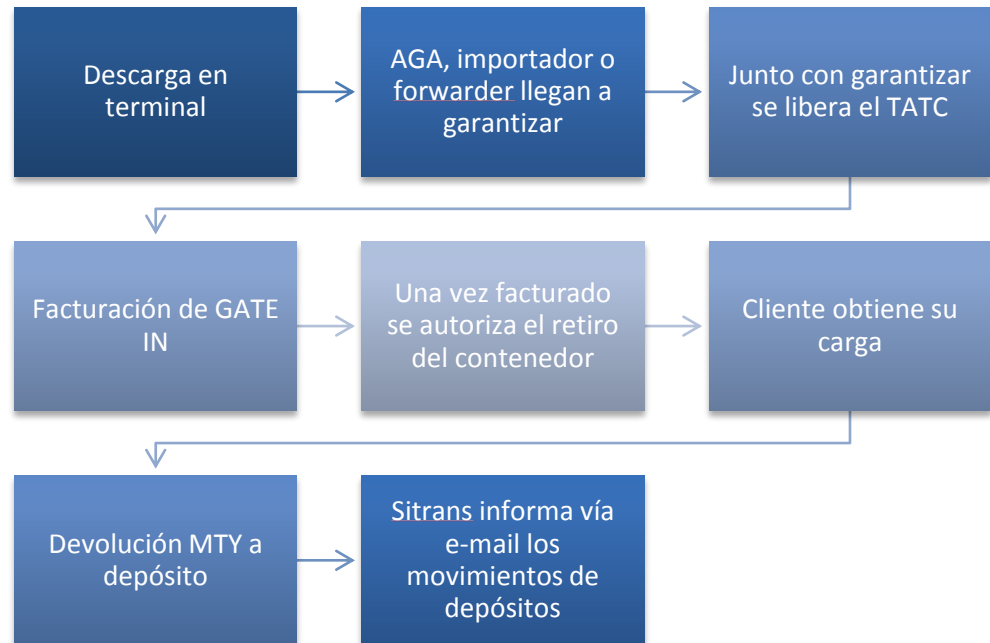


Figura 4: Proceso de facturación y recaudación Gate In para clientes representados.
Fuente: Manual Frontdesk Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso .

Antes de garantizar el armador debe enviar a UMAR los B/L de importación¹².

- Al momento de garantizar se debe verificar si el cliente posee Regla de negocios, las que deben ser previamente informadas por el armador.

¹² Proceso facturación y recaudación Gate In: Manual de Capacitación Frontdesk Ultramar 2014, Valparaíso.

b) GATE IN – CLIENTE NO REPRESENTADO.

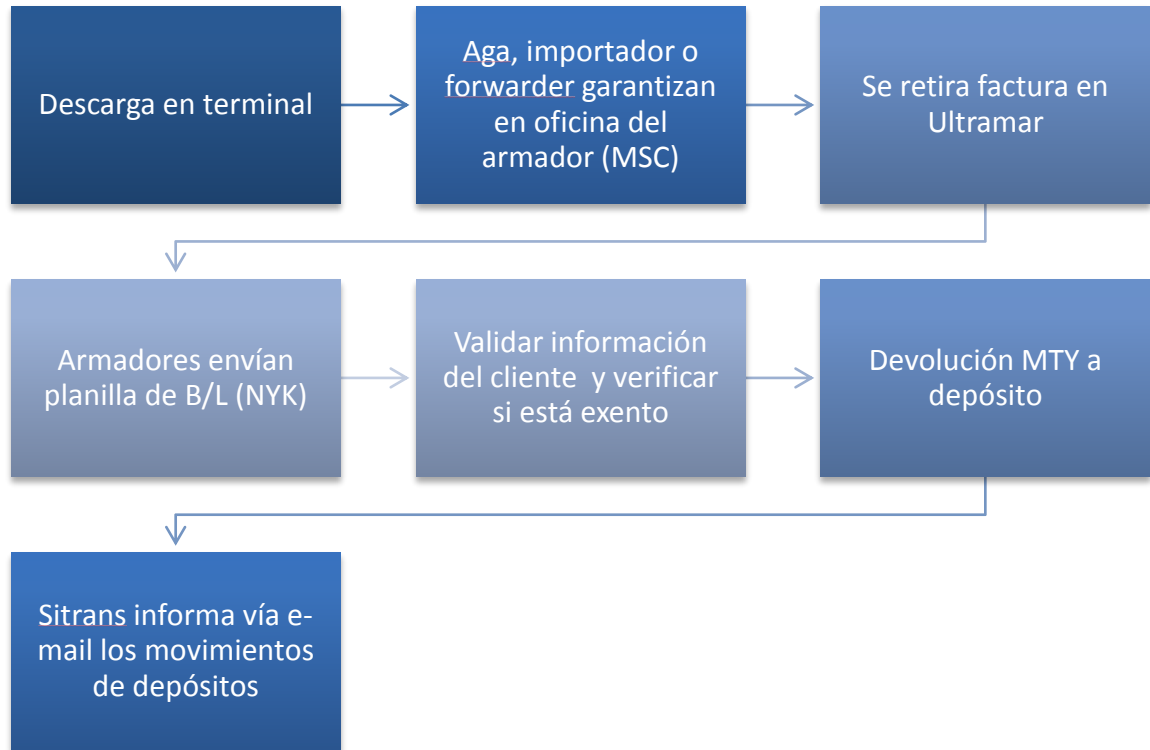


Figura 5: Proceso de Facturación y recaudación Gate In para clientes No representados.
Fuente: Manual Frontdesk Ultramar Agencia Marítima.

Al momento de validar al cliente se deben considerar las RN de acuerdo a la información entregada previamente informadas por el armador.

1.7.1.3. Facturación Gate Out.

Clientes representados y no representados.

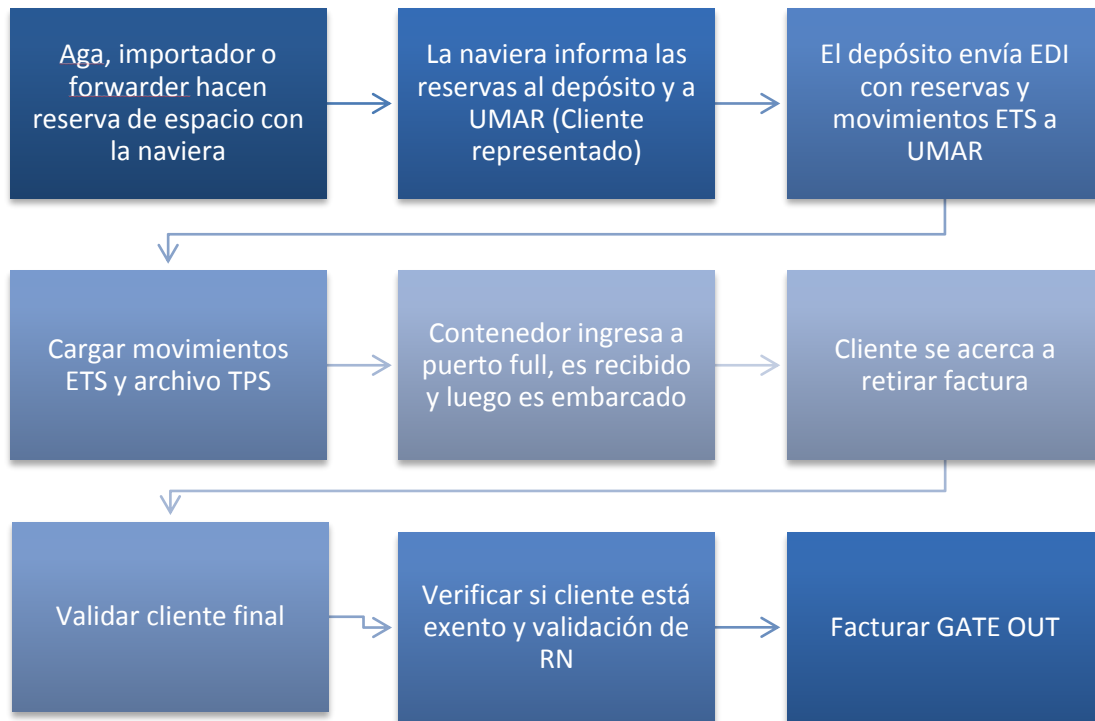


Figura 6: Proceso de facturación y recaudación Gate Out.

Fuente: Manual Frontdesk Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso.

La facturación de se puede dar en tres situaciones diferentes.

- Cuando cliente hace una solicitud vía e-mail.
- Post zarpe de la nave, que es el fuerte de ultramar y que se describe a

continuación.

El proceso comienza con la recepción de una planilla con el detalle de unidades pendientes de facturación que es entregada a Ultramar por el depósito correspondiente.

Con estos datos se realiza la búsqueda del cliente a quien posteriormente se le consulta por la reserva y las unidades a cobrar, luego es este quien confirma si efectivamente la unidad les corresponde.

Actualmente, Ultramar debe buscar el cliente final a quien facturar, bajo sistema de crédito, post embarque¹³

Cuando el cliente asume el cobro por Gate Out, el paso a seguir es la entrega de los datos de facturación¹⁴

Una vez que se dispone de la información necesaria del cliente final lo que sigue es la Emisión de una Orden de Pedido (OP) que es generada mediante el sistema “Garantía CAS2”.

Finalmente la OP se envía vía mail al “Asistente de Departamento Documental” en Santiago, con el fin de centralizar la emisión de facturas y poder llevar un mayor control y orden tanto de emisión como de distribución de los documentos.

En el departamento de Gestión Ventas se emite una factura electrónica, que también es despachada de forma física al cliente a través de la empresa FASTCO, que se encarga de la entrega de documentos a la dirección que corresponda a cada cliente.

¹³ Proceso de facturación y recaudación Gate out: Manual de capacitación interno, Ultramar agencia Marítima 2011, Valparaíso.

¹⁴Ver Anexo, Imagen 2: Petición de facturación

1.3.2.2. Devolución de Facturas:

La facturación, al ser un proceso realizado por personas a través de sistemas computacionales y con apoyo de diferentes fuentes de información puede presentar una serie de errores, lo que causa que estos documentos sean rechazados por el cliente y posteriormente devueltas al departamento de Gates para su corrección en caso de error o de confirmación del cobro en caso de que la facturación sea correcta.

1.3.2.3. Gestión de devoluciones de factura:

Dependiendo de las causas de la devolución de la factura, se realizarán diferentes gestiones, la más recurrente es la Nota de Crédito (NC).

La nota de crédito es un documento que se utiliza principalmente para registrar cambios realizados en una transacción anterior (ya facturada), y su función es básicamente corregir errores, en este caso de facturas que fueron devueltas por el cliente.

a. NC administrativa: este documento no está afecto a monto, su función es corregir dirección. Es muy común que estas facturas que sean devueltas por la empresa encargada de la distribución FASTCO, pues documento nunca llegó físicamente a destinatario.

b. NC Anulación // completa: Este documento deja completamente sin efecto una factura, por diferentes motivos como lo son:

- Cobro duplicado: se da cuando un mismo cobro se refleja en dos facturas diferentes.

- Cobro a otro consignatario: El cobro se realiza a un cliente que NO corresponde, por lo tanto este lo rechaza.

- Cliente exento : El Cobro a clientes exentos de pago de GATE se produce generalmente porque el Armador, que es el responsable de informar los plazos de una Regla de Negocios previamente establecidas entre Armador y cliente, no informa oportunamente para que la información sea cargada en sistema, generando el cobro de forma automática.

c. NC de rebaja: Cobro corresponde pero parcialmente, vale decir, no todos los contenedores facturados corresponden al consignatario, por lo tanto se debe hacer la rebaja que sea necesaria.

También se puede dar porque un contenedor haya sido facturado y pagado en una factura anterior (cobro duplicado por unidad en específico)

d. Nota de Débito: Aumenta Cobro por adición de unidades en una Factura

e. Factura OK: Documento bien emitido, el cobro corresponde y cliente lo asume. Estas facturas generalmente son devueltas por que el cliente requiere de más información con respecto a la facturación.

1.3.3. Soporte en sistemas de información.

Toda transacción debe ser cargada en sistemas de información, como parte del control y registro de las gestiones, como se presenta a continuación.

- Cargar información de Devoluciones (TRI)

En primera instancia se hace el ingreso de facturas devueltas al sistema. Cuando la devolución de facturas ha sido gestionada y tiene una resolución, ya sea mediante la emisión de Nota de Crédito o la confirmación de Factura OK, esto se debe registrar en TRI para efectos de estadística y generación de reportes de gestiones.

1.3.3.1. Contabilización (SAP)

El sistema SAP, se utiliza para efectos de contabilización de los documentos, para comprobar si el documento ha sido compensado (pagado) o está sujeto a una NC.

1.3.3.2. Sistemas de proveedores

Utilizados fundamentalmente como fuente de respaldos y búsqueda de clientes a quien facturar.

a. Depósitos: Entregan información de EIR y quienes efectuaron el retiro o devolución de contenedores a depósito.

b. Armadores: Entregan información con respecto a los embarcadores y las agencias de aduana a las que se encuentren asociados.

c. Terminales (TPS –STI): entregan información relacionada con las naves en que se embarcaron las unidades así como de documentos asociados al embarque y consignatarios mediante la entrega del Número de DUS

(Páginas web, software, como funciona la plataforma y que información entrega y que me permite hacer tal cosa, como ayuda al flujo).

d. Servicio Nacional de Aduanas: Permite principalmente visualizar el Documento Único de Salida (DUS), para que es utilizado como respaldo cuando se requiere saber con certeza quién es el consignatario a quien emitir el cobro.¹⁵

1.3.4. Gestión con Stakeholders.

1.3.4.1. Depósitos

Un punto muy importante a mencionar y por sobre todo aclarar es que clientes de Gates son los depósitos (SITRANS, AGUNSA, SAAM, DYC) y no los exportadores o importadores que realicen el movimiento.

