



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

REDISEÑO A EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA EMPRESA TRESMONTES CON UNA
POSTERIOR EJECUCION A LA EMPRESA MULTIEXPORT FOOD

AUTOR

FERNANDA ANDREA SOLAR GONZALEZ / FELIPE FRANCISCO PARDO CESPEDES

INFORME DE PRACTICA PROFECIONAL PRESENTADA A LA ESCUELA DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES TITULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.

PROFESOR GUIA: PATRICIO VICENCIO G.

VIÑA DEL MAR, ABRIL 2019

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos Fernanda Solar.

A lo largo de esta etapa universitaria, quisiera agradecer a todos los que estuvieron conmigo en todo momento. A mi amada familia, mi padre Fernando quien fue mi pilar fundamental a lo largo del proceso, a mi Hermano Felipe, quien me motivo día a día para lograr esto, a mi novio Nickolas quien fue mi apoyo desde el primer momento.

A todos mis compañeros de carrera por el aprendizaje académico y lazo de amistad formado. También a mi compañero Felipe, por la confianza y el arduo trabajo que tuvimos para lograr ser profesionales.

Por último y el más importante reconocimiento a mi Madre Carmen, quien fue mi motivo y mis fuerzas para poder llegar a estas instancias, es ella quien me cuida y me guía desde el cielo, todo esto va dedicado a ella.

Agradecimientos Felipe Pardo.

Primeramente, agradezco a Dios.

A mis padres, Mariela céspedes y Francisco Pardo por haberme apoyado y alentado durante todo el proceso universitario, ya que sin ellos difícilmente esto hubiera sido posible.

A mis amigos Indy, Eduardo, Felipe, Javier y Fabián, que estuvieron presentes en toda mi formación académica, brindando su alegría en todo momento haciendo estos años, unos que siempre recordaré, y a mis compañeros de universidad por todos los consejos dados por los momentos de risas y tristezas compartidos.

A Fernanda, por el apoyo, la paciencia y la constancia de finalizar este proceso universitario junto.

Y especialmente a Daniela Ramírez persona fundamental en mi vida, gracias por todo el apoyo incondicional y paciencia que me has tenido.

RESUMEN

El siguiente informe desarrolla el estudio a un manual de procedimientos de importación de materia prima perteneciente a la empresa Tresmontes Luchetti, dándolo a conocer como una de las herramientas más básicas que una empresa posee al momento de realizar una actividad, o simplemente al requerir información detallada de una parte del proceso productivo.

Previo a la explicación acerca del manual se procederá a describir cada una de las empresas en las cuales se realizó la práctica profesional y las experiencias obtenidas en estas, así también una breve descripción acerca del comercio exterior y los actores que interactúan en él, de las empresas, sobre cómo se clasifican y sobre los procedimientos enfocado en uno de los sistemas de control interno, que es el manual de procedimientos.

Para finalizar se realiza una propuesta de mejora al manual de procedimientos de la empresa Tresmontes Luchetti, reestructurando el manual existente que la empresa posee y además se realiza un nuevo manual para la empresa Multiexport Foods, utilizando como base el manual rediseñado para la elaboración de este.

ABSTRACT

The following report develops the study of the “manual of the import process of raw material” belonging to the company Tresmontes Luchetti, making it known as one of the most basic tools that a company holds when carrying out an activity, or simply by requiring detailed information of a part of the productive process.

Before explaining the manual, each one of the companies in which the professional practice was carried out and the experiences obtained in them will be described, as well as a brief description of foreign trade and the actors that interact in it. Companies, on how they are classified and on procedures focused on one of the internal control systems, which are the procedures manual.

Finally, an improvement proposal is made to the procedure manual of the company Tresmontes Luchetti, restructuring the existing manual that the company has and also a new manual for the Multiexport Foods Company is made.

INTRODUCCION

1. Planteamiento del problema

Una de las problemáticas cuando un profesional ingresa a un ambiente laboral nuevo es adaptarse a las políticas y costumbres corporativas, que poseen variaciones en la implementación entre empresas. Los primeros días son confusos y de una constante búsqueda de ayuda en sus compañeros o manuales de procedimientos para poder llevar a cabo labores asignadas y así adaptarse lo más rápido posible a la nueva empresa, es por esto que es necesario que existan guías de procedimientos adecuados para facilitar este proceso a tanto nuevos como antiguos trabajadores como una fuente de apoyo a las labores diarias. Hay empresas que simplemente los manuales no existen, están incompletos o desactualizados, brindando información poco clara o ambigua.

Es por esto que transmitir información clara y entendible por todos de la organización y sus procedimientos relativos al cargo facilitan la incorporación y la ejecución de labores designadas.

2. Objetivo de la investigación.

- Objetivo general

Rediseñar el manual de procedimiento de la empresa Tresmontes Luchetti con una posterior ejecución en la empresa Multiexport Foods.

- Objetivos específicos:
 - Identificar las falencias de los manuales de procedimientos de importación de las respectivas empresas.
 - Realizar un proceso de corrección, modificación o reestructuración de los manuales en caso que corresponda.
 - Demostrar la importancia de un manual de procedimientos y como la correcta aplicación de este afecta a las empresas en sus procesos productivos.
 - Generar una nueva propuesta de un manual, que cumpla con las características necesarias detalladas en la investigación.
 - Análisis integral de la situación actual de las empresas y de sus políticas de proceso.

3. Hipótesis.

¿La empresa está capacitada para recibir a sus profesionales y estos puedan cumplir su trabajo a tiempo?
¿Los nuevos trabajadores o practicantes tienen las herramientas necesarias para iniciar su labor?
Problemática que tiene la mayoría de las empresas cuando sus trabajadores inician su desempeño laboral, es por esto que, por la experiencia obtenida por parte de los practicantes, se buscará una herramienta que cumpla con lo necesario para que esté al alcance y al uso por los recién llegados.

4. Justificación.

Es preciso ocuparse del problema ya expuesto, el hecho de que toda persona quiere realizarse de la mejor manera, pudiendo obtener un buen resultado dentro de una práctica profesional o en la experiencia laboral, la mayoría comienza buscando oportunidades en el área de comercio exterior. Donde muchas veces pueden cometer el error de declarar incorrectamente algún dato importante de este, ya sea nombres, dirección, cantidades, etc. Lo que involucra situaciones no deseadas que quedan fuera del alcance de los nuevos trabajadores.

5. Marco Teórico.

En esta etapa del proyecto comienza con lo mas general de nuestro tema a abarcar, desde los inicios del comercio internacional a nivel mundial, mencionando a sus entidades reguladoras, para que el comercio sea más justo para todos los que participan, además de la relación que tiene Chile con estas. Posteriormente se procede a explicar con mayor detalle todo lo relacionado con las empresas, ya que, ambos practicantes realizaron la práctica en empresas de distintos rubros.

Para luego pasar a lo más específico de este trabajo, los procedimientos. Es aquí donde se especifica y se detalla el tema en profundidad, mencionando a los más importantes autores que nos demuestra la importancia los procedimientos dentro la empresa, a través de sus características, beneficios y tipos que existen.

6. Marco Metodológico.

Es aquí donde se procede a desarrollar un mecanismo de reconstrucción para un Manual de procedimiento en la empresa Tresmontes. Esta compañía constaba de procedimientos en diversas aérea y departamentos, pero al profundizar se apreció que el Manual de Procedimientos de Internación de Mercancía, requería de una urgente rediseño, por lo tanto se comienza a desarrollar una revisión de cada etapa del procedimiento para luego ir mejorando cada división del procedimiento, además agregar lo faltante, donde muchas veces se necesita formular etapas para que este quede completo y sea entendible.

Con lo obtenido en este capítulo, se generará un nuevo manual de procedimiento, el cual nos ayudará a la futura implementación en una empresa que no utilizaba manuales para el desarrollo de sus labores, es así que implementa en la empresa Multiexport Foods.

7. Solución

Para finalizar, se analiza todo lo desarrollado en el capítulo anterior, por lo que se decide explicar y narrar con mayor exactitud las soluciones y mejoras que se hicieron a lo largo del manual rediseñado, detallando tanto las soluciones generales como las soluciones específicas de ambas empresas.

Palabras Claves

- TMLUC: Tresmontes Luchetti
- IVA: Sigla de impuesto sobre el valor añadido o de impuesto sobre el valor agregado, impuesto que grava el valor añadido o agregado de un producto en las distintas fases de su producción.
- DIN: Declaración Ingreso Nacional
- DUS: Documento Único de Salida
- TEUS: Unidad de medida del transporte marítimo. Un TEU es la capacidad de carga de un contenedor dry de 20 pies
- MEF: Multiexport Foods. (empresa productora y exportadora de salmón)
- JV (Joint venture): Asociación empresarial en la que los socios comparten los riesgos de capital y los beneficios según las tasas acordadas.
- ASC: Aspira a ser el programa de etiquetado y certificación líder a nivel mundial para productos del mar cultivados de manera responsable.
- PO: Purchase order. Código determinado por la compañía MEF INC (USA) para solicitar nuevos envíos de mercadería.
- PV: Pedido de Venta, numero designado por MEF para cada venta realizada.
- CODAUT: Código de autorización.
- NEPPEX: Notificación de Embarque de Productos Pesqueros de Exportación.
- OMA: La Organización Mundial de Aduanas es un organismo internacional dedicado a ayudar a los países miembros a cooperar y estar comunicados entre ellos en materia aduanera.

- GATT (General Agreement on Tariffs and Trade) se basa en las reuniones periódicas de los estados miembros, en las que se realizan negociaciones tendientes a la reducción de aranceles, según el principio de reciprocidad.
- PIB (Producto Interno Bruto) es una magnitud macroeconómica que expresa el valor monetario de la producción de bienes y servicios de demanda final de un país o región durante un período determinado, normalmente de un año
- ANSI: Simbología que se utiliza en los procedimientos de datos con el propósito de representar los flujos de información

INDICE

CAPITULO I: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA.	- 1 -
1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	- 1 -
1.1 Presentación Tresmontes Luchetti (TMLUC)	- 1 -
1.1.1 Historia de Tresmontes Lucchetti.	- 2 -
1.1.2 Misión, Visión y Estrategia.	- 3 -
1.1.3 Modelo de Negocio.	- 3 -
1.1.5 Parte del grupo Nutresa.	- 5 -
1.1.7 Marcas.	- 7 -
1.1.8 Productos.	- 7 -
1.2 Descripción de las funciones realizadas.	- 8 -
1.2.1 Información básica.	- 8 -
1.2.2 Ingreso de información a la Agencia de Aduana.	- 9 -
1.2.3 Contratación de seguro.	- 10 -
1.2.4 Envío DIN.	- 11 -
1.2.5 Ingreso de facturas.	- 11 -
1.2.6 Orden de documentos.	- 12 -
1.2.7 Disertación Sobre “Alianzas Marítimas”.	- 12 -
1.3 Presentación Multiexport Foods (MEF)	- 14 -
1.3.1 Historia Multiexport Foods.	- 14 -
1.3.2 Misión y Visión.	- 17 -
1.3.3 Valores corporativos.	- 17 -
1.3.4 Modelo de negocio.	- 18 -
1.3.5 Estructura organizacional.	- 18 -
1.3.6 Estructura empresarial.	- 20 -
1.3.7 Productos.	- 21 -
1.3.8 Mercados de distribución.	- 23 -
1.4 Descripción de funciones realizadas.	- 24 -
1.4.1 Información básica.	- 24 -
1.4.2 Procedimiento embarques de producto fresco a USA.	- 25 -
1.4.3 Conclusión.	- 26 -
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.	- 27 -
2.1 Comercio Internacional.	- 27 -
2.1.1 Organización Mundial de Aduanas (OMA).	- 28 -
2.1.2 Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT).	- 28 -
2.1.3 Organización Mundial de Comercio.	- 30 -
2.1.3.1 Funciones de la OMC.	- 30 -
2.1.3.2 Principios de la OMC.	- 31 -
2.1.3.3 Beneficios.	- 31 -
2.1.4 Chile y la OMC.	- 32 -
2.2 Empresa.	- 34 -
2.2.1 Clasificación de empresa.	- 34 -
2.2.1.1 Según su tamaño.	- 34 -
2.2.1.1.1 Micro empresa.	- 34 -
2.2.1.1.2 Empresa pequeña.	- 34 -
2.2.1.1.3 Empresa mediana.	- 34 -
2.2.1.1.4 Empresa grande.	- 35 -
2.2.1.2 Empresas según su sector.	- 35 -
2.2.1.2.2 Sector secundario.	- 35 -
2.2.1.2.3 Sector terciario.	- 35 -