Con depósito se realizan una serie de gestiones entre las que se encuentran:

a) Facturar el Pareo: Semanalmente los depósitos entregan una planilla con el detalle de los contenedores que fueron ingresados o retirados desde depósito para que sean facturados y se emita el cobro por el servicio.

b) Liberar reserva o booking: Para que el exportador o embarcador realice el retiro del contenedor desde depósito es necesario que este solicite vía correo electrónico la liberación de la reserva. Una vez realizada la solicitud, el acto seguido es informar a depósito que libere y entregue una cierta cantidad de unidades bajo una determinada reserva.

c) Embarques cancelados: Cuando una unidad que fue retirada desde depósito por diferentes motivos no llegó a ser embarcado, este debe ser devuelto a depósito, lo que se denomina Un “embarque cancelado”. En casos como este se deben

¹⁵ Ver Anexos: Imagen 1 DUS

facturar ambos cobros, por Gate Out al momento de la salida y el Gate In del mismo contenedor al momento de recibir en depósito, en este proceso es muy importante mantener contacto directo con los involucrados, depósito y embarcador pues este debe solicitar la devolución del contenedora Globaldesk y ellos posteriormente informar a depósito que debe recibir la unidad

1.3.4.2. Clientes del Cliente

Aunque a veces tienda a confundirse, los exportadores, embarcadores y agencias de aduana son clientes y usuarios de depósito, sin embargo, Globaldesk al prestar el servicio de facturación de estos procesos (outsourcing) surge la necesidad de mantener contacto directo con los clientes de nuestros clientes con el fin de recopilar información para el proceso de facturación así como la devolución de las mimas, mediante el intercambio de datos e información.

1.3.4.3. Proveedores

Los proveedores entregan principalmente información que es útil tanto para la facturar como para el análisis y gestión de devoluciones de facturas.

- Armador: provee información a través de dos medios.

El Primero mediante sistema de armador, que permite conocer detalles del embarque en relación con el embarque y quien realizó la importación o exportación. Y el segundo medio es mucho más directo que es vía correo electrónico al informar sobre las condiciones y plazos de los acuerdos comerciales (reglas de negocios) que se tienen

con determinados clientes que los liberan del pago del servicio de Gate convirtiéndolos en “clientes exentos de pago”, por lo que no se debe emitir factura con cargo a ellos.

- Servicio Nacional de Aduanas (SNA): Esta organización permite obtener información sobre contenedores y asociarlos a un consignatario así como a una agencia de aduanas. Esto es posible gracias a que en la plataforma del SNA es posible obtener y visualizar DUS y este documento es utilizado como un respaldo concreto y fidedigno de quien es el consignatario al cual se debe realizar el cobro.

- Terminales Portuarios: proveen información con respecto al embarque, la que es útil y necesaria para la facturación.

1.3.4.4. Internos

Así como hay un contacto estrecho entre los actores previamente mencionados, también hay una relación de alineamiento con las áreas internas de Ultramar, esto con el fin de crear sinergia en los procesos.

- Logística: Relacionado principalmente a la carga de movimientos ETS cuando estos no se encuentran en el sistema.

- Soporte e informática: existe una relación enfocada al mantenimiento y soporte de sistemas. Dado que se trabaja con sistemas informáticos es necesarios que estos funcionen correctamente para agilizar y ser efectivos en los procesos realizados.

- Gestión Ventas: Es un área muy importante pues, si bien el equipo de Gates es el encargado de la emisión de una orden de pedido, la factura solo puede ser

generada y emitida por el departamento de gestión venta con la información que Gates proporciona.

- Cobranzas: Como su nombre lo dice se relaciona directamente con la cobranza y las devoluciones de facturas, por lo que también se debe mantener un constante intercambio de información

1.4. Razones que impulsan el tema a desarrollar:

Las experiencias vividas en la práctica profesional desarrollada entrega diferentes interrogantes a los alumnos, pero la más importante es: ¿cuál es el negocio? O sea entender porque en Globaldesk y en Ultramar se realizan labores de distintos actores del comercio exterior.

Bianca Toro pudo ver como se facturaban los servicios de Gate In y Gate Out de diferentes depósitos de contenedores, mientras Ítalo Santibáñez generaba las liquidaciones de naves para diferentes armadores, por esto ambos se preguntaron el porqué de éste negocio y porque los otros actores del comercio internacional no hacían todas las labores que les correspondían naturalmente.

Mediante consultas con los diferentes trabajadores durante la práctica profesional los practicantes se dieron cuenta que Globaldesk era una empresa que entregaba servicios tercerizados a diferentes actores de comercio internacional que deseaban focalizarse en sus puntos estratégicos, de esta forma finalmente se puede entender que este es un fenómeno que va cada vez más en aumento y que genera eficiencia para las empresas que tercerizan servicios y una oportunidad de negocio para empresas que desean llevar a cabo estas labores externalizadas.

Esta situación hace que para los estudiantes sea atractivo un tema del que si bien se conocía en teoría gracias a la formación académica y profesional adquirida en la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso, no habían experimentado en la realidad sino hasta la realización de la práctica misma.

Para efectos de indagación del presente informe de práctica ampliado, se revisará un flujo básico de importación para dar un marco situacional a la tercerización de servicios, de esta forma se podrán rescatar los actores que participan de esto.

Los actores vistos en la práctica profesional serán los que se analizarán primeramente debido a que se entiende cómo funciona su internalización gracias a la experiencia laboral, estos son para Bianca Toro los depósitos de contenedores y para Ítalo Santibáñez los armadores; sin embargo debido a que la situación que se llevará a cabo es una importación de carga general contenedorizada, se deben agregar dos actores importantísimos que son por un lado los clientes y proveedores, que los analizaremos como una sola entidad, y finalmente los embarcadores.

CAPÍTULO II:

“LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN UNA IMPORTACIÓN MARÍTIMA DE CARGA CONTENEDORIZADA.”

2. Objetivos de la investigación:

2.1. Objetivo General:

Describir las ventajas y desventajas de la tercerización de servicios logísticos aplicada a los actores que interactúan en una importación marítima de carga general contenedorizada.

2.2. Objetivos específicos:

- Describir el flujo básico de una importación y sus actores principales.
- Estudiar que parte del proceso se puede o no externalizar.
- Describir los actores tercerizadores más relevantes en un flujo de importación.
- Desarrollar un marco conceptual sobre importación y la tercerización de servicios.
- Identificar Las ventajas y desventajas de la tercerización en cada parte del proceso.

2.3. Introducción.

El comercio internacional ha experimentado una serie de importantes cambios en los últimos años, principalmente en el aumento de los volúmenes de carga contenedorizada movilizada en los terminales portuarios chilenos.

Un ejemplo claro de esto es TPS (Terminal Pacifico Sur), en el mes de Mayo de 2014 “*el Operador portuario de Valparaíso acumula un crecimiento de 22% en este tipo de carga respecto de 2010, con una cifra récord de 58.591 contenedores, registrando el mejor mes en transferencia de este tipo de carga en más de 11 años de operación del Terminal N° 1 de Puerto Valparaíso y manteniéndose como el principal terminal de contenedores de Chile desde el año 2006*”¹⁶.

Este crecimiento en el movimiento de contenedores se ha debido en gran parte a la agilización de los métodos y la tercerización en ciertas etapas del proceso de exportación e importación de carga contenedorizada, como resultado de que las empresas privadas involucradas en el comercio internacional han priorizado la gestión operativa dentro de su organización, y delegado a otras empresas las labores de cobranza, transporte, gestión con clientes entre otras funciones enfocadas al servicio al cliente.

Dada esta situación, en este capítulo se presentará el desarrollo de un profundo análisis en el cual abarcaremos los beneficios y perjuicios de la tercerización desde el

¹⁶<http://portal.tps.cl/tps/site/artic/20110612/pags/20110612230042.html>. Junio 2014

punto de vista de sus actores más relevantes, al igual que el entender que servicios se pueden y no se pueden tercerizar en un flujo de importación.

Para hacer más específico el análisis del tema a tratar nos referiremos a un importación de carga general contenedorizada, por lo que no veremos cargas peligrosas, cadenas de frío, carga a granel, etc. De esta forma veremos un universo más acotado de documentos y actores del comercio exterior.

2.4. Marco Conceptual:

- Armador¹⁷:

Es aquel naviero o empresa naviera que se encarga de equipar, avituallar, aprovisionar, dotar de tripulación y mantener en estado de navegabilidad una embarcación de su propiedad o bajo su posesión, con objeto de asumir su gestión náutica y operación.

- Nave¹⁸:

Nombre genérico de embarcación, buque, barco o navío. Toda construcción naval destinada a navegar, cualquiera que sea su clase incluidas sus partes integrantes y partes accesorias, tales como aparejos, repuestos, pertrechos, maquinarias, instrumentos y accesorios que sin formar parte de la estructura de la nave se emplea en su servicio tanto en la mar como en el puerto.

- Contenedor¹⁹:

Un contenedor es un recipiente de carga para el transporte marítimo o fluvial, transporte terrestre y transporte multimodal. Se trata de unidades estancas que protegen las mercancías de la climatología y que están fabricadas de acuerdo con la normativa

¹⁷Romero Serrano, Rosa. «Capítulo III. Agentes que intervienen en el transporte marítimo.». En Instituto de Logística Iberoamericana (ILI) y Centro Intermodal de Logística, S.A. (Cilsa). El transporte marítimo. Introducción a la gestión del transporte marítimo. (Primera edición). Barcelona (España): MargeDesignEditors.

¹⁸ Definición de Nave Marítima: <http://www.canalmar.com/nave> . Junio 2014

¹⁹ ¿Qué es un contenedor marítimo?, <http://lacasadelcontenedor.com/sites/default/files/files/contenedor-concepto.pdf>. Junio 2014

ISO (Internacional Estandarización Organización), en concreto, ISO-668; por ese motivo, también se conocen con el nombre de contenedores ISO.

Los contenedores pueden utilizarse para transportar objetos voluminosos o pesados: motores, maquinaria, pequeños vehículos, etc. o mercancía paletizada. Menos frecuentes son los que transportan carga a granel. Las dimensiones del contenedor se encuentran normalizadas para facilitar su manipulación.

Los contenedores son fabricados principalmente de acero corten, pero también los hay de aluminio y algunos otros de madera contrachapada reforzados con fibra de vidrio.

En la mayor parte de los casos, el suelo es de madera, aunque ya hay algunos de bambú. Interiormente llevan un recubrimiento especial anti-humedad, para evitar las humedades durante el viaje.

Otra característica definitoria de los contenedores es la presencia, en cada una de sus esquinas, de alojamientos para los twistlocks, que les permiten ser enganchados por grúas especiales, así como su trincaje tanto en buques como en camiones.

- Contenedor Dry²⁰:

En general en este tipo de contenedores (40' y 20') se pueden transportar productos ensacados como lentejas, azúcar, cemento, cebada, yeso, harina, etc. Además de conservas.

²⁰ Contenedor

Dry http://www.sitrans.cl/servicios/tipo_carga_deposito_de_contenedores_servicios.html Junio 2014.

Son unidades especialmente diseñadas para el transporte de carga seca en general

- Contenedor Reefer²¹:

Los contenedores frigoríficos pueden mantener temperaturas constantes en un rango que va desde -20° C a $+20$ grados $^{\circ}$ C, se debe utilizar este tipo de contenedor al transportar pescados, carne congelada, etc. También estos frigoríficos se usan para el traslado de artículos delicados como componentes electrónicos o películas que requieran una temperatura constante.

Estas unidades se encuentran en medidas de 20', 40' y 40' high cube.

- Contenedor Open Top²²:

Utilizado para movilizar cargas pesadas, que van desde materias primas de alta densidad a grandes piezas de maquinaria terminada, se embarcan en contenedores destapados. Permite transportar grandes jabas, largas cañerías y otras cargas de difícil estiba, mediante grúa. Luego se cubre la carga con una lona bien estirada. Ciertos materiales requieren ventilación adicional. Esto puede hacerse, simplemente enrollando la carpa una vez que estén dentro del barco.

- Contenedor Tanque (Tank container)²³:

Estos contenedores sirven para trasladar elementos como vino, cerveza, leche, aceites comestibles, lubricantes, resinas naturales, pesticidas, látex sintético y otros productos

²¹ Contenedor Reefer:

http://www.sitrans.cl/servicios/tipo_refrigerado_deposito_de_contenedores_servicios.html . Junio 2014

²²Contenedor Open Top:

http://www.sitrans.cl/servicios/tipo_destapado_deposito_de_contenedores_servicios.html . Junio 2014

²³ Contenedor Tanque:

http://www.sitrans.cl/servicios/tipo_tanque_deposito_de_contenedores_servicios.html . Junio 2013

químicos clasificados por IMO (peligrosos y no peligrosos).

Otra opción, es el uso de los ISO Bags, un innovador sistema que consiste en una bolsa de múltiples capas que se introduce dentro de un contenedor de carga seca y que se utiliza para el traslado a granel de alimentos líquidos o de químicos.

- Contenedor Plataforma (Flat-rack container)²⁴:

Con una capacidad de transportar hasta 25 toneladas de peso, el contenedor plataforma traslada elementos que son muy pesados o de gran tamaño. Estos contenedores pueden ser cargados desde arriba, a través de la utilización de grúas o mediante grúas horquilla por un lado. Cuentan con una gran cantidad de cáncamos u otros elementos que sirven para sujetar muy firmemente la carga.

- Proforma:

Documento que resume todos los servicios percibidos por una nave dentro de un terminal determinado, y sus montos correspondientes en moneda nacional y dólares americanos, tanto afectos como exentos de IVA

- Remolcador (TUG):

Las lanchas remolcadoras se encargan de atracar la nave al puerto, la cantidad de éstas usadas en la operación dependerá de las dimensiones de la nave atracada.

²⁴Contenedor Flat Rack:

http://www.sitrans.cl/servicios/tipo_plataforma_deposito_de_contenedores_servicios.html . Junio 2013

- Carga IMO:

Carga de naturaleza peligrosa que requiere mayor precaución a la hora de manipular, sus clasificaciones son variadas y se destacan los ácidos, explosivos, tóxicos entre otros.

- Estiba:

La carga de mercancías en un medio de transporte, usando los máximos niveles de seguridad y eficiencia.

- Desestiba

Es el retiro de mercancías desde un medio de transporte, usando los máximos niveles de seguridad y eficiencia.

- Zona de Stacking

Es el lugar físico en terminal donde se apilan los contenedores una vez desembarcados o cuando están por embarcar.

- Factura

*“Una factura es un documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación”*²⁵; en Chile, al pasar tres periodos contables sin ser pagada la factura, no puede acceder al beneficio de percibir la devolución del IVA.

²⁵<http://www.e-economic.es/programa/glosario/definicion-factura> mayo de 2014

- IVA (Impuesto al Valor Agregado) ²⁶

El IVA es el principal impuesto al consumo que existe en Chile y grava con una tasa de 19% las ventas de bienes corporales muebles e inmueble.

Con la misma tasa general de 19% se gravan las importaciones ya sean habituales o no, efectuadas por cualquier persona natural o jurídica.

Los exportadores están exentos del IVA por las ventas que efectúen al exterior, otorgándoseles el derecho de recuperar el IVA recargado en la adquisición de bienes o utilización de servicios destinados a su actividad de exportación.

- Twistlocks²⁷:

O en español “Cierre de Giro” y una esquina de contenedor conforman un dispositivo giratorio estandarizado para fijar contenedores durante su transporte. Su principal aplicación es asegurar un contenedor en su sitio en un buque portacontenedores, camión portacontenedores o tren portacontenedores; así como facilitar su manejo a la hora de elevarlos con grúas pórtico.

²⁶ Impuesto al Valor Agregado IVA:
http://www.sii.cl/portales/inversionistas/imp_chile/impuestos_iva.htm.

²⁷ Concepto de Twistlocks: Junio2014
<http://es.inforapid.org/index.php?search=Gr%C3%BAa%20p%C3%B3rtico%20para%20contenedores> Junio 2014.

2.5. Marco Teórico:

2.5.1. Tercerización:

A continuación se revisará la tercerización, también llamada externalización u outsourcing. En las siguientes páginas se espera definir el concepto, revisar su evolución histórica y además abarcar su actualidad.

La definición más sencilla y certera para este concepto es: *“Se dice que existe un proceso de tercerización cuando una determinada actividad deja de ser desarrollada por los trabajadores de una empresa y es transferida para otra empresa. Esta otra empresa es una "tercera", de ahí el nombre de "tercerización" al proceso mediante el cual se le transfieren actividades. Dada la naturaleza de lo que ocurre en tales casos podríamos encontrar otro nombre para bautizar este proceso: externalización.”*²⁸

Para explicar más el impacto de la externalización se presentará un marco histórico partiendo por la estrategia de expansión empresarial muy de moda en la antigüedad llamada verticalización.

2.5.1.1. Verticalización²⁹

Es la incorporación a la empresa de actividades situadas unas a continuación de las otras dentro de un mismo proceso de producción o cadena productiva. Por ejemplo, una curtiembre que integre a su producción la confección de vestimenta de cuero, o una constructora de edificios que incorpore la producción de cemento. La verticalización (a

²⁸Stolovich, Luis. La tercerización ¿Con qué se come? CIEDUR, Montevideo, Uruguay/ Pág. 03-05, Junio 2014.

²⁹Stolovich, Luis. La tercerización ¿Con qué se come? CIEDUR, Montevideo, Uruguay/ Pág. 03-05, Junio 2014.

la que también se llama integración vertical) puede ser hacia atrás, hacia las materias primas e insumos, sustituyendo proveedores por producción propia. O hacia adelante, procesando materias primas y materiales producidas por la empresa, y que anteriormente vendía a otros industrializadores. La integración vertical también puede ser lateral, hacia la manufactura de componentes utilizados en el proceso de producción principal de la empresa.

El problema de la verticalización es que hacía perder eficiencia al tener una sola empresa con tantos multipropósitos, se terminaba perdiendo el foco de eficiencia, así que estas empresas tenían muchos puntos de fuga de recursos que eran difíciles de detectar por lo grande de estas empresas, además de que se les hacía difícil adaptarse a los repentinos cambios en la economía debido a su poca flexibilidad.

La tendencia al uso de esta estrategia se da durante la revolución industrial, en el tiempo en que las empresas querían ganar volumen y pretendían ser más eficientes controlando sus propios medios de distribución y abastecimiento.

En la época actual se ha invertido la tendencia, y se está usando la estrategia de desverticalización.

2.5.1.2. Desverticalización:

Se indica que después de las crisis financieras post revolución industrial “*las empresas debían concentrarse en lo que más sabían hacer y dejar de lado lo que no les era fundamental. Si antes verticalizaban ahora debían desverticalizarse, para ser más*

flexibles; si antes internalizaban actividades ahora debían externalizarlas”³⁰ De esta manera se entendió que las empresas debían enfocarse en sus procesos más importantes de esta manera nace la focalización.

2.5.1.3. Focalización³¹:

Es concentrar las actividades en aquello que es el secreto del negocio de la empresa, aquello que hace bien, lo que los diferencia de los competidores, frente a la población -y a los consumidores en especial-. Lo que está fuera de ese "foco" puede, en principio, ser tercerizado.

De esta forma nace la necesidad de tercerizar servicios, para que las empresas puedan hacer foco en sus fortalezas.

Durante los últimos 30 años o más, las empresas han logrado evolucionar y convertirse en organizaciones humanas adaptables a los cambios, entregando así más cantidad y variedad de satisfactores de necesidad para el público, esto ha creado una alta demanda de servicios, al sector empresarial que entrega servicios se le llama “sector terciario” y es por esto que se dice que el mundo se está terciarizando, por lo tanto la tercerización es “*el peso económico del sector servicios*”³² es necesario hacer hincapié en la diferencia entre los conceptos “tercerización” y “tercerización”.

Ambos conceptos son distintos sin embargo tienen mucha relación, debido a que se generó toda una gama de empresas destinadas a satisfacer las necesidades de

Stolovich, Luis. La tercerización ¿Con qué se come? CIEDUR, Montevideo, Uruguay/ Pág. 04 – 07

³¹, ³²Stolovich, Luis. La tercerización ¿Con qué se come? CIEDUR, Montevideo, Uruguay/ Pág. 04 – 07 / 20

externalización de otras empresas, por lo tanto entregaban servicios de sector terciario, provocando un aumento de este sector

Podemos concluir entonces que el hecho de que exista la tercerización de servicios ayuda a aumentar la tercerización de un país.

2.5.1.4. Actualidad y tendencias de la Tercerización.

En la actualidad latinoamericana, la tendencia es a tercerizar la mayor cantidad de servicios posibles para transformar las empresas en organizaciones flexibles y versátiles, abaratar costos y percibir mayores beneficios; podemos dar como ejemplo la situación de Uruguay, en donde *“su economía se ha abierto crecientemente a la competencia internacional, reduciendo o eliminando las barreras que protegían a la producción local frente a los productos de otros países. Los aranceles (o impuestos a la importación), que encarecían los productos extranjeros, se redujeron mucho. Se redujeron aún más en relación a los países vecinos, ya que el acuerdo del Mercosur implicó una progresiva desgravación arancelaria para los productos originarios de Argentina, Brasil y Paraguay.”*³³

La situación de Uruguay puede ser extrapolada a la de los diferentes países latinoamericanos ya que su evolución económica es similar a la de ellos, esto debido a que la mayoría de los países latinoamericanos están en una constante apertura económica debido a los diferentes acuerdos económicos realizados y alianzas económicas que se han conformado, como es el caso de Uruguay en el Mercosur, esto

³³Stolovich, Luis. La tercerización ¿Con qué se come? CIEDUR, Montevideo, Uruguay/ Pág. 20

produce mayor competitividad y la consecuente necesidad de ser más eficientes, es por esto que la tercerización se ha instaurado en la medula empresarial latinoamericana.

Se puede complementar con el hecho de que la eliminación de barreras económicas, tales como barreras arancelarias o leyes proteccionistas ha propiciado el aumento en las importaciones a nivel mundial, por lo que se incrementa la competencia en todos los mercados; debido a esto las empresas locales deben saber adaptarse a este nivel competitivo por lo que deben buscar acceder a tener mejores precios que los que tenían en una economía más cerrada.

Para apelar a mejores precios deben buscar abaratar costos en sus procesos productivos, focalizarse en sus procesos más importantes es necesario para esto debido a que la gerencia puede tener una visión más clara de su negocio para así evitar fugas de capital y adquirir flexibilidad.

Por otro lado, en Europa se está viviendo en algunos ámbitos el reflujo de la tercerización, debido a dos grandes razones imperantes, primero debido a que *“ciertas formas de tercerización condujeron a un aumento de los accidentes; dados los mecanismos de los seguros, esto llevó a un aumento de las primas y, en definitiva, a mayores costos.”*³⁴ Y en segundo lugar debido a que *“hubo una cierta pérdida de calidad en algunos servicios, como los de salud por ejemplo. Las cadenas de tercerización terminaron afectando la asistencia”*³⁵.

Stolovich, Luis. La tercerización ¿Con qué se come? CIEDUR, Montevideo, Uruguay/ Pág. 20

³⁵Stolovich, Luis. La tercerización ¿Con qué se come? CIEDUR, Montevideo, Uruguay/ Pág. 20

De esta forma entendemos que la tercerización es una herramienta que en la actualidad permite a las empresas focalizarse y disminuir costos, reducir las contrataciones les permite abaratar costos y acceder a precios de mercado competitivos en el nuevo paradigma de la economía abierta; sin embargo, si no se implementa inteligentemente puede derivar en la pérdida de calidad o encarecimiento del servicio o producto que se está entregando.

2.5.2. La tercerización en el comercio y negocios internacionales:

En el rubro del comercio exterior es pujante la necesidad de externalizar ciertas funciones que no van de la mano con el foco que posee una u otra empresa; por ejemplo, en el caso de los armadores, estos se focalizan primordialmente en la parte administrativa y otro tipo de gestiones no tan operativas, entonces el ámbito operativo lo entregan directamente a agencias marítimas tales como Agunsa, Saam o Ultramar, las cuales al tener presencia en casi todos los puertos de Chile pueden cubrir sus necesidades operativas de manera más eficiente.

Otro ejemplo es el de los depósitos de contenedores tales como SITRANS o SAAM EXTRAPORTUARIOS, los cuales al enfocarse en el área operativa y logística terminan externalizando la facturación y la cobranza de estos servicios en agencias marítimas las cuales tienen experimentados y consolidados equipos de facturación y cobranzas.

Podemos entender entonces que la tercerización ayuda en todos los ámbitos de los negocios internacionales, proporcionando nuevas fuentes de negocio y emprendimiento, más empleabilidad y mayor especialización.

2.5.3. Incoterms³⁶

Éstas corresponden a cláusulas de compra-venta en las que delimitan la responsabilidad de entrega de las mercancías en relación al precio pactado, como también las obligaciones del vendedor en las contrataciones de fletes y seguros.

En el año 2010 se establecieron modificaciones a los incoterms previamente establecidos el año 2000 derivando en el ordenamiento por grupos categorizados en E, F, C, D .

- Grupo E – Entrega directa a la salida:

EXW Ex Works, entrega convenida en fábrica.

El exportador/ proveedor pone la mercancía a disposición del comprador en sus instalaciones: fábrica, almacén, etc. Todos los gastos a partir de ese momento son por cuenta del comprador.

Este incoterm se puede utilizar con cualquier tipo de transporte o con una combinación de ellos. Por lo que el vendedor encarga de la logística del contenedor y el traslado para que el comprador tenga el suministro del producto en el mismo lugar donde desempeña.

- Grupo F – Entrega indirecta, sin pago del transporte principal:

³⁶¿Qué son los Incoterms?». *Guía práctica de los Incoterms 2010* (Primera edición). Madrid (España): Global marketing Strategies

- FAS

Free Alongside Ship (named loading port) → ‘Libre al costado del buque (puerto de carga convenido)’.

-El vendedor entrega la mercancía en el muelle pactado del puerto de carga convenido; esto es, al lado del barco. El incoterm FAS es propio de mercancías de carga a granel o de carga voluminosa porque se depositan en terminales del puerto especializadas, que están situadas en el muelle.

El vendedor es responsable de las gestiones y costes de la aduana de exportación (en las versiones anteriores a Incoterms 2000, el comprador organizaba el despacho aduanero de exportación).

El incoterm FAS sólo se utiliza para transporte en barco, ya sea marítimo o fluvial.

- FOB

Free On Board (named loading port) → ‘Libre a bordo (puerto de carga convenido)’

El vendedor entrega la mercancía sobre el buque. El comprador se hace cargo de designar y reservar el transporte principal (buque)

El incoterm FOB es uno de los más usados en el comercio internacional. Se debe utilizar para carga general (bidones, bobinas, contenedores, etc.) de mercancías, no utilizable para granel.

El incoterm FOB se utiliza exclusivamente para transporte en barco, ya sea marítimo o fluvial.

- FCA

Free Carrier (named place) → ‘Libre transportista (lugar convenido)’.

El vendedor se compromete a entregar la mercancía en un punto acordado dentro del país de origen, que pueden ser los locales de un transitario, una estación ferroviaria... (Este lugar convenido para entregar la mercancía suele estar relacionado con los espacios del transportista). Se hace cargo de los costes hasta que la mercancía está situada en ese punto convenido; entre otros, la aduana en el país de origen.

El incoterm FCA se puede utilizar con cualquier tipo de transporte: transporte aéreo, ferroviario, por carretera y en contenedores/transporte multimodal. Sin embargo, es un incoterm poco usado.⁶

- Grupo C – Entrega indirecta, con pago del transporte principal:

- CFR

Cost and Freight (named destination port) → ‘coste y flete (puerto de destino convenido)’.

El vendedor se hace cargo de todos los costes, incluido el transporte principal, hasta que la mercancía llegue al puerto de destino. Sin embargo, el riesgo se transfiere al

comprador en el momento que la mercancía se encuentra cargada en el buque, en el país de origen. Se debe utilizar para carga general, que no se transporta en contenedores; tampoco es apropiado para los gráneles.