2.2.1.3 Según su forma jurídica	- 35 -
2.2.1.3.1 Sociedad anónima	- 35 -
2.2.1.3.2 Sociedades por acciones	- 35 -
2.2.1.3.3 Sociedad de responsabilidad limitada	- 35 -
2.2.1.3.4 Empresas individuales de responsabilidad limitada	- 36 -
2.2.1.3.5 Sociedad colectiva comercial	- 36 -
2.2.1.3.6 Sociedad en comandita	- 36 -
2.3 <i>Procedimientos</i>	- 36 -
2.3.1 Características de los procedimientos	- 37 -
2.3.2 Alcance de los procedimientos	- 37 -
2.3.3 Sistema de control interno:	- 37 -
2.3.3.1 Manual de procedimientos	- 38 -
2.3.3.1.1 Tipos de Manuales de Procedimientos	- 38 -
2.3.3.1.1.1 Manual de Procedimientos de una institución u organismo	- 38 -
2.3.3.1.1.2 Manual de Procedimientos de un área, dirección, gerencia o departamento	- 39 -
2.3.3.1.1.3 Manual de Procedimientos de un proceso	- 39 -
2.3.3.1.1.4 Manual para procedimiento único	- 39 -
2.3.3.1.2 Objetivos de los Manuales de Procedimientos	- 39 -
2.3.3.2 Estructura de los procedimientos	- 40 -
2.3.3.3 Finalidad de los procedimientos	- 41 -
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	- 42 -
3.1.2 Índice	- 44 -
3.1.3 Introducción	- 45 -
3.1.4 Objetivo del Manual	- 46 -
3.1.5 Procedimiento	- 47 -
3.1.5.1 Alcance:	- 47 -
3.1.5.2 Responsabilidades:	- 47 -
3.1.5.3 Definiciones:	- 47 -
3.1.5.4 Propósito:	- 47 -
3.1.5.5 Referencias:	- 47 -
3.1.5.6 Métodos de trabajo:	- 48 -
CAPITULO IV: SOLUCIÓN	- 60 -
4.1 <i>Manual empresa Tresmontes Luchetti</i>	- 61 -
4.1.1 Solución General: Manual de Internación de Materia Prima Modificado	- 61 -
4.1.2 Solución Específica:	- 62 -
4.2 <i>Manual empresa Multiexport Foods</i>	- 63 -
CONCLUSIONES	- 66 -
ANEXOS	- 71 -

CAPITULO I: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA.

1. Descripción de la empresa

1.1 Presentación Tresmontes Luchetti (TMLUC)

- ✓ Nombre legal: Córpora Tresmontes Luchetti.
- ✓ Razón social: Tresmontes S.A.
- ✓ RUT: 96.569.690-3
- ✓ Casa matriz: Avenida los Conquistadores #2345, Providencia Santiago de Chile.
- ✓ Sucursal: Freire 321, Valparaíso, Chile.
- ✓ Dirección web: www.tmlcu.cl

Tresmontes Lucchetti (TMLUC) es una empresa chilena dedicada al rubro de la alimentación, cuyo mayor énfasis está dirigido a la producción de pastas, otros productos que elabora son salsas, aceites, harinas, sémolas, sopas, caldos, bebidas frías y calientes, postres y snacks. Dichos alimentos son desarrollados a través de diversas y reconocidas marcas que cubren una variada gama de productos.

Tresmontes Lucchetti es hoy el resultado de la fusión de dos empresas chilenas de larga tradición, Córpora Tresmontes y Lucchetti Chile, ambas con más de cien años de historia y dedicación.

Lucchetti es una división de Córpora Tres montes S.A., compañía chilena que fue comprada por la familia Luksic en el año 2004 y ahora es propiedad del conglomerado empresarial grupo Nutresa (Colombia), empresa líder en el ramo de la industria de los alimentos procesados, que ha iniciado en el mercado chileno tras la compra de esta compañía. La principal competencia de Tresmontes Lucchetti es el conglomerado de empresas Carozzi.

Con sus productos Tresmontes Lucchetti cubre variadas ocasiones de consumo familiar e individual, tanto como fuera del hogar. Para ello ofrece a sus consumidores bebidas frías y calientes, pastas, harinas, aceites comestibles, sopas, caldos, salsas de tomate, postres y snacks. Por su parte Luchetti, una de las marcas chilenas de alimentos más importantes del país y con una amplia presencia internacional en países como Perú, Argentina y otros países, se ha dedicado al rubro de las pastas y salsas desde

principios del siglo XX, contando con una amplia trayectoria y experiencia en el desarrollo de alimentos. (luchetti, 2018)

1.1.1 Historia de Tresmontes Lucchetti.

1893 A fines del siglo XIX comienza a funcionar en la ciudad de Concepción, Chile, una sociedad formada por Rudolph Gratenu y Enrique Bahre, bajo el nombre de “R.Gratenu y Cía.”, dedicada a la importación y venta de té, café y hierba mate. Entre sus empleados de oficina figuraba don Adolfo Ibáñez.

1904 Dos inmigrantes italianos, los hermanos Antonio y José Traverso, establecen en Santiago un pequeño negocio destinado a la fabricación artesanal de fideos llamada “La Proveedora”. A ellos se unió un cuñado, Leopoldo Lucchetti, quien llegó también desde Italia para trabajar junto a ellos.

1968 A comienzo de 1968 la familia Luksic toma control de la empresa Lucchetti.

1974 La compañía inicia su plan de diversificación y lanza al mercado nuevos productos como té instantáneo Orjas y Kaf, jugos Zuko, refrescos y gelatinas Yupi y ketchup Van Cook, entre otros.

1979 La empresa retoma el crecimiento y busca la consolidación en el mercado nacional. Diversifica su producción ingresando al mercado de harinas y completa casi en un 100% la automatización de su proceso productivo.

1980 Inicia una importante etapa de diversificación de sus productos e ingresa al mercado de las sopas, caldos y aceites. En 1983 cambia su nombre por “Lucchetti S.A.”

1989 Internacionalización de Córpora Tresmontes, que lleva sus productos a América Latina y Europa del Este.

1993 Internacionalización. Nacen las filiales “Lucchetti Argentina S.A.” y Lucchetti Perú S.A.”

1998 Lanza nuevos productos al mercado de bebidas instantáneas frías con la marca Livean y más tarde néctar Yuz. También ingresa al mercado de los snacks con la marca de papas fritas Kryzpo.