El incoterm CFR sólo se utiliza para transporte en barco, ya sea marítimo o fluvial.

- CIF

Cost, Insurance and Freight (named destination port) → ‘coste, seguro y flete (puerto de destino convenido)’.

El vendedor se hace cargo de todos los costes, incluidos el transporte principal y el seguro, hasta que la mercancía llegue al puerto de destino. Aunque el seguro lo ha contratado el vendedor, el beneficiario del seguro es el comprador.

Como en el incoterm anterior, CFR, el riesgo se transfiere al comprador en el momento que la mercancía se encuentra cargada en el buque, en el país de origen. El incoterm CIF es uno de los más usados en el comercio internacional porque las condiciones de un precio CIF son las que marcan el valor en aduana de un producto que se importa.⁷ Se debe utilizar para carga general o convencional.

El incoterm CIF es exclusivo del medio marítimo.

- CPT

Carriage Paid To (named place of destination) → ‘transporte pagado hasta (lugar de destino convenido)’.

El vendedor se hace cargo de todos los costes, incluido el transporte principal, hasta que la mercancía llegue al punto convenido en el país de destino. Sin embargo, el riesgo se transfiere al comprador en el momento de la entrega de la mercancía al transportista dentro del país de origen.

El incoterm CPT se puede utilizar con cualquier modo de transporte incluido el transporte multimodal (combinación de diferentes tipos de transporte para llegar a destino).

- CIP

Carriage and Insurance Paid (To) (named place of destination) → ‘transporte y seguro pagados hasta (lugar de destino convenido)’.

El vendedor se hace cargo de todos los costes, incluidos el transporte principal y el seguro, hasta que la mercancía llegue al punto convenido en el país de destino. El riesgo se transfiere al comprador en el momento de la entrega de la mercancía al transportista dentro del país de origen. Aunque el seguro lo ha contratado el vendedor, el beneficiario del seguro es el comprador.

El incoterm CIP se puede utilizar con cualquier modo de transporte o con una combinación de ellos (transporte multimodal)

- Grupo D – Entrega directa en la llegada

- DAT

Delivered At Terminal (named port): ‘entregado en terminal (puerto de destino convenido)’.

El incoterm DAT se utiliza para todos los tipos de transporte. Es uno de los dos nuevos Incoterms 2010 con DAP y reemplaza el incoterm DEQ.

El vendedor se hace cargo de todos los costes, incluidos el transporte principal y el seguro (que no es obligatorio), hasta que la mercancía es descargada en la terminal convenida. También asume los riesgos hasta ese momento.

El concepto terminal es bastante amplio e incluye terminales terrestres y marítimas, puertos, aeropuertos, zonas francas, etc.): por ello es importante que se especifique claramente el lugar de entrega de la mercancía y que este lugar coincida con el que se especifique en el contrato de transporte.⁸

El Incoterm DAT se utilizaba frecuentemente en el comercio internacional de gráneles porque el punto de entrega coincide con las terminales de gráneles de los puertos (en las versiones anteriores a Incoterms 2000, con el Incoterm DEQ, el pago de

la aduana de importación era a cargo del vendedor; en la versión actual, es por cuenta del comprador).

- DAP

Delivered At Place (named destination place) → ‘entregado en un punto (lugar de destino convenido)’.

El Incoterm DAP se utiliza para todos los tipos de transporte. Es uno de los dos nuevos Incoterms 2010 con DAT. Reemplaza los Incoterms DAF, DDU y DES.

El vendedor se hace cargo de todos los costes, incluidos el transporte principal y el seguro (que no es obligatorio) pero no de los costes asociados a la importación, hasta que la mercancía se ponga a disposición del comprador en un vehículo listo para ser descargado. También asume los riesgos hasta ese momento.

- DDP

Delivered Duty Paid (named destination place): ‘entregado con derechos pagados (lugar de destino convenido)’.

El vendedor paga todos los gastos hasta dejar la mercancía en el punto convenido en el país de destino. El comprador no realiza ningún tipo de trámite. Los gastos de aduana de importación son asumidos por el vendedor. El tipo de transporte es polivalente/multimodal.

2.5.4. Formas de Pago en el comercio internacional:

A continuación revisaremos las formas de pago para una operación de compraventa internacional.

2.5.4.1. Carta de Crédito o Crédito Documentario³⁷:

Es, sin duda, la forma de pago más recomendada para el exportador que recién se inicia, ya que al contar con entidades bancarias comprometidas en la operación, la carta de crédito se transforma en una Orden de Pago de la mercancía, razón por la cual es el mecanismo que mejor garantiza el pago al exportador.

Otorga la seguridad de que las mercancías serán pagadas una vez enviadas y tan pronto el exportador cumpla las condiciones previamente establecidas. En términos simples, la forma de pago con acreditativo consiste en que el importador ordena a su banco comercial ubicado en el país de importación (banco emisor), pagar a un tercero (exportador) por intermedio de un banco comercial en Chile (banco receptor). Este pago se efectúa una vez que el exportador cumple con lo estipulado en el acreditativo.

Los pasos a seguir son:

- Clase, tipo y monto de la operación.
- Plazo para embarcar.
- Plazo para presentar en el banco comercial los documentos exigidos en el acreditativo.

³⁷Formas de pago de las exportaciones:
https://www.browne.cl/inf_practica/exportar/exportar2.html Junio 2014.

- Plazo de pago.
- Documentos que deben presentarse, tales como: factura comercial, conocimiento de embarque (guía aérea o carta de porte), póliza de seguro cuando la venta sea CIF.
- Otros documentos como: Certificado de Origen, certificado fitosanitario, certificado de calidad, lista de embarque, nota de gastos, visaciones consulares cuando corresponda y cualquier otra documentación dependiendo de la carga, del medio de transporte y del país de destino.
- Puerto de embarque y puerto de destino (lugar de despacho y lugar de recepción).
- Descripción de las mercaderías y exigencias del seguro.
- Posibilidad de enviar las mercancías por parcialidades.
- Términos de entrega de las mercancías (FOB, CFR, CIF, etc.).

El banco es libre de aceptar o rechazar la orden de abrir o de confirmar una Carta de Crédito. Existen varios tipos de acreditativo, siendo el más recomendado:

| | |
|--------------|--|
| Irrevocable: | Lo convenido en la Carta de Crédito sólo podrá modificarse con el consentimiento de ambas partes. |
| Confirmado: | Significa que el Banco notificador chileno asume el compromiso de pago, adicional al banco emisor de la Carta de Crédito. |
| A la vista: | Esto significa que el pago se efectuará una vez que el exportador presente los documentos de embarque en el banco comercial chileno. |

Tabla 1: Acreditivo más recomendado.

Fuente: https://www.browne.cl/inf_practica/exportar/exportar2.html

2.5.4.2. Cobranza Bancaria:

Se basa en la mutua confianza entre importador y exportador (comprador y vendedor). Los bancos comerciales no tienen más responsabilidad que seguir las instrucciones de cobro dadas por el exportador (ordenante) al momento de presentar los documentos de embarque para ser entregados al importador (girador), siempre y cuando este último cumpla las condiciones preestablecidas.

En esta modalidad, los gastos por concepto de comisiones bancarias son sustancialmente inferiores al acreditivo.

En una cobranza intervienen:

| | |
|----------------------------------|---|
| El ordenante: | Habitualmente el exportador, quien entrega al banco comercial chileno los documentos y las instrucciones sobre su manejo. |
| El remitente: | Banco comercial chileno que recibe del exportador documentos de embarque e instrumentos de cobro. |
| El banco presentador o cobrador: | Corresponsal del banco remitente, habitualmente en el país del comprador, encargado de la entrega física de los documentos enviados por el banco del exportador. |
| El girador: | El importador, en su calidad de receptor de los documentos, siempre que cumpla con la condición de la cobranza (aceptación de documentos con compromiso de pago). |

Tabla 2 Actores que intervienen en una cobranza.

Fuente: http://www.browne.cl/inf_practica/exportar/exportar2.html Junio 2014.

Los pasos a seguir son:

- Se firma el contrato de compraventa donde se acuerdan las condiciones de la operación y cobranza.
- El exportador (ordenante) efectúa el embarque de la mercadería.

- Reunidos los documentos de embarque, el exportador los entrega a su banco (remitente) junto con la orden de cobro que contiene las instrucciones sobre el manejo de dichos documentos.
- El banco remitente verifica que los documentos estén en orden y los envía a uno de sus corresponsales en el país del importador, transcribiendo las instrucciones sobre el manejo de la cobranza.
- El banco presentador avisa la cobranza al importador, indicando sus condiciones.
- El importador (girador) acepta los términos de la cobranza.
- El importador procede a la aceptación o al pago del valor de los documentos y el banco se los entrega.
- El banco presentador remesa al banco remitente el pago efectuado por el importador.

2.4.5.3. Cobranza directa:

Esta modalidad supone una relación directa entre exportador e importador sin intervención bancaria, que permita formalizar algún medio o garantía de pago. Para operar con esta modalidad debe existir un grado de confianza entre el exportador nacional y el comprador extranjero, ya que, en el eventual no pago de la operación, el exportador queda en un importante grado de indefensión y deberá perseguir el cobro a través de la contratación de abogados, empresas especializadas, etc. La operatoria es bastante simple, debido a que el envío de los documentos es sin intermediarios y habitualmente se remiten vía courier. Una vez recibidas por el

comprador extranjero, éste procede sin más trámite a la internación de las mercaderías al arribo a su destino. A pesar de los inconvenientes que origina el depender de la seriedad del comprador para el cumplimiento oportuno de los pagos, ésta es la forma más utilizada hoy en Chile para la mayoría de las mercaderías generales.

2.4.6. Pago Contado (Anticipado):

Esta modalidad implica que el comprador extranjero, previo al embarque de las mercaderías, efectúa el pago de la operación normalmente a través de una transferencia bancaria. Solamente cuando el monto de la compraventa ha sido recibido por el exportador, éste realiza el embarque de las mercaderías.

2.4.7. Servicio Nacional de Aduana³⁸:

En conformidad al Artículo 1º de la Ordenanza de Aduanas, el Servicio Nacional de Aduanas (SNA) es un Servicio Público, de administración autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida y se relacionará con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda. Este Servicio será denominado para todos los efectos legales como Institución Fiscalizadora y su domicilio será la ciudad de Valparaíso.

A este Servicio le corresponderá vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que

³⁸ Definición de Servicio Nacional de Aduana:
<http://normativa.aduana.cl/aduana/site/artic/20070705/pags/20070705152826.html> Junio 2014

determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes.

2.4.5.4. Freight Forwarders (FFWW)³⁹:

“Es el término que se usa internacionalmente para identificar las empresas que ofrecen servicios integrales de transporte y logística. En algunos países como España se les llama también transitarios. En Chile se usa término en ámbito legal, pero en la práctica todos conocen a estas empresas como embarcadores o agentes de carga.

Los Freight Forwarders son agentes que ha tomado fuerte posicionamiento en el mercado chileno del movimiento de mercancías y en la exportación e importación de productos. Son compañías especializadas en temas de transporte, ofertas del mercado, precios, calidad de servicios, modelos y métodos de envío, marcos regulatorios y documentación requerida. Conocen las reglas tanto en nuestro país como en los diferentes destinos que escogen nuestros exportadores. En resumen un FF puede ofrecer servicios logísticos integrales que incluyan desde el transporte de los bienes, en cualquiera de las modalidades, hasta almacenamiento, embarque, desembarque, distribución y asesoramiento. Es una opción imprescindible para aquellas empresas menores que desean importar o exportar productos y que no cuentan con la pericia ni los medios para asumir de forma íntegra, por sí mismos, un proceso de gran complejidad.

Para el Servicio Nacional de Aduanas, entidad encargada legalmente de las operaciones de los FF, Agente de Carga es la persona natural o jurídica, chilena o

³⁹Definición Freight Forwarder: <http://www.directoriotransporte.cl/html/servicios-logisticos/freight-forwarders/> Junio 2014

extranjera, que por cuenta del consignante o consignatario de la mercancía y contra el pago de una remuneración, gestiona las operaciones de carga o descarga en el embarque o desembarque internacional de la misma.

Por su parte distingue como Transitario o Freight Forwarder a la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que sin ser porteador efectivo en los términos previstos en el artículo 975 N° 2, del Código de Comercio, ha celebrado un contrato de transporte de mercancías por el pago de un flete, subcontratando servicios de transporte marítimo, aéreo o terrestre, emitiendo conocimientos de embarque, guías aéreas y cartas de porte, hijos o nietos, según el caso, por la carga transportada a su nombre.

¿Dónde Operan?

Los FF pueden realizar sus respectivas operaciones y servicios en las áreas portuarias, aeroportuarias, avanzadas aduaneras, en los recintos de depósito aduanero y dentro de la zona primaria aduanera de cualquier aduana del país.

Operaciones y Servicios Autorizados

Según la ley chilena los Transitarios o Freight Forwarder están facultados para:

- Apertura y Modificaciones de Conocimientos de Embarque.
- Emisión y Modificación de Guías Aéreas o Cartas de Porte.
- Emisión de Documentos de Transporte.
- Consolidación o Desconsolidación de Contenedores, Paletas u otros Embalajes.

- Operaciones y Tramitaciones de Transbordos directos en zona primaria de aduana.
- Realizar presentaciones relacionadas con sus operaciones ante la Aduana.

La regulación local indica que los Agentes de Carga podrán efectuar todas las operaciones necesarias para la gestión de la carga o descarga de la mercancía, en los procesos del embarque o desembarque de los envíos internacionales, por cuenta de terceros.”

2.5.5. El Agente de Aduana⁴⁰:

De conformidad con el artículo 195 de la Ordenanza de Aduanas, el Agente de Aduana es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.

El Agente de Aduana no forma parte de la administración pública, sino que es integrante de la iniciativa privada, que asiste al Estado en el control del ingreso y salida de mercaderías,

Entre las labores de este experto se cuentan:

- Velar por la correcta aplicación de las normas chilenas de exportación e importación
- Verificar la aplicación de los tratados y acuerdos comerciales suscritos
- Elaborar conocimientos de embarque

⁴⁰ Definición de Agente de Aduana: <http://www.cadch.cl/web/2013/07/agente-de-aduana/> Junio 2014

- Brindar asesoría en el cumplimiento de leyes relativas a las nuevas exigencias documentales y físicas sobre las cargas, tales como las normas contra el bioterrorismo
- Confeccionar certificados de origen
- Verificar sellos
- Preparar el aforo de mercancías
- Presentar documentos ante organismos fiscalizadores
- Gestionar autorizaciones sanitarias, fitozoosanitarias y ambientales cuando es pertinente
- Verificar el etiquetado de información comercial
- Facilitar las inspecciones de autoridades relacionadas con el sector
- Entregar asesoría y servicio integral en las operaciones de exportación e importación
- Colaborar para alcanzar la eficiencia en términos de costos, oportunidad y rapidez de las operaciones de comercio exterior
- Aportar con su expertise en la aplicación de los Tratados de Libre Comercio y Acuerdos Comerciales firmados por Chile
- Intervenir en la correcta recaudación de derechos aduaneros e impuestos, entre ellos, el IVA.

Como operador multilogístico experto en legislación aduanera y comercio exterior, el Agente de Aduana asesora al importador y al exportador a lo largo de todo el proceso, desde el embalaje hasta la llegada a destino de la mercadería, otorgando seriedad, confianza y responsabilidad en sus operaciones.

2.6. Metodología de la investigación:

La metodología a usar para esta investigación es la denominada “metodología de la investigación cualitativa”, se indica que *“la investigación cualitativa consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además, incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal y como son expresadas por ellos mismos.”*⁴¹

La metodología fue seleccionada debido a que gracias a la práctica profesional realizada, los alumnos interactuaron con diferentes trabajadores de la industria del comercio internacional, lo que les permitió de esta forma rescatar enfoques y experiencias personales aplicadas a la tercerización, podemos destacar entonces que la experiencia profesional de los practicantes es la base para esta investigación.

La investigación de carácter más experiencial se une por lo tanto a la formación técnica y el uso de bibliografía por parte de los estudiantes para poder dar forma y sustento a lo visto en la práctica profesional

Podemos entender que la entrevista hecha a Manuel Herrera, supervisor de ULOG Valparaíso es la representación textual de la investigación experiencial, en esta pudimos entender cómo funciona a grandes rasgos una importación de carga general contenedorizada y cuál era su opinión acerca de la tercerización de servicios aplicada a esto.

⁴¹ Serrano, Gloria *“Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes”* Editorial: La Muralla, S. A. Madrid, España, 2007 / Capítulo 2, página 26.

2.7. Flujo de una importación:

Una vez finalizado el marco teórico, se procederá a describir un flujo de importación completo, con el fin de poder entender cómo funciona y donde aparecen los diferentes actores que tercerizan servicios.

2.7.1. Relación entre el proveedor extranjero y el importador nacional:⁴²

Antes de iniciar una operación de importación, ya sea una persona natural o jurídica, se deberá recopilar información relativa al mercado de origen del producto y de los potenciales proveedores:

- Países productores
- Países comercializadores
- Precios, variedades, calidad, etc.

Dentro de la evaluación del potencial proveedor es recomendable conocer si existen acuerdos comerciales suscritos por Chile con dicho país que permitan acogerse a rebajas arancelarias otorgadas para ese producto al importarlo.

En esta etapa el importador se pone en contacto con el proveedor extranjero con el fin de solicitar cotización (factura pro forma o carta oferta), que contenga las condiciones de la venta.

⁴²Flujo de importación, paso 1: https://www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar1.html Junio 2014

Las condiciones de la venta tiene relación con los precios, mecanismos y plazos de pago, condiciones de entrega de las mercancías, responsabilidades, lugar de la entrega en relación al precio pactado (Cláusulas de venta), y todas las condiciones necesarias que aseguren al Importador que recibirá las mercancías compradas, como también las del exportador que asegure que recibirá el pago de las mercancías vendidas.

2.7.2. Cláusulas de compra y formas de pago:⁴³

a) Cláusulas de Compra:

Éstas corresponden a los denominados "Incoterms", los que delimitan la responsabilidad de entrega de las mercancías en relación al precio pactado, como también las obligaciones del vendedor en las contrataciones de fletes y seguros.

b) Formas de Pago

Existen diversas formas de pago, de las cuales, las más usuales y de validez internacional son el crédito documentario, la cobranza extranjera y el pago contado (Anticipado).

Los importadores deben informar al banco el pago del valor de los bienes que importen y los gastos asociados. Si la operación se realizó con divisas adquiridas o remesadas en el Mercado Cambiario Formal (MCF), la entidad bancaria deberá informar al día hábil siguiente al Banco Central. Si la operación no se realizó a través del MCF, el

⁴³ Flujo de importación, paso 2: https://www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar2.html Junio 2014

importador deberá informar del pago dentro de un plazo de 30 días corridos desde la fecha en que éste se efectuó al Instituto Emisor.

- Cobranza Bancaria

Es aquella en la cual los documentos representativos de la mercancía pueden ser acompañados de una letra de cambio, cheque o pagaré, los que son entregados al comprador previo pago o aceptación de éstos. Este documento es entregado a un Banco Comercial para que lo envíe o remita a un banco ubicado en el país del girador (proveedor) para su cobro o cancelación.

A la vez, es importante destacar que con este tipo de documento el banco comercial sólo cumple las instrucciones dadas por el girador y no existe responsabilidad alguna en lo relacionado con el pago.

En las cobranzas distinguimos dos clases:

- Cobranza Limpia (Clean Collection)
- Cobranza Documentaria (Documentary Collection): esta última se subdivide en: Cobranza documentaria a la Vista y Cobranza documentaria a Plazo.

- Cobranza Directa

Es aquella en que no existe intervención bancaria y la relación entre el proveedor extranjero y el importador chileno es directa. De esta forma, una vez que el exportador despacha la mercancía, envía directamente al importador todos los documentos que le

permitirán a este último desaduanar las mercaderías. Esta forma de pago se utiliza cuando la relación que existe entre vendedor y comprador es de absoluta confianza

- Carta de Crédito

Es un instrumento de pago, mediante el cual un banco (banco emisor), obrando a petición y de conformidad con las instrucciones de un (cliente) se obliga a hacer un pago a un tercero (beneficiario) a aceptar y pagar letras de cambio (instrumentos de giro) librados por el beneficiario o a través de otro banco (banco notificador). Ello contra la presentación de documentos relativos a la venta de mercancías o prestación de servicios, los cuales deben cumplir estricta y literalmente con los términos y condiciones estipulados en la carta de crédito.

La carta de crédito debe contener todas las condiciones establecidas entre el importador y el proveedor. El importador debe tener presente que este documento es un medio de financiamiento, puesto que es el banco quien cancela al proveedor extranjero financiando la operación. Es importante que el importador conozca el costo que involucra este crédito:

Tasa de apertura, gastos por envío de la carta de crédito al banco corresponsal extranjero.

Tasa en pesos o en dólares desde la apertura hasta la negociación (embarques de las mercancías) y de la negociación hasta la cobertura del crédito, es decir, el pago del financiamiento al banco por parte del importador.

El banco chileno envía a su banco corresponsal en el exterior el crédito a favor del proveedor o exportador extranjero. El banco comercial extranjero recibe aviso de apertura de carta de crédito y notifica al exportador.

El exportador (proveedor) revisa la carta de crédito y verifica si existen discrepancias tales como: fechas de embarque que no le es posible cumplir, documentos exigidos, transbordos no autorizados, validez de la carta de crédito, etc. En principio, éstas se resolverán a través de un contacto directo entre el importador nacional y exportador extranjero (proveedor), no obstante, éstas sólo tendrán validez si son modificadas en la carta de crédito.

El banco comercial chileno realiza modificaciones al crédito según instrucciones entregadas por el importador nacional. Éstas serán comunicadas por el banco comercial extranjero al exportador extranjero (proveedor).

Según la Cámara Internacional de Comercio, todo acreditivo deberá indicar si se trata de una carta de crédito revocable o de una carta de crédito irrevocable.

- Crédito revocable: Es aquel que puede ser modificado por el banco que lo emitió, sin previo aviso al beneficiario, pudiendo aún proceder a su anulación.
- Crédito irrevocable: Es aquel que sólo podrá ser modificado o anulado previo consentimiento de todas las partes intervinientes en la operación.

Toda carta de crédito deberá especificar claramente si el pago se realizará contra la presentación de los documentos requeridos o bien en una fecha posterior.

- Carta de crédito a la vista:

Es aquella que indica que el pago se efectuará contra la presentación de los documentos de embarque, siempre condicionado a que ellos cumplan con todos los términos y condiciones indicadas en el acreditativo.

- Carta de crédito a plazo del proveedor:

Es aquella que en sus condiciones estipula que el pago al exportador se efectuará al término del plazo que este último le haya otorgado al importador. Habitualmente este plazo está determinado por la fecha de embarque de la mercadería.

- Carta de crédito de pago diferido:

El mecanismo de este crédito es lo mismo que un crédito de pago a la vista, excepto que el banco se compromete a pagar en una fecha segura, específica o a la ocurrencia de un evento específico, después de la presentación de documentos. En este caso no existe letra de cambio.

- Carta de crédito contra aceptación:

Es aquella que ofrece un método más corriente de permitir el pago en condiciones diferidas. El beneficiario presenta una letra de cambio pagadera a él mismo y girada al término acordado sobre el banco que va aceptarla. El banco firma su aceptación sobre la letra de cambio y la devuelve al beneficiario. Este puede entonces volver a presentarla para pago a su vencimiento.

2.7.2.1. Etapas de una carta de crédito:

1. Suscripción del contrato de compraventa.
 2. El importador solicita a su banco la emisión de la carta de crédito.
 3. El banco emisor emite la carta de crédito y la notifica por intermedio de su corresponsal en el país del exportador.
 4. El banco notificador avisa la carta de crédito al exportador.
 5. El exportador realiza el embarque.
 6. El exportador presenta los documentos de embarque al banco notificador (confirmador).
 7. El banco confirmador, comprobado el cumplimiento de los términos y condiciones estipuladas en la carta de crédito, paga el valor de los documentos.
 8. El banco confirmador envía al banco emisor los documentos.
 9. El banco emisor entrega los documentos de embarque al importador para que este pueda retirar la mercadería del puerto.
 10. A la fecha acordada, el importador paga al banco emisor el valor pagado por este al exportador.
- Pago Contado (Anticipado)

El exportador envía las mercancías al extranjero bajo el compromiso de que el importador pagará en el momento de recibirlas o en un plazo previamente acordado. El proceso de pago se efectúa a través de giros bancarios, transferencias de fondos, abonos en la cuenta corriente del exportador (cuenta abierta) u otras modalidades.

Si el exportador no conoce al cliente, esta forma de pago implica un alto riesgo.

Los pasos a seguir son:

- El exportador se contacta con el importador y estipulan un contrato de compraventa.
- El importador chileno realiza la transferencia bancaria o directa de los fondos al exportador extranjero.
- El exportador despacha la mercadería.
- El exportador envía los documentos al importador.
- El importador recibe los documentos de la exportación y los entrega al agente de aduanas para que gestione el desaduanamiento de la carga.
- El exportador recibe el pago.

2.8.3. Operaciones de embarque, contratación de fletes y seguros⁴⁴:

- Embarque:

El exportador conforme embarca las mercaderías de acuerdo a lo estipulado. Extranjero (proveedor) revisa la forma de pago convenida y si la Cláusula de Compra convenida (INCOTERMS) lo obliga a la contratación de fletes y/o Seguros, deberá hacerlo y confirmar al comprador el medio de transporte internacional que lleva las mercaderías, fecha de salida, número de vuelo, nombre del barco, tiempo de demora del viaje, y fecha estimada de arribo.

⁴⁴ Flujo de importación: https://www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar3.html Junio 2014

Si la cláusula de venta convenida no lo obliga a la contratación de estos servicios, deberá disponer la entrega de las mercancías en el lugar establecido por ambos a la empresa embarcadora elegida por el Importador, con el objetivo que esta empresa transporte las mercancías al país de importación bajo riesgo y responsabilidad del comprador.

El importador coordina con su Agente de Aduanas la recepción de las mercaderías en puerto de llegada e internación.

2.8.4. Negociación:

El exportador extranjero (proveedor) negocia ante su banco comercial el pago convenido, presentando documentos oficiales que acrediten el embarque de las mercancías como también el cumplimiento de las instrucciones especificadas por el Importador en la Carta de Crédito o Cobranza Extranjera. (Factura, conocimiento de embarque o documento que haga sus veces, lista de empaque, certificado de origen, póliza de seguro, etc.)

El banco comercial extranjero revisa los documentos y en conformidad paga al exportador en el plazo establecido. Estos documentos son enviados al banco emisor de: la carta de crédito, cobranza u otra forma de pago, banco chileno.

El conocimiento de embarque, documento que tiene un título de dominio sobre la mercancía, deberá venir consignado a nombre del banco emisor, el cual le servirá de

respaldo en esta operación. Posteriormente, dicho documento deberá ser endosado por el banco a nombre del importador nacional trasladando así el dominio de las mercaderías

2.8.5. Recepción de Mercancías⁴⁵:

Una vez recibida la mercancía en la aduana de ingreso, el Agente de Aduanas, en coordinación con el importador, procederá a la tramitación aduanera que permita la legal internación de ésta, realizando el pago correspondiente a los impuestos y demás gravámenes a los cuales se encuentre afecta o bien liberada –dependiendo de si el origen corresponde a algún país con que Chile tenga Tratado de Libre Comercio vigente–. El importador recibirá del banco comercial los siguientes documentos, que servirán de base al Agente de Aduanas para realizar la destinación aduanera, que se formaliza mediante el documento denominado "Declaración de Ingreso":

- Conocimiento de Embarque (endosado por el banco chileno y por el importador).
- Factura comercial y nota de gastos.
- Certificado de Seguro indicando monto de la prima (si éste fue tomado por el proveedor).
- Certificado de Origen, si procede.
- Certificado Sanitario o Fitosanitario, si proceden.
- Lista de Empaque.