1999 Se fusionan los negocios de pastas, aceites y deshidratados en la filial “Lucchetti Chile S.A.”

2000 Continúa el proceso de diversificación e innovación de nuevos productos. Se lanza al mercado una nueva línea de deshidratados con la marca Naturezza

2001 Córpora Tresmontes firma un convenio de asistencia tecnológica con el INTA (Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos de la Universidad de Chile), para promover en la población una alimentación saludable y una mejor calidad de vida, así como fortalecer la lucha contra la obesidad infantil. De este convenio nace un plan piloto que se aplica en Casablanca (2002) para detener los índices crecientes de obesidad (luchetti, 2018)

1.1.2 Misión, Visión y Estrategia.

- Misión: *“Nuestra misión es hacer que tu vida sea cada día mejor con la ayuda de nuestras marcas. Ellas reflejan lo mejor de nuestro trabajo y compromiso con la generación de valor y desarrollo sostenible para nuestros accionistas y la sociedad.”* (Tresmontes, www.tmluc.cl, 2018)
- Visión: *“Aspiramos a ser una empresa de excelencia en marcas y productos de consumo masivo en Latinoamérica.”* (Tresmontes, www.tmluc.cl, 2018)
- Estrategia: *“Creamos valor con foco en el crecimiento rentable a través de marcas valoradas y diferenciadas que ofrecen productos innovadores de máxima calidad; alta productividad basada en equipos humanos de alto rendimiento y formas de trabajar, procesos y equipos técnicos orientados al mercado. Todo ello, con el propósito de satisfacer a nuestros consumidores y clientes en un enfoque de desarrollo regional en Latinoamérica.”* (Tresmontes, www.tmluc.cl, 2018)

1.1.3 Modelo de Negocio.

Para TMLUC es importante la comunicación que existe entre sus consumidores y proveedores, para poder responder a la necesidad de la actualidad y así ayudar a mejorar la calidad de vida que existe hoy en día. Es por esto que TMLUC brinda sus mejores productos para una óptima calidad de vida de la sociedad.



Ilustración 1: Modelo de negocio. (Tresmontes, www.tmluc.cl, 2018)

1.1.4 Valores corporativos TMLUC.

Hoy en día, los valores de una empresa, es la cara visible que le da a la sociedad, es así como se presenta al mundo, y se da a conocer para surgir y obtener los mejores estándares de trabajo.



Ilustración 2: Valores de TMLUC. (Tresmontes, www.tmluc.cl, 2018)

1.1.5 Parte del grupo Nutresa.

Tresmontes Luchetti dio un importante paso en el desarrollo e internacionalización de la compañía, al pasar a formar parte de Grupo Nutresa, el mayor productor de alimentos en Colombia y uno de los más importantes de la región y el mundo. Así, se dio inicio una nueva etapa de trabajo y crecimiento, donde el principal objetivo está en proporcionar calidad de vida a las personas a través de hábitos de vida saludables y una alimentación balanceada.

“Grupo Nutresa agrupa 6 negocios del sector de alimentos en los segmentos de carnes frías, chocolates, galletas, café, helados y pastas, y es la cuarta compañía más grande de América Latina en términos de capitalización bursátil con un portafolio de más de 70 marcas, con presencia en 12 países de la región, con plantas en 8 de éstos. Sus productos están presentes en 65 países en los cinco continentes.” (Tresmontes, www.tmluc.cl, 2018)

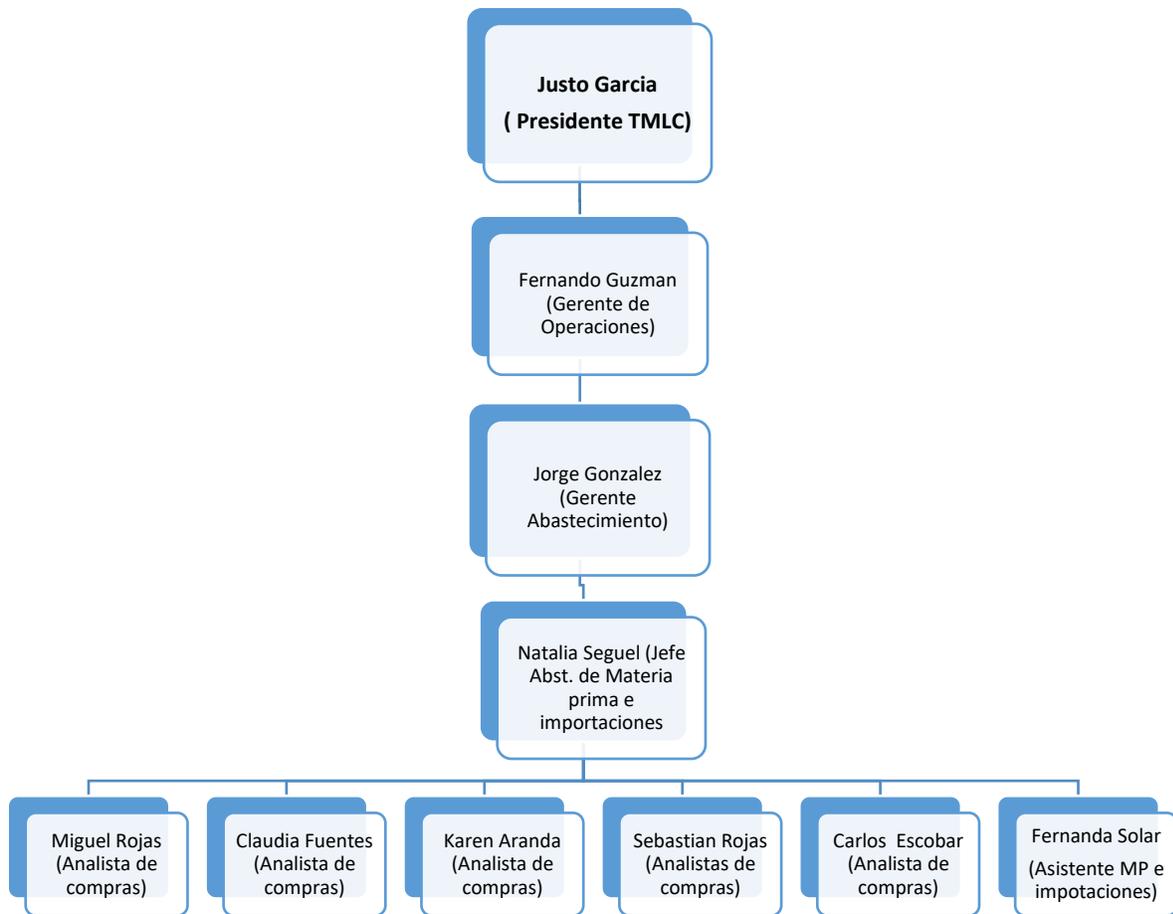


Ilustración 3: Logo Nutresa. (nutresa, 2018)

1.1.6 Estructura organizacional.

La estructura organizacional de la empresa Tresmontes, está compuesta por:

- Justo García (presidente TMLUC)
- Fernanda Guzmán (gerente de Operaciones)
- Jorge González (Jefe de Abastecimiento)
- Natalia Seguel (Jefe de Abastecimiento de Materia Prima e Importaciones)
- Miguel Rojas (Analista de compras)
- Claudia Fuentes (Analista de compras)
- Karen Aranda (Analista de compras)
- Carlos Escobar (Analista de compras)
- Sebastián Rojas (Analista de compras)



Ilustracion 4: Estructura organizacional empresa TMLCU. (Confeccion propia, 2018)

1.1.7 Marcas.

La siguiente imagen corresponde a todas las marcas que posee la empresa. Marcas que ha obtenido con el pasar de los años, gracias a la innovación y a la buena recepción de ellas por parte del consumidor.



Ilustración 5: Marcas de TMLUC. (Confección propia, 2018)

1.1.8 Productos.

La siguiente imagen muestra la amplia gama de productos que tiene la empresa, bajo las marcas mencionadas anteriormente, estas abarcan desde bebidas frías de distintos sabores, hasta diferentes tipos de pastas, café, té, etc.



Ilustración 6: Productos de marcas TMLCU. (Rincon, 2018)

1.2 Descripción de las funciones realizadas.

1.2.1 Información básica.

La alumna en práctica al momento de ingresar a la empresa, es reconocida como Asistente de Materias Primas e importaciones, en donde sus colegas, teniendo el cargo de Analistas de compras fueron los encargados de enseñar, guiar y delegar su trabajo que existe en el departamento de importación.

Es aquí, donde se puede apreciar que cada analista de compra tiene a cargo distintas materias primas a importar, desde que se hace la compra del producto hasta que llegue a fábrica en Chile. Ellos son los encargados de gestionar la compra y mantener el contacto con la Agencia de aduana, cual su responsabilidad es la tramitación de importación.

Por ejemplo:

- Miguel Rojas: Encargado de distribuir los Productos Terminados importados.
- Karen Aranda: Encargada de importar saborizantes, entre otros.
- Claudia Fuentes: Encargada de importar Harina de papas, café robusta, entre otros.
- Sebastián Rojas: Encargado de importar té y hacer papeleo de facturas
- Carlos escobar: Encargado de las compras nacionales

1.2.2 Ingreso de información a la Agencia de Aduana.

Al comenzar la práctica, lo primero que se le enseña a la practicante es el ingreso de los documentos al sistema Peffer, dicho sistema corresponde a una página online de la Agencia de Aduana, donde se ingresan todos los documentos necesarios para la importación de la carga. Como lo son:

- Factura Comercial (Invoice)
- Bill of lading / Carta de porte
- Certificado Fitosanitario
- Certificado Sanitario
- Certificado Origen
- Packing List
- O algún otro documento enviado por el proveedor

Una vez ingresado los documentos, automáticamente se crea un Mandato, este es un documento con toda la información más importante, siendo la portada de todos los documentos.

Al ingresar todos los documentos al sitio web, se deben llenar los demás ítems, como lo son:

- Familia: Que tipo de materia prima corresponde la importación.
- Lote: Referencia o código creado para el nuevo producto a importar.

Ejemplo: T17-01

T: Te

17: Año 2017

01: producto 1

- Factura: Numero de la Factura.
- Régimen: Tratado que se tiene con el país exportador.
- Forwarder: Transportista a utilizar para el envío.
- Marca: Marca correspondiente del país de origen.
- Precio Unitario.
- Precio Total.
- Kilos Netos.
- Kilos Brutos.

Luego del ingreso de los documentos y de la información necesaria al sistema web se confecciona una carpeta física con todos los documentos y con el lote para dar origen al sistema interno de la empresa, y así gestionar el proceso de internación.

Ingresando todo lo anterior en la página web de la agencia de aduana, esta información es recibida por parte de ellos y son los encargados de gestionar el proceso de importación de la carga.

1.2.3 Contratación de seguro.

Dependiendo de las condiciones de compra de la materia prima, se debe contratar seguro a la carga. En caso de embarques FOB, CFR, FCA, se contrata seguro con la empresa MONTEALTO, a través de su página web.

Se deben ingresar los siguientes datos para que se genere el seguro:

- Fecha de salida: Fecha de embarque de la carga.
- Número de póliza: 5634448 (Número ocupado siempre).
- Compañía: ACE Seguros.
- Asegurado: Tres montes.
- Número de referencia: Lote.
- Medio de transporte: Nombre de la nave.
- Vía: Método de entrada de la carga.

Además, se ingresa las características de la carga.

- Kilos Netos.
- Kilos Brutos.
- Cantidad (unidad).
- Si esta paletizada o a granel.

Ingresado todo lo anterior, la compañía de seguro estima el monto asegurado de la carga, para que este pueda viajar desde el país de origen y llegue a país de destino.

Una vez obtenido el documento original es ingresado a la página web de la agencia y este tenga el respaldo del seguro, a su vez es archivado juntos a los demás documentos.

1.2.4 Envío DIN.

Cuando el analista o la asistente de MP terminan el proceso de ingreso de datos de la carga, la agencia comienza con la tramitación de importación. Es así como confecciona una Declaración de Ingreso Nacional (DIN), este documento certifica que la carga puede ingresar a territorio nacional. Quien lo acredita es el Servicio Nacional de Aduanas.

Cuando este documento es confeccionado y llenado por la agencia de aduanas, se comienza con el trámite de pago, este documento para que sea aceptado se envía a la empresa para que el aérea de finanza gestione con los pagos de derechos aduaneros.

Al momento de ser enviado a la asistente, se debe revisar el documento para que no tenga ningún error y sea verídico, a su vez se debe especificar a qué LOTE corresponde. Una vez chequeado e ingresado el LOTE a la DIN se procede al envío del documento al departamento de finanzas, siendo ellos los encargados de gestionar el pago de la materia prima a importar, y a su vez de informar a la agencia de aduana que el pago esta realizado.

Una vez realizados los pagos, se imprime la DIN y es archivada a la carpeta correspondiente.

1.2.5 Ingreso de facturas.

Todas las facturas recibidas durante el día, tanto como nacional como internacional, se ingresan a un sistema Excel con cada detalle.

- Proveedor.
- Ac Agencia.
- Ac Factura.
- Número del seguro.
- Precio neto.
- IVA
- Precio bruto.

Este será un registro interno de la empresa, en el cual se agrupan físicamente las facturas y son enviadas a la central de la empresa, ubicada en Santiago, donde llegan todas las compradas realizas a lo largo de todo el país.

1.2.6 Orden de documentos.

La practicante constantemente debía llevar un orden dentro de la oficina, se debía archivar las carpetas que se generaban día a día a través de las compras nacionales e internacionales.

Además, ir eliminando las que ya no era necesario para la empresa, todo esto bajo las indicaciones de los analistas de compras.

1.2.7 Disertación Sobre “Alianzas Marítimas”.

A la practicante se le pidió realizar un trabajo anexo a sus actividades diarias de trabajo.