⁴⁵ Flujo de importación: https://www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar4.html Junio 2014

2.8.6. Tramitación aduanera, registro de productos en base de datos de Aduana⁴⁶.

La tramitación aduanera es realizada por el Agente de Aduana teniendo bajo su responsabilidad tres aspectos de mucha importancia:

- La valoración aduanera, mediante la cual se determina la base imponible que determina el pago de los gravámenes.
- La clasificación arancelaria, por medio de la cual se fijan las preferencias arancelarias que puedan tener las mercancías negociadas en los Tratados de Libre Comercio.
- La descripción de las mercancías e inscripción de los productos en las bases de datos de Aduana, sistema que ha implementado el Servicio de Aduanas y que permite describir dichas mercancías una sola vez, utilizando esta descripción en los futuros embarques de la misma mercancía. De esta forma los productos que son importados en reiteradas oportunidades se encuentran autorizados y descritos en Aduanas desde el momento en que ingresaron por primera vez a nuestro país.

2.8.7. Inscripción o descripción de productos ante Aduanas:

La descripción de las mercancías en las Declaraciones de Destinación Aduanera de Ingreso (DIN), deberá efectuarse de acuerdo a las instrucciones contenidas en este apéndice, sin perjuicio de respetar, cuando corresponda, las instrucciones específicas que se contengan en los Capítulos III y IV o en los Anexos de tales Declaraciones del presente Compendio.

⁴⁶ Flujo de importación: https://www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar5.html Junio 2014

La forma general de describir las mercancías, el despachador la efectuará en una descripción en formato libre, de tal forma que la misma sea lo suficientemente clara para permitir identificar las cualidades y naturaleza de lo transado, con el objetivo de aportar mejor información para las necesidades estadísticas y de control del Servicio de Aduanas.

Adicionalmente, se contempla una forma particular para describir algunas mercancías, sobre las cuales el Servicio requiera mayor control, basado en requerimientos de información específicos para cada producto.

Esta nueva modalidad de descripción de mercancías no es aplicable a las DIPS, DUSSI, FIVP o DIN que amparen mercancías del capítulo 00, con excepción de la partida 00.33 (que sí debe utilizar este sistema). Para todas éstas se debe efectuar una descripción en forma genérica que permita establecer la naturaleza de las mercancías o servicios.

a) Definiciones

Para los efectos de describir las mercancías, los conceptos que se indican a continuación tienen los siguientes significados:

a) Descripción Libre Estructurada: Es la forma general como se deben describir las mercancías, la cual está basada en una estructura flexible, que permite acomodar los largos de los distintos campos que componen la descripción a los requerimientos de cada producto. Esta descripción se compone de la siguiente forma:

b) Código de Identificación de Producto (CIP): Es el código alfanumérico con el cual normalmente los fabricantes identifican sus productos en la cadena de producción o comercialización. Este código habitualmente se indica en la factura comercial o en la lista de empaque. Puede tener un máximo de 16 caracteres y, si fuera superior, se deberá utilizar los últimos caracteres para ajustarse a este formato.

Cuando el CIP no se especifique en los documentos de base del despacho, se podrá utilizar el código de inventario que asigna el comprador, u otro que permita individualizar a cada producto. En este caso, el importador deberá entregar por algún medio escrito tal información. Este código tiene por objeto simplificar el manejo de la información y permitir la inscripción en la base de datos del Servicio de Aduanas, para quienes lo requieran.

c) Nombre: Es la expresión usual con que se identifica la mercancía (Ej. Pulpa de manzana; Cebollas frescas; etc.). En caso que tenga dos o más nombres, se podrá utilizar cualquiera de ellos, siempre y cuando la alternativa escogida permita identificar claramente el producto de que se trata. Las marcas registradas y/o nombres de fantasía no se considerarán "nombre" para estos efectos.

d) Marca: Es la denominación comercial con que el fabricante identifica el producto. En caso de que la mercancía no tenga marca, se deberá señalar el nombre del emisor de la factura, seguido de la letra "F" y separado por un guión.

e) Modelo, tipo, clase, especie o variedad: El "Modelo" corresponde a las características básicas de la mercancía según las especificaciones precisas del fabricante, que diferencian al producto de otros similares.

El "Tipo, Clase, Especie o Variedad" corresponden a las características secundarias comunes a la mercancía, que permiten distinguirlas de otras de su misma naturaleza.

f) Información complementaria: Es cualquier otra información que permite individualizar y clasificar la mercancía bajo el ítem propuesto, como por ejemplo: especificaciones en cuanto a su uso, composición, potencia, etc.

o Descripción en base a descriptores específicos: Es la forma particular como se deben describir determinadas mercancías seleccionadas por Aduanas, y especificadas en una nómina de productos publicada en su página de Internet. Estos productos se describen en base al código CIP y a los siguientes elementos:

a) Descriptor: Es la información específica del producto a describir, que tiene por objetivo efectuar las validaciones que el Servicio de Aduanas requiere (por ej.: peso, potencia, volumen o peso del envase, etc.).

b) Categoría: Es la cuantía de la información requerida por el descriptor (Por ej.: 500 Kg. 100 HP, 5 litros, etc.).

- Unidad de Venta: Es la unidad en la que se comercializa el producto y aparece consignada en la factura comercial (Ej. Pack de 6 botellas; frascos; tambores; toneladas, kilos netos etc.).
- Unidad Estadística: Es la unidad de medida asociada a la posición arancelaria, establecida en el Arancel Aduanero en la columna UNID.-COD., y corresponde a la unidad en la cual se indica la cantidad de mercancías en las destinaciones aduaneras.
- Inscripción de mercancías en la base de datos:
 - a) Los agentes de aduana que opten por registrar en las bases de datos de Aduanas los archivos con la descripción codificada de las mercancías, lo podrán realizar a través de un programa computacional (off line) que se encuentra en la Web del Servicio de Aduanas.
 - b) A través del programa computacional, el despachador deberá generar un archivo al Servicio de Aduanas, el cual debe consignar los siguientes datos:
 - Datos del Cliente (importador/exportador): RUT Cliente con dígito verificador, nombre o razón social del cliente.
 - Código del despachador.
 - Código Identificación del Producto.
 - Posición arancelaria (ocho dígitos).
 - Nombre del producto.
 - Unidad de Venta.

2.8.8. Retiro de mercancías y pago al exterior⁴⁷:

Al momento de la aceptación de la Declaración de Ingreso, Aduanas determina la Selección de Aforo, pudiendo determinar Físico, Documental, o Sin Revisión.

Si la operación fue seleccionada para "aforo físico" o "documental", una vez cancelados los gravámenes de internación se deberá obtener la visación correspondiente por parte de los funcionarios de Aduana destacados en los recintos de depósito, certificando la concordancia entre los documentos y la mercancía física contenida en los embalajes del embarque, como también la correcta aplicación de las normas legales vigentes, clasificación y valoración de las mercancías.

Si la operación fue seleccionada "sin revisión", una vez cancelados los gravámenes de internación se procede directamente al retiro de las mercancías desde los almacenes de depósito y son trasladadas a las bodegas o lugar que el importador determine.

Del universo de operaciones aduaneras que se cursan por las diferentes aduanas del país sólo aproximadamente un 5% son objeto de aforo físico o documental.

Una vez finiquitada la importación de las mercancías y estando debidamente legalizada la Declaración de Ingreso por parte de Aduanas, el importador está en condiciones de efectuar el pago al proveedor o a la entidad bancaria en la fecha predeterminada, en caso de una cobranza extranjera o carta de crédito respectivamente, o bien cerrar la operación en caso de un pago anticipado al proveedor.

⁴⁷ Flujo de importación https://www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar6.html Junio 2014

| Flujo de una importación | |
|--|--|
| 1 Relación entre el proveedor extranjero y el importador nacional | Datos a considerar <ul style="list-style-type: none"> países productores países comercializadores precios, variedades, calidad, etc. |
| 2 Cláusulas de compra y formas de pago | Cláusulas de compra <ul style="list-style-type: none"> definir incoterm a usar Formas de pago <ul style="list-style-type: none"> cobranza bancaria cobranza directa carta de credito pago contado |
| 3 Operación de embarque, contratación de fletes y seguros | Embarque <ul style="list-style-type: none"> definir medio de transporte Negociación <ul style="list-style-type: none"> negocia con banco comercial el pago convenido |
| 4 Recepción de mercancías | Recibir el embarque y los documentos para tramites de internación de la carga |
| 5 Tramitación aduanera, registro de productos en base de datos de Aduana | Tramitación aduanera <ul style="list-style-type: none"> Valoración aduanera Clasificación arancelaria Descripción de mercancías |
| 6 Retiro de mercancías y pago al exterior | Aduana indica si requiere Aforo Pago y retiro de mercancías |

Tabla 3 Flujo básico de una importación de carga general contenedorizada.
Fuente: Elaboración Propia.

2.8. La tercerización de procesos logísticos⁴⁸:

Es muy importante identificar y determinar cuáles son los procesos logísticos que pueden y los que no pueden o no deben ser externalizados, es decir delegar las operaciones logísticas a un tercero, cuando esto es posible le permite a las empresas dar foco a la esencia del negocio, sin embargo se debe tener en cuenta que no todas las operaciones pueden ser delegadas dentro de una compañía; luego de definir lo que se puede externalizar se podrá describir las ventajas y desventajas de este fenómeno económico.

La globalización, el constante crecimiento de la industria y la economía demandan que hoy en día las empresas pongan todos sus esfuerzos en ser más eficientes, reduciendo los costos en sus operaciones.

Desde este punto de vista, las empresas prestatarias de estos servicios han tomado un rol protagónico en el negocio logístico durante los últimos años gracias a su conocimiento, especificación y experiencia en los procesos logísticos. Es por ese motivo que buena parte de las empresas de este rubro en el mundo han decidido optar por la delegación de los servicios que no son parte de la esencia de su negocio a un tercero experto con la finalidad de aumentar su productividad, eficiencia y ser competitivos en un mercado que lo demanda con cada vez más urgencia.

Según estudios internacionales, en América Latina el promedio de tercerización de los procesos logísticos es de un 42%; Europa tiene niveles de tercerización logística

⁴⁸ ¿Tercerizar o no tercerizar? : <http://www.revistadelogistica.com/tercerizar-o-no-tercerizar.asp> . Junio 2014

de más del 90% de todos sus procesos (incluyendo almacenamiento y transporte), mientras que los Estados Unidos se sitúan en un 80% y Asia en alrededor de un 85%.⁴⁹

Es importante plantear qué servicios logísticos se pueden externalizar, analizando a los diferentes participantes del flujo de importación descrito anteriormente, para lo que estableceremos dos categorías.

2.9.1. Servicios no tercerizables:

En esta primera categoría se encontrarán las funciones certificadoras y fiscalizadoras como representantes del sector público.

En el proceso logístico que implica una importación participan entidades gubernamentales, que cumplen una principalmente una labor de Entidad Fiscalizadora, que por su calidad de gubernamentales no pueden ser externalizadas a un privado. Ejemplo de esto es la función del SAG, como entidad encargada de certificaciones fitosanitarias y fiscalizador de importaciones frutícolas, orgánicas y vegetales en general.

Otro ejemplo es el servicio que presta la Policía de investigaciones PDI como organización encargada de controlar y fiscalizar las mercancías para evitar contrabando.

Por otro lado, si bien “El agente de aduana es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante el Servicio Nacional de Aduanas

⁴⁹ Catálogo de logística : <http://catalogodeoutsourcing.com/ed19-log-01.asp> Junio 2014

para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías⁵⁰ , se convierte en un caso muy particular pues si bien presta servicios como auxiliar este ejemplo no constituye una tercerización de servicios propiamente tal ya su labor radica en ejercer como un agente certificador ante el servicio nacional de aduanas.

2.9.2. Servicios Tercerizables:

- Gestiones de comercio exterior: para agilizar sus procesos los exportadores e importadores delegan estas gestiones a un Asesor de Comercio Exterior, esto implica que los pequeños exportadores/importadores enfoquen sus esfuerzos en la producción entregando esta parte del proceso a un tercero con experiencia que le indique que es lo que debe hacer para reducir costos en el flujo de intercambio comercial internacional.
- Transporte: Uno de los servicios primordiales en la cadena de suministros, para lo que embarcadores ofrecen un servicio integral que coordina el transporte que movilizará la carga.
- Agenciamiento marítimo: Para empresas tan grandes como las líneas navieras es muy importante tener representación en los diferentes países en los que recalen sus naves. Aquí es donde surgen las Agencias Marítimas como encargadas de representar al armador administrativamente en un territorio determinado.
- Funciones de facturación y recaudación: Para los Depósitos de contenedores, la esencia de su negocio radica en prestar servicios de contenedores, ya sea Gate In / Gate Out, limpieza o mantenimiento. Por lo que la facturación y la recaudación

⁵⁰ El Agente de Aduana : <http://www.aduana.cl/aduana/site/edic/base/port/agentes.html> Junio 2014

correspondiente al cobro de los servicios prestados, se los delega a un tercero, como por ejemplo Globaldesk, quien realiza dichas gestiones mientras el depósito se encarga de dar foco a la gestión operativa de su negocio.

2.9. Los beneficios y perjuicios de la tercerización:

Para analizar el impacto desde el punto de vista de los beneficios y perjuicios de la tercerización en los diferentes actores de comercio exterior, primero debemos determinar cuáles son, por lo que a continuación determinaremos los actores más importantes dentro de éste flujo y luego los analizaremos uno a uno:

Actores que participan y tercerizan:

- Proveedor e Importador
- Embarcador
- Armador
- Depósito de contenedores

Determinamos estos actores entre muchos otros debido a que son los que tercerizan operaciones vitales de comercio exterior, y que al hacer esto es más notorio su impacto dentro de un flujo de importación.

2.9.1. Proveedor e importador:

Tanto el proveedor como el comprador dentro de una operación de comercio exterior pueden tercerizar sus operaciones de importación/exportación a través de asesores de comercio exterior, los que pueden coordinar una agencia de aduana,

embarcadores y otros actores de comercio exterior para que su cliente haga focalización en los temas que van de la mano con su rubro.

- Ejemplo de tercerización en proveedores e importadores:⁵¹

Podemos analizar el caso de Codelco, empresa estatal minera que tercerizó el 2011 sus operaciones de importación de insumos con Ultramar Logistics (ULOG) y la agencia de aduana Tellería.

La importación de insumos para todas las divisiones de Codelco es un tema vital para el correcto funcionamiento de todos sus proyectos por lo que ellos se asesoraron con expertos en comercio exterior y logística, en este caso es ULOG quien ganó la concesión de Codelco ya que tiene la experiencia en logística necesaria para dar confianza a ésta gran empresa estatal de vital importancia para la economía nacional, por otro lado la Agencia de aduana Tellería es experta en trámites documentales por lo que juntos coordinan sus diferentes embarques de todas partes del mundo.

Todo empieza con la emisión de una orden de compra en la que se determinan los materiales, fechas de entrega, incoterm, precios, medio de transporte idóneo y otras observaciones vitales para el embarque. Luego es ULOG quien recibe esta OC junto con el proveedor en origen y comienzan las primeras gestiones de embarque.

ULOG hace un análisis de la carga, revisa las dimensiones, el peso y la naturaleza de la carga para luego hacer una cotización abierta con diferentes

⁵¹ Ver Anexo: Entrevista a Manuel Herrera, Supervisor ULOG Valparaíso

embarcadores de confianza, esta cotización dura solo un par de días, al cerrar la cotización se analizan las diferentes ofertas y la que otorgue el mejor precio se le designa como embarcador con una instrucción de embarque, se entregan los contactos de embarcador y proveedor y estos coordinan las condiciones, hora y lugar de retiro de la carga.

Codelco previamente negocia con sus proveedores un plazo de pago de 30 días, el cual se determina en la orden de compra, por lo que el proveedor que ve la operación se ve en la obligación de enviar los documentos de embarque, tales como la factura comercial, listado de empaque y certificado de origen, para que de esta forma tanto embarcador como la Agencia de aduana Tellería en Chile comiencen con sus trámites documentales.

El embarcador emite el BL y lo envía a la Agencia de aduana Tellería, ésta a su vez recibe los documentos originales de embarque para comenzar los trámites de desaduanamiento una vez recibida la carga.

Al arribar la carga están todos los trámites al día para el retiro de ésta, por lo que Codelco y Agencia de aduana Tellería se coordinan para enviar el transporte terrestre propio de Codelco al puerto de destino donde podrán retirar la carga, acto seguido la carga llega a la división que solicitó este embarque y Codelco paga el material al proveedor dentro del plazo establecido.

Beneficios observados⁵²:

Así como Codelco, muchas otras empresas de comercio exterior se asesoran con un asesor de comercio exterior, los beneficios que podemos evidenciar de este proceso son:

- Reducción de problemas en la ejecución de la importación, tales como la asignación de un transporte idóneo y la gestión documental
- Mejores precios de transporte al cotizar con diferentes embarcadores, lo que abarata los costos finales.
- Supervisión constante al proceso de importación, lo que permite a los importadores focalizarse en su flujo
- Disminuye la necesidad de contratación de recursos humanos y los costos/gastos derivados de esto tales como implementación de oficinas, tanto el espacio físico como los equipos y muebles necesitados, gastos en beneficios, etc.
- Al reducir los recursos humanos reduce la sindicalización, desde el punto de vista del empleador esto es positivo ya que la presión ejercida por la fuerza laboral disminuye.

En el caso de empresas estatales como Codelco la fuerza laboral es aún mayor, lo que implica que al tercerizar sus recursos humanos disminuyen las presiones laborales como petición de aumento de salarios y huelgas que detienen la producción y suponen graves pérdidas monetarias para la empresa.

⁵² Basado en información encontrada en: Stolovich, Luis. La tercerización ¿Con qué se come? CIEDUR, Montevideo, Uruguay Junio 2014.

2.9.1.1. Perjuicios observados:

A su vez la tercerización de servicios supone perjuicios, por lo que es menester hablar al detalle de ellos:

- La empresa se vuelve menos autosuficiente debido a que requiere de que su asesor de comercio exterior esté en condiciones de poder coordinar y gestionar sus operaciones de compraventa internacional, por lo que en caso de quiebra de la empresa, o cualquier escenario que los invalide significará perjudicar al representado.
- La empresa debe asumir todos los errores de sus agentes representantes como propios, ya que a los ojos de sus clientes, son ellos mismos los culpables directos.
- Evita la sindicalización, desde el punto de vista del trabajador esto es negativo ya que no se sienten debidamente representados en el trabajo que desempeñan, esto genera una masa de descontento que puede derivar en huelgas, bajas de producción, fuga de recursos y un mal ambiente laboral.

2.6.2. Embarcador

El embarcador será el encargado designado tanto por el proveedor como el importador, dependiendo de la incoterm pactada, el cual tendrá que coordinar los transportes para traer la carga. Puede ser el mismo proveedor o importador, una agencia de aduana, un Freight Forwarder, etc. Solo es necesario que cumplan con el rol de embarcador.

Debido a que es el mismo proveedor/exportador el que puede contratar los fletes, podemos decir que ocupar un embarcador externo es una tercerización de servicio, o a su vez el importador puede hacerlo dependiendo de la cláusula de compra.

- Ejemplo de uso de embarcador desde el punto de vista del proveedor / exportador: J.F Hillebrand y Viña Concha y Toro:

Concha y Toro es el holding vitivinícola más grandes de Chile y según informa su página web “*Concha y Toro aspira a ser una de las marcas globales que lideren la industria vitivinícola mundial*”⁵³ es por esto que su nivel de exportaciones es sumamente elevado y cada año es mayor a medida que su posicionamiento internacional le abre nuevos mercados.

La empresa como tal funciona como su propio embarcador coordinando sus exportaciones pero debido a los masivos volúmenes de carga se asoció con el Freight Forwarder J.F Hillebrand, de esta forma coordina de manera más eficiente sus exportaciones al tener mayor capacidad de embarque pudiendo hacer frente a los bruscos aumentos de demanda del mercado.

Ejemplo de uso de embarcador desde el punto de vista del importador /comprador: Delfín del Lejano Oriente con importadores varios.

Delfín Del Lejano Oriente Ltda es un embarcador de origen Chino, se define como una agencia de embarque y Freight Forwarder, la cual trabaja con muchos

⁵³<http://www.conchaytoro.com/web/la-compania/?lang=es> Junio 2014

importadores Chilenos que manejan generalmente bajos o medianos volúmenes de carga. Cabe señalar que este embarcador trae todo tipo de carga pero se especializa en cargas refrigeradas.

Beneficios de la tercerización:

- Cuando un proveedor o importador necesita embarcar poca carga y no alcanza a llenar un contenedor con ésta, se debe embarcar bajo la modalidad de carga LCL; claramente es mucho más eficiente solicitar la gestión de un Freight Forwarder en este tipo de casos ya que de esta forma no es necesario usar un contenedor completo, sino que se puede consolidar con la carga de otros clientes.

De esta forma tercerizar un embarque LCL para el proveedor/importador será mucho más eficiente que embarcarlos ellos mismos, ya que se hace más eficiente el uso de las dimensiones y peso en el proceso embarque.

- Asegura el correcto proceso de emisión de documentos de embarque, como también facilita las gestiones con Agencias de aduana, tal como correcciones de BL, etc.
- Es capaz de coordinar transportes terrestres, marítimos y aéreos de manera que el embarque se adecue a las exigencias de la operación, en función del tiempo, dimensiones y peso de la carga, naturaleza de ésta, etc.

Para el representado finalmente es la experiencia y el know-how que poseen los embarcadores lo que da seguridad y respaldo para entregarles el manejo de sus operaciones de comercio exterior.

- Para finalizar podemos nombrar otros beneficios previamente expuestos tales como que reduce costos al reducir personal, evita la sindicalización (beneficioso del punto de vista del empleador) y asegura la correcta implementación del transporte.

Perjuicios de la tercerización:

- Convierte al proveedor / importador en una empresa menos autosuficiente, ya que depende de un tercero para ejecutar correctamente sus labores de compraventa internacional, en el caso del importador vuelve su cadena de suministros dependiente de un tercero.
- Podemos revisar otros perjuicios previamente analizados, tales como que la empresa debe asumir los errores de su embarcador, y que evita la sindicalización (perjuicio del punto de vista del trabajador)

2.9.2. Armador:

Los armadores al dedicarse al comercio internacional como transportistas marítimos, deben tener presencia en cada de uno de los países en los que recalán sus naves o en el cual tengan alguna actividad comercial potente.

Podemos entender que la presencia internacional para los armadores es uno de sus ejes fundamentales, y es aquí donde entran las agencias marítimas como actores de la tercerización.

Las agencias marítimas se encargan de representar en sus operaciones tanto física como administrativa y financieramente a uno o varios armadores, de manera total o parcial. Nos referimos a representación total cuando la agencia marítima se encarga de todos los procesos y se instaura como sinónimo del armador, por ejemplo, hasta mediados del presente año SAAM era la agencia representante de CSAV.

La representación parcial es cuando el armador efectivamente tiene presencia en el país pero prefiere tercerizar ciertas operaciones que no van en directo beneficio económico de ellos, por ejemplo Ultramar agencia marítima representa parcialmente armadores tales como Hapag Lloyd o Hamburg Süd en operaciones de emisión y corrección de BLs, liquidación de naves, garantías, etc.

Beneficios de la tercerización:

- Los armadores al representarse por una agencia marítima pueden tener presencia en todo el territorio nacional, esto dependiendo de las sucursales que tenga el

representante en los terminales a lo largo de Chile; por otro lado a las agencias marítimas les conviene tener presencia física en el territorio nacional ya que puede representar a varios armadores, de esta manera terminan ahorrando la implementación de oficinas y el pago de recursos humanos, etc.

- Las naves de los armadores generan gastos en todos los terminales donde ejercen operaciones y si éstas frecuentemente ingresan al país, es favorable para el armador tener presencia física en éste debido a que las empresas internacionales (con RUT extranjero) no pueden acceder a la devolución de IVA, en cambio las nacionales (con RUT nacional) si pueden, lo que genera ventajas tributarias al ser representados.

Perjuicios de la tercerización:

- La dependencia del armador en la agencia marítima es grandísima debido a que esta se vuelve un sinónimo del armador en ese país, la eficiencia de la agencia marítima en el desempeño de sus labores y su posicionamiento son claves para que sus clientes tengan una imagen del armador como tal; en definitiva, si la agencia marítima falla, el armador sale directamente perjudicado.
- El poco control de sus procesos supone una debilidad para el armador ya que lo que no se controla, no se mejora, si hay un servicio deficiente será difícil de detectar para el armador, la agencia no necesariamente tiene que equipararse a los estándares de calidad del armador, y esto puede derivar en la fuga de clientes.
- También debemos presentar otras desventajas presentadas previamente, tales como evitar la sindicalización (perjuicio del punto de vista del trabajador)

2.9.3. Depósito de contenedores:

Los depósitos de contenedores son en el flujo de una importación el último actor importante, debido a que es el que recibe el contenedor vacío una vez desconsolidado, este servicio se llama Gate in.

La rotación de contenedores en depósitos a nivel nacional es altísima, lo que supone que el depósito debe hacer la facturación y cobranza de todos estos servicios, pero para hacer focalización en lo operativo decidieron externalizar esta labor.

- Ejemplo de tercerización de servicios en depósitos de contenedores: Sitrans y Globaldesk

Sitrans, depósito de contenedores, decidió externalizar la facturación y cobranza de sus servicios de Gate In y Gate Out en la empresa Globaldesk del holding Ultramar, ya que esta tiene un equipo de especialistas que pueden llevar a cabo esta labor de manera más eficiente y confiable.

Beneficios de la tercerización:

- Permite que el depósito de contenedores se focalice en las gestiones operativas.
- Genera menos procesos dentro del depósito, permitiendo mejor control de gastos, desempeño y calidad, gestiones, etc.
- Asegura que sus procesos de facturación y cobranza sean realizados por un equipo especializado en el tema.

Perjuicios de la tercerización:

- No pueden controlar que los niveles de facturación sean equivalentes a los niveles de operaciones realizadas, lo que puede hacer que aumente la cantidad de operaciones incobrables
- La transmisión de datos de las operaciones tiene información limitada o errónea, por lo que a la hora de facturar es muy probable que se facture erróneamente, lo que supondrá un problema en la cobranza de la factura y la posible pérdida de IVA del documento pendiente de pago, esta pérdida la tiene que asumir finalmente la empresa encargada de la facturación, la que probablemente transferirá esta pérdida al depósito si es que se define que la responsabilidad fue de ellos.
- Otro perjuicio descrito previamente es que evita la sindicalización (perjuicio del punto de vista del trabajador)

CONCLUSIÓN

Si ponemos un poco de atención en nuestro día a día, el comercio internacional forma parte de nuestro diario vivir y muchas veces no lo notamos, ni consideramos la cantidad de procesos, gestiones y recursos tanto materiales como humanos que se utilizaron para hacer que un determinado bien o servicio llegue a nuestras manos.

Insertarse en un mundo cada vez más competitivo no es tarea fácil para las organizaciones ligadas a los negocios internacionales y a la logística de contenedores dado que es imperioso lograr fusionar la productividad con la eficiencia en los procesos. Para ello surge la tercerización de servicios logísticos como una alternativa viable que permite dar foco a desarrollar y trabajar en la esencia del negocio y delegar a terceros las gestiones que no forman parte del corazón de la organización como por ejemplo la gestión con clientes, la recaudación y la facturación de determinados procesos.

Considerando que todo servicio brindado por una organización, está sujeto al desempeño de personas, es muy importante que las empresas asociadas a la logística de contenedores estén concientizadas de la necesidad de profesionales en el área de los negocios internacionales con una formación que permite intervenir de forma adecuada en los procesos logísticos. En este escenario es donde podemos notar la aparición e importante participación de los profesionales de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso, los cuales respaldados por una formación tradicional pero con visión innovadora se convierten en personajes idóneos

para desempeñar este tipo de labores, esto debido a sus variados conocimientos empresariales con enfoque internacional, alta adaptabilidad, proactividad, trabajo en equipo y tolerancia a trabajar bajo presión.