El trabajo consistía en una investigación sobre las alianzas marítimas del comercio exterior, tema que fue noticia en el periodo de la práctica, es por eso que se le pidió a la practicante desarrollar una investigación sobre las fusiones y alianzas marítimas que se gestaron en el año 2017.

El contenido de esta investigación corresponde a:

- Diferencia entre Fusión y Alianza marítima.
- Situación actual de las alianzas marítimas.
- Formación de las Nuevas Alianzas en 2017:

The Alliance (*Transport High-Efficiency Alliance*):

HAPAG-LLOYD + UASD, MOL, K-LINE, NYK LINE y YANG MING.

Ocean alliance:

CMA CGM, EVERGREEN, OOCL y COSCO SHIPPING.

2M + H Cooperación estratégica:

MAERSK, MSC y la participación de cooperación estratégica de HMM.

Fusiones 2017:

Cosco + China Shipping → China Cosco Shipping.

Hapag Loyd + United Arab Shipping Company (UASD).

Rutas y Fortaleza de las rutas:

The Alliance: 16 rutas transpacíficas, 6 rutas atlántico norte, 8 Asia-Europa, 1 mediano y lejano norte. 240+ buques portacontenedores y 3,41 millones de TEUS.

Ocean Alliance: 13 Asia y América del norte (Costa Oeste), 7 Asia y América del norte (Costa Este), 6 Asia - Europa, 6 Asia - Medio Oriente, 5 Asia - Mediterráneo, 3 Trasatlántica y 2 Asia – Mar Rojo.

Conclusiones.

Las nuevas alianzas nos brindan una mayor disposición de buques para el movimiento de carga a nivel mundial, además de las nuevas rutas que se abren para el óptimo movimiento del comercio internacional.

Por último, los tiempos de transito por las principales rutas marítimas serán más acotadas y monitoreadas con mayor facilidad, dando paso así para proyección de flujo de carga internacional.

1.3 Presentación Multiexport Foods (MEF)

- ✓ Razón social: Multiexport Foods S.A.
- ✓ Tipo de sociedad: Sociedad anónima abierta.
- ✓ RUT: 76.672.100-2
- ✓ Casa matriz: Av. Cardonal #2501. Puerto Montt. Chile.
- ✓ Teléfono: 56-65 248 3700 // 56-65 248 3701.
- ✓ Dirección web: www.multiexportfoods.com.

Multiexport Foods, es una empresa chilena que tiene como propósito principal la producción, el procesamiento y la comercialización de Salmón y sus derivados, hacia mercados extranjeros en su mayoría, y un pequeño porcentaje que se destina para comercialización nacional. La empresa desde su creación ha buscado posicionarse como una de las principales empresas exportadoras y productoras de salmón a nivel nacional. De productos frescos como también congelados, para lo cual ha implementado tecnología de vanguardia para ofrecer productos estandarizados y de un excelente nivel. Con el tiempo se ha hecho con una vasta cantidad de colaboradores nacionales e internacionales que han ayudado a Multiexport a cumplir con su objetivo principal.

1.3.1 Historia Multiexport Foods.

1987: Inicia sus actividades productivas como Alimentos Multiexport S.A., sociedad cuyo objeto es la captura, compra, procesamiento y comercialización de pescados y mariscos de exportación.

1989: Se da inicio de actividades Salmones Multiexport Ltda., con un primer centro de cultivo ubicado en Dalcahue, Chiloé.

1991: Salmones Multiexport constituye una sociedad filial en la ciudad de Miami denominada Almex USA Inc., cuyo objetivo es comercializar salmónes y truchas de producción propia y de terceros en el mercado norteamericano.

1995: Se inicia una alianza estratégica con Mitsui & Co. para la comercialización de salmónes y truchas en el mercado japonés.

1996: Se adquiere el 50% de los activos de agua dulce de Chisal S.A., constituyéndose en una de las principales productoras de smolts(alevines) del país.

1998: Salmones Multiexport se fusiona con Alimentos Multiexport, permaneciendo el nombre de la primera e integrándose las etapas de cultivo, procesamiento y comercialización de salmones.

1999: Se adquiere la totalidad de los activos de Chisal S.A. de esta forma MEF se ubica entre las tres empresas salmoneras más importantes del país y entre las diez más grandes del mundo.

2002: Se inaugura una planta para producir salmón ahumado, siendo ésta la más moderna del mundo en su género.

2004: Se inicia una fuerte inversión y reorganización destinada a la expansión de la compañía. Además, se produce la apertura de las oficinas comerciales en Tokio.

2006: Finaliza la construcción de una moderna planta de procesamiento con tecnología de última generación y con una capacidad de 74.500 toneladas anuales.

2007: Se realiza la apertura bursátil en la Bolsa de Comercio de Santiago, junto con una renovación de marca e imagen corporativa bajo el lema “Alimentando el Futuro”. Sin embargo, a partir de la segunda mitad del año surgieron una serie de hechos desafortunados que llevaron a la industria chilena del salmón a la crisis más profunda de su historia, caracterizada por una fuerte caída en los precios internacionales del salmón y la trucha, el alza de los precios de las materias primas, del petróleo y la energía, aumentos de la inflación interna, rápido deterioro del tipo de cambio, y un fuerte deterioro de las condiciones sanitarias y productivas como consecuencia de un severo cuadro de “caligidosis” y la aparición del virus ISA en la isla de Chiloé, X región del país.

2008: El negativo escenario de la industria se agudizó aún más, en especial por la rápida expansión del virus ISA hacia todas las regiones donde opera la industria (X, XI y XII regiones), afectando sustancialmente a un gran porcentaje de los centros de cultivo en mar del Salmón del Atlántico. A esta compleja situación que vivía la industria, se sumó a fines del año, una de las más severas crisis financieras a nivel mundial.

Como resultado la industria en general se vio afectada en sus resultados productivos y financieros, generándose grandes pérdidas patrimoniales e impulsando una compleja restructuración del negocio y del modelo de operación de la industria.

2009: Se trabajó fuertemente para revertir este difícil escenario, en el cual industria y gobierno se abocaron al diseño de un nuevo modelo productivo para el sector, impulsando una modificación a la actual Ley de Pesca y Acuicultura.

2010: En abril, se publicaron las modificaciones a la Ley General de Pesca y Acuicultura. Salmones Multiexport se situó como la principal productora de Salmón del Atlántico de Chile.