Si bien la tercerización supone un riesgo para las empresas, debido a que si no se implementa de forma correcta podría perjudicar económicamente para la empresa; podemos concluir que en el análisis del presente informe los beneficios son notoriamente mayores a los perjuicios que conlleva la tercerización, esto explica y sirve de argumento para entender la actualidad del mercado logístico internacional y los constantes esfuerzos de las compañías para convertirse en organizaciones altamente competitivas, ya que la mayoría de éstas externalizan al menos una actividad.

Es evidente la disminución de recursos utilizados por las diferentes empresas que deciden externalizar ciertas actividades para lograr focalizarse en la esencia de su negocio, esto debido a que rebajan parte de su personal, abaratando costos en activos fijos, etc. A su vez permite aumentar los ingresos ya que logran obtener más competitividad debido a que pueden otorgar mejores precios y prestar servicios más eficientes y ágiles.

Para finalizar concluimos que la externalización en los servicios logísticos irá en aumento en los próximos años ya que ha dado resultados muy positivos en las empresas locales e internacionales que lo han implementado, ese es el caso de los clientes tercerizadores de Globaldesk o Ultramar; estas empresas a su vez se convierten en líderes del mercado y generan oportunidades de negocios para nuevas empresas,

generando más empleos, más especialización y emprendimiento; lo que se resume finalmente en un beneficio no solo para empresas privadas, sino que para la economía local e internacional.

BIBLIOGRAFÍA

2. Manual de procedimientos de liquidaciones para Hamburg Sud: “Área liquidaciones: Proceso Global Hamburg Sud/Alianca”
3. Manual de capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2013, Valparaíso.
4. Romero Serrano, Rosa. En Instituto de Logística Iberoamericana (ILI) y Centro Intermodal de Logística, S.A. (Cilsa). El transporte marítimo. Introducción a la gestión del transporte marítimo. (Primera edición). Barcelona (España): Marge Design Editors.
5. Stolovich, Luis. La tercerización ¿Con qué se come? CIEDUR, Montevideo, Uruguay
6. ¿Qué son los Incoterms?». Guía práctica de los Incoterms 2010 (Primera edición). Madrid (España): Global marketing Strategies
7. Serrano, Gloria “Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes” Editorial: La Muralla, S. A. Madrid, España, 2007
8. Entrevista a Manuel Herrera, Supervisor ULOG Valparaíso

SITIOS WEB:

www.ultramar.cl/compania.php

www.ultramar.cl/historia.php

www.ultramar.cl/mision.php

www.ultraport.cl/index.html

www.sitrans.cl/empresa/empresa_empresa.html

www.globaldesk.cl/u/8

www.globaldesk.cl/u/web/guest/glosario

portal.tps.cl/tps/site/artic/20110612/pags/20110612230042.html

www.canalmar.com/nave .

lacasadelcontenedor.com/sites/default/files/files/contenedor-concepto.pdf.

www.sitrans.cl/servicios/tipo_carga_deposito_de_contenedores_servicios.html

www.sitrans.cl/servicios/tipo_refrigerado_deposito_de_contenedores_servicios.html .

www.sitrans.cl/servicios/tipo_destapado_deposito_de_contenedores_servicios.html .

www.sitrans.cl/servicios/tipo_tanque_deposito_de_contenedores_servicios.html .

www.sitrans.cl/servicios/tipo_plataforma_deposito_de_contenedores_servicios.html .

www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-factura

www.sii.cl/portales/inversionistas/imp_chile/impuestos_iva.htm.

es.inforapid.org/index.php?search=Gr%C3%BAa%20p%C3%B3rtico%20para%20contenedores

www.browne.cl/inf_practica/exportar/exportar2.html

normativa.aduana.cl/aduana/site/artic/20070705/pags/20070705152826.html

www.directoriotransporte.cl/html/servicios-logisticos/freight-forwarders/

www.cadch.cl/web/2013/07/agente-de-aduana/

www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar1.html

www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar2.html

www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar3.html

www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar4.html

www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar5.html

www.browne.cl/inf_practica/IMPORTAR/importar6.html

www.revistadelogistica.com/tercerizar-o-no-tercerizar.asp .

catalogodeoutsourcing.com/ed19-log-01.asp

www.aduana.cl/aduana/site/edic/base/port/agentes.html


www.conchaytoro.com/web/la-compania/?lang=es

ANEXOS:

- Imagen DUS.

Consulta Declaración de Ingreso

Página 1 de

| | | | |
|---|---|---|--|
|  SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS / CHILE DOCUMENTO UNICO DE SALIDA | | NUMERO DE IDENTIFICACION 2109704-7 | |
| GOBIERNO DE CHILE | | FECHA 20112006 | |
| Aduana 39 SAN ANTONIO | Tipo de Operación 164 | Despachador TAPIA PEREZ ELIANA | |
| N° Despacho 11503 | Tipo de Operación 200 | EXPORTACION NORMAL | |
| IDENTIFICACION | | | |
| Rut Exportador 3181150800-4 | Consignatario o Exportador INTERAM COMERCIAL LTDA. | | |
| Dirección PDTE.EDO.FREI M. NRO.2091 | Comuna 13108 INDEPENDENCIA | | |
| Rut Exportador Secundario 010 | Consignatario o Exportador Secundario | | |
| Dirección | Comuna No Existe | | |
| Consignatario VADIMAR SAC | | | |
| DESTINO Y TRANSPORTE | | REGIMEN SUSPENSIVO | |
| Puerto Embarque 906 SAN ANTONIO | Cod Region Origen 13 | Tipo Carga F | Via Transporte 1 |
| Puerto Desembarque 252 CALLAO | Pais Destino PERU | N° Documento 0 | Aduana 0 |
| Ruta Transmision 90596000-8 | Cia. Transportadora CIA.CHILENA DE NAV INTEROCEANI | Pais Cia de Transp. CHILE | Flazo 0 |
| Ruta Emisor 90596000-8 | Emisor Documento Transporte CIA.CHILENA DE NAV INTEROCEANI | | |
| Numero Documento de Transporte | | Fecha Documento de Transporte | |
| N° Viaje V24 | Nombre de la Nave ALIANCA SHANGHAI | | |
| VIG 1 SAG 28632864 20112006 SAG | | | |
| ANTECEDENTES FINANCIEROS | | | |
| Tipo de Autorización 0 | N° Informe 219 | Fecha | |
| Moneda 13 DOLAR USA | Valor Clausula de Venta 0 | | |
| Modalidad de Venta 1 FIRME | Comisiones en el Exterior 0 | | |
| Clausula de Venta 2 CFR | Otros Gastos Deducibles 0 | | |
| Forma de Pago 32 ANTICIPADO | Valor Liquido de Retorno 0 | | |
| DESCRIPCION DE MERCANCIAS | | | |
| ITEM 1 Nombre 754 ; CHULETA DE CORDERO; FRIGORIFICO SIMUNOVIC; PERCHA FR | | | |
| Atributo 1 ANCIA; CONGELADO CON HUESO ENV | Atributo 4 Cod. Arancel 02044290 | Atributo 5 U. Medida 6 RN | Atributo 6 Cantidad 603.38 |
| Atributo 2 ASADO AL VACIO | Atributo 5 U. Medida 6 RN | Atributo 6 Cantidad 603.38 | Atributo 7 Precio Unitario FOB 22.999983 |
| Atributo 3 SUMO HUMANO | Atributo 5 U. Medida 6 RN | Atributo 6 Cantidad 99 | Atributo 7 Valor FOB 2351.25 |
| Observaciones 1 99 00000603.3 KILOS NETOS | | Observaciones 2 61 0 CLSCCL-000122764-5 | Observaciones 3 0 0 0000 |
| ITEM 2 Nombre 48240 ; LOMO DE CORDERO; FRIGORIFICO SIMUNOVIC; CONGELADO DE | | | |
| Atributo 1 SHUESADO; DESHUESADO ENVASADOS | Atributo 4 Cod. Arancel 02044320 | Atributo 5 U. Medida 6 RN | Atributo 6 Cantidad 99 |
| Atributo 2 EN DISPLAY DE 0,5 RN PARA CON | Atributo 5 U. Medida 6 RN | Atributo 6 Cantidad 99 | Atributo 7 Precio Unitario FOB 23.75 |
| Atributo 3 SUMO HUMANO | Atributo 5 U. Medida 6 RN | Atributo 6 Cantidad 99 | Atributo 7 Valor FOB 2351.25 |
| Observaciones 1 99 00000999.0 KILOS NETOS | | Observaciones 2 0 0 | Observaciones 3 0 0 0000 |
| DESCRIPCION DE BULTOS | | | |
| N° 1 | Cod 22 | Tipo de Bulto CAJA DE CARTON | Cantidad de Bultos 163 |
| | | Identificación de Bultos FRIGORIFICO SIMUNOVIC | Sub Contenedor |
| OBSERVACIONES GENERALES NRO.BOOKING CLSCL-000122764-5 | | | |
| Parcial SI | | Numero Parcial 2 | Total Parciales 2 |
| | | TOTALES | |
| | | Total Items 6 | Total Bultos 163 |
| | | Total Peso Bruto 1735.02 | |
| | | Total Valor FOB 21782.19 | |
| | | Seguro 1 | |
| | | Flete 1 | |
| | | Valor Cif 1 | |
| ACEPTACION A TRAMITE | | AUTORIZACION DE SALIDA | LEGALIZACION/DECLARACION |
| Fecha 20/11/2006 | | Tipo Examen | Fecha 20/11/2006 |
| | | Tipo Examen | Tipo Examen |
| FIRMA DESPACHADOR O DECLARANTE | | 1011271580111800 SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS | FIRMA DESPACHADOR O DECLARANTE |

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS / CHILE

NUMERO DE IDENTIFICACION

- Petición de Facturación:

Favor facturar a SAAM Extraportuarios S.A. RUT 96.798.520-1, por concepto de GATE OUT lo siguiente:

| | | | |
|---------------|--|----------------|------------------|
| Cliente | SEABIRD ARGENTINA S.A. | | |
| Ref. Cliente | SOLICITUD PAGO GATE: 1x20'// CARIBBEAN SEA v. 0564 | Tipo Operación | Exportacion |
| Naviera | EVER GREEN | Buque | CARIBBEAN SEA |
| Booking/BL | 340400013639 | Deposito | Saam San Antonio |
| Origen | MENDOZA | Pto. Destino | OAKLAND |
| Pto. Embarque | SAN ANTONIO | Destino | |
| Embarcador | no informa | Consigantario | |
| Tipo Cntr | 20 dry | Cant Cntr | 1 |

Saluda Atte.

Angélica Hinojosa Farias
CUSTOMER SERVICE



ENTREVISTA MANUEL HERRERA:

La entrevista que se podrá ver a continuación fue realizada por Bianca Toro e Ítalo Santibáñez a Manuel Herrera, supervisor de ULOG Valparaíso el día miércoles 11 de Junio del 2014 a las 18:00 horas, en las dependencias de Ultramar en Cochrane 813, Valparaíso.

Datos de contacto:

- Manuel Herrera, supervisor de ULOG Valparaíso
- Mail: mherrera@ultramar.cl
- Teléfono: 09 747 81 290

Para realizar esta entrevista se han fijado dos objetivos generales que se detallaran a continuación, pero no se han definido las preguntas antes de realizarla con el fin de mantener una fluidez en el dialogo, de esta forma se define que la entrevista es de tipo semiestructurada.

Objetivos de la entrevista:

1. Resumir una importación.
2. Opiniones acerca la tercerización en este medio.

¿Nos podría explicar en términos simples como se hace una importación de carga general contenedorizada?

Manuel: Por supuesto, les voy a explicar por ejemplo como funciona Codelco, uno de nuestros clientes estrella, nosotros vemos toda su importación de suministros. Todo comienza cuando el proveedor y el comprador se contactan con la intención de realizar una compraventa internacional, de esta manera comienzan una negociación en la que se determinará el precio de la mercancía, la cláusula de compra o incoterm, y otros puntos a definir, al finalizar Codelco emite un documento llamado orden de compra en donde se oficializa la negociación.

Luego dependiendo de las características de la mercancía a importar se debe definir el medio de transporte más idóneo, es ahí donde generalmente se ocupa a un embarcador que haga ese trabajo ya que ellos son expertos en el tema, y para designar al embarcador es importante cotizar el más barato.

Luego el proveedor, el comprador o el embarcador se contactarán con el armador, el cual se encarga del flete marítimo de la carga, si es uno u otro el que se contacta dependerá solamente de la negociación o la cláusula de compra.

Antes de que llegue la carga a Chile se debe pagar la mercancía a no ser que tenga crédito.

¿De qué depende que tenga crédito o no?

Manuel: Todo eso se define en la negociación inicial; y depende de la relación que tengan el proveedor y Codelco (importador), todo esto se hace con el fin de que el proveedor le envíe los documentos originales a la agencia de aduana, la cual para el

caso de Codelco es la Agencia de Aduana Hernán Tellería, esta agencia una vez recibe los documentos puede comenzar el proceso de desaduanamiento de la carga.

La carga una vez arribada es retirada por el transporte designado si es que tiene la declaración de ingreso, el TATC y la guía de despacho, este puede ser el embarcador o un transporte propio de Codelco, luego la carga se desconsolida y se devuelve el contenedor vacío al depósito de contenedores.

¿Usted qué opina de la tercerización de servicios? ¿Lo ve como un fenómeno positivo en la industria?

Manuel: Sin duda la tercerización es algo positivo, ya que otras empresas pueden enfocarse en sus negocios mientras dejan en manos de empresas expertas ciertos temas que no van con su flujo. De esta forma son más eficientes y a su vez las empresas como ULOG pueden convertirse en expertas y dar una gran gama de servicios para la gente del rubro.

Muchas gracias Manuel.

Manuel: De nada, espero les sirva.