2011: Año de consolidación de la industria y de su nuevo modelo productivo - sanitario, bajo el cual se obtuvieron menores mortalidades, altos pesos promedios por ejemplar y un excelente tratamiento a los casos de ISA que se presentaron, los que no se expandieron más allá de sus centros de origen. Durante este año comenzó su operación la filial Alimentos Multiexport, antes denominada Cultivos Acuícolas Internacionales S.A., empresa cuya principal misión es el procesamiento de pescados, además de la gestión del negocio de productos de valor agregado.

2012: El año estuvo marcado por un negativo escenario de precios internacionales. Las plantas de MEF fueron las primeras a nivel mundial en obtener la certificación B.A.P. (Best Aquaculture Practice) de Global Aquaculture Alliance.

2013: Se concretó el Joint Venture (JV) entre la filial Salmones Multiexport S.A. y Mitsui & Co. Inc. (USA) De esta forma nace la Sociedad Productora de Salmones y Truchas S.A. empresa creada con el fin de producir y comercializar las especies Trucha y Salmón Coho con especial énfasis en el mercado asiático.

2015: Multiexport Foods fue la primera empresa chilena en certificar bajo el estándar ASC (Aquaculture Stewardship Council) 4 centros de cultivo de Salmón del Atlántico en una región distinta a la de Magallanes.

2016: Durante el primer trimestre del año gran parte de la industria chilena fue impactada fuertemente por el fenómeno de Bloom de Algas. Lo anterior llevó a un importante incremento en los precios de venta, lo que, junto al continuo esfuerzo por ser más eficiente, permitió a Multiexport Foods registrar sólidos resultados a nivel de ingresos por venta, volúmenes de venta y utilidad neta. Muy destacable en este período, además, fue la cosecha de nuestro primer centro 100% libre de antibióticos y antiparasitarios, hito certificado por Sernapesca.

2017: Gracias a la estabilidad en el performance sanitario y a los precios en promedio mayores a los registrados durante los últimos años, se dieron las condiciones para que el sector salmonicultor nacional terminara el año en una posición fortalecida de cara al 2018. (MEF, 2018)

1.3.2 Misión y Visión.

- Misión: *“Alimentar al mundo con productos de calidad superior, satisfaciendo las necesidades de los consumidores mediante una eficiente gestión empresarial basada en las personas, la innovación, el cuidado de nuestro medio ambiente y la buena relación con nuestras comunidades locales.”* (MEF, 2018)
- Visión: *“Ser una de las empresas más importantes de la acuicultura mundial, siendo reconocida por la calidad de sus productos, su pasión por la innovación, la rentabilidad de sus operaciones y su alto sentido de responsabilidad social.”* (MEF, 2018)

1.3.3 Valores corporativos.

Calidad: Realizamos nuestros procesos y fabricamos nuestros productos con los más altos estándares de calidad y seguridad disponibles en el mercado.

Compromiso con Nuestra Gente: Desarrollamos personal y profesionalmente a nuestra gente, brindándoles las competencias, el ambiente de trabajo y las oportunidades necesarias para hacer de ellos seres humanos más felices, más productivos y más comprometidos con su trabajo.

Innovación y Mejoramiento Continuo: Solo la innovación y el mejoramiento continuo nos llevan a la excelencia.

Conducta Ética: Actuamos con profesionalismo, integridad moral, lealtad y profundo respeto a las personas.

Orientación al Mercado: Escuchamos atentamente las necesidades del mercado de modo de ofrecerle oportunamente las mejores propuestas de valor conjuntamente con el mejor servicio de pre y post venta.

Responsabilidad Social: Todo hombre debe ser responsable con su entorno, y la empresa, entendida como una prolongación del hombre, es un instrumento privilegiado para contribuir positivamente al desarrollo y bienestar de la sociedad y la protección de su medio ambiente.

1.3.4 Modelo de negocio.

La demanda mundial por salmones de cultivo ha crecido sostenidamente durante los últimos años. En ese sentido, la acuicultura es un actor importante, constituyendo una opción confiable, nutritiva y conveniente para satisfacer estas necesidades. El salmón es una alternativa de proteínas sana y con alto contenido de Omega 3, la acuicultura es capaz de ofrecer una relación precio - calidad - oferta muy atractiva para el consumo mundial de alimentos. Dentro de este contexto, la salmonicultura ha sido la industria con mayor crecimiento y desarrollo dentro de la acuicultura mundial. Para lo cual la empresa Multiexport S.A. ha adoptado durante el tiempo la integración vertical para realizar el proceso completo desde la búsqueda de nuevos y mejores ejemplares de salmón hasta la comercialización en los mercados internacionales.

Para lo cual su proceso productivo se divide en 5 etapas generales que son:

- Genética y reproducción.
- Crianza en agua dulce.
- Engorda en agua de mar.
- Proceso.
- Venta y distribución.

1.3.5 Estructura organizacional.

Directorio compuesto por:

- José Ramón Gutiérrez Arrivillaga, Presidente Ejecutivo.
- Martín Borda Mingo, Director.
- Alberto del Pedregal Iabbé, Director.
- Hernán Salvador Govanes García. Director independiente.
- Rubén Bascuñán Serrano, Director.
- Carlos Pucci Labatut, Director.
- César Barros Montero, Director.

Ejecutivos principales

- Andrés Lyon Labbé, Gerente General
- Gino Manríquez Ossandón, Gerente Administración y Finanzas
- Ricardo Grunwald Aravena, Gerente comercial.
- John Mateo Flores, Gerente de Procesos
- Pedro Courard Délano, Gerente de Farming



Ilustración 7: Estructura Organizacional MEF. (MEF, 2018)

1.3.6 Estructura empresarial.

La empresa Multiexport Foods, está constituida por varias empresas que poseen distintas labores en el proceso de producción de los productos que comercializa, la gran mayoría de las empresas están enfocadas en el cultivo del salmón en agua salada, ya que es el proceso que más trabajo conlleva. Empresas que pueden ser ubicadas en la línea inferior de la ilustración 8, dejando en las líneas superiores a la empresa principal encargada de procesar y comercializar los productos en los mercados tanto nacional como extranjeros.

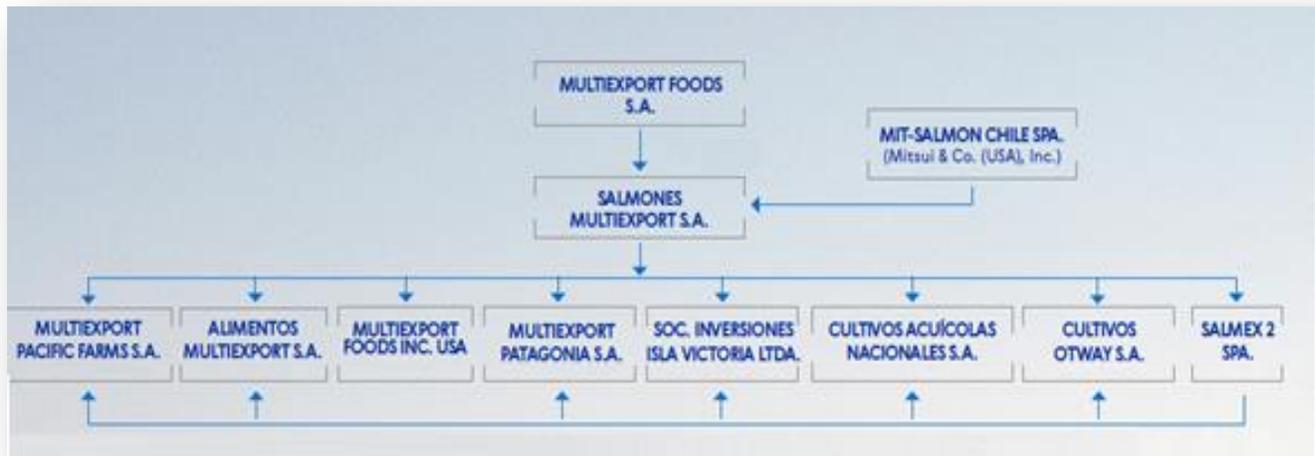


Ilustración 8: Estructura empresarial MEF. (MEF, 2018)

1.3.7 Productos.

- Salmón atlántico.

Esta especie en su etapa joven es cultivada en agua dulce, proceso denominado piscicultura, y luego, al alcanzar una etapa madura, es transferida a agua salada, a los centros de cultivo, en donde comienza su proceso de engorda.

El cultivo en Chile de esta especie se realiza principalmente en las regiones X a la XII, durante todo el año.



Ilustración 9: Salmón atlántico. (Raths, 2018)

- Salmón del pacífico o Coho

Al igual que su pariente del atlántico el proceso de producción de este salmón comienza en piscicultura, y luego se traslada a los centros de cultivo en el mar. Posee un periodo de engorda más acotado que el anterior, pero su cosecha se limita a los periodos entre octubre y marzo solamente, produciéndose el pick de cosecha en enero.

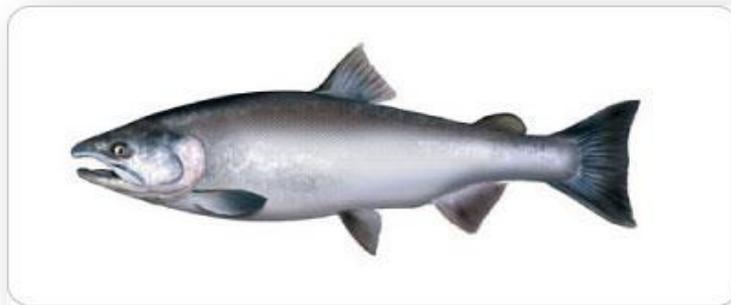


Ilustración 10: Salmón del pacífico (creativecommons, 2018)

- Trucha arcoíris.

Esta especie, posee una particularidad, la cual puede ser criada y cultivada en el mismo ambiente hasta su cosecha, o también puede ser movilizada hasta los centros de cultivo. Su cosecha se realiza durante todo el año, aunque entre el mes de octubre hasta febrero se pueden encontrar las más altas concentraciones de este ejemplar.



Ilustración 11. Trucha arcoíris (pesquería, 2018)

- Productos ahumados.

“Construida bajo los más altos estándares sanitarios, la planta de productos ahumados tiene la capacidad y el equipamiento para producir una amplia gama de productos derivados de la trucha y el salmón”. (multiexport, 2018)



Ilustración 12: Productos MEF ahumados. (MEF, 2018)

- Mejillones.

De la familia de moluscos bivalvos, son animales filtradores que viven en las profundidades del mar como también en las costas. Puede llegar a medir desde 7 a 15 cm de largo dependiendo de la de la zona en la cual se encuentre.

La empresa produce tres tipos de productos: con concha, media concha y sólo carne.



Ilustración 13. Mejillones (curiosidades, 2018)

1.3.8 Mercados de distribución.

La empresa Multiexport Foods comercializa sus productos a la mayoría de los continentes, realizando envíos principalmente a Asia y Norteamérica, seguido por Europa y Latino América. Además posee una filial en Estados Unidos, en la ciudad de Miami (Multiexport INC).

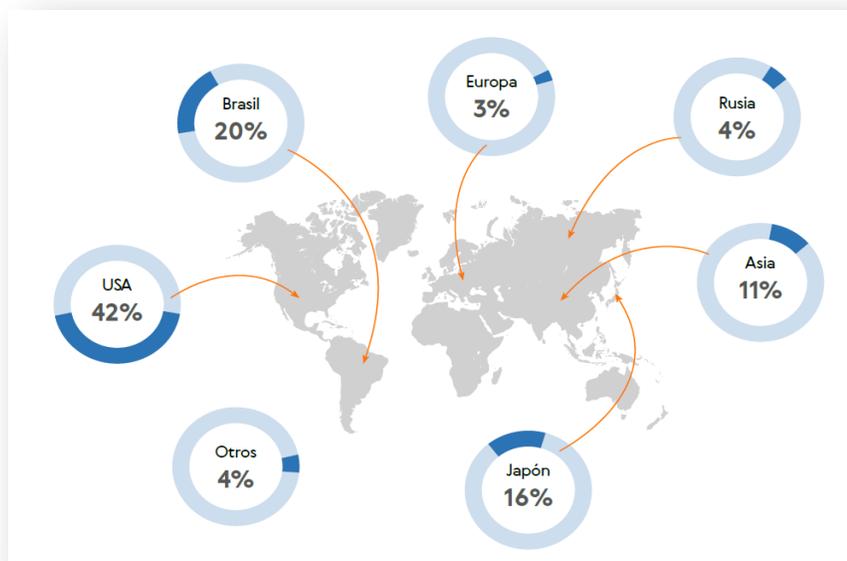


Ilustración 14: Mercados de distribución MEF. (MEF, 2018)

1.4 Descripción de funciones realizadas.

1.4.1 Información básica.

El practicante al llegar a la empresa es recibido por la jefa del departamento de comercio exterior en donde se procede a explicar el funcionamiento a grandes rasgos de la empresa y del departamento de comercio exterior, quienes son las personas encargadas de otros departamentos y a quienes recurrir al momento de solicitar información específica o en caso de alguna contingencia. Luego explica específicamente sobre el departamento en donde serán llevadas a cabo las acciones a realizar durante el periodo de práctica.

El departamento de comercio exterior cuenta con 5 personas encargadas del trámite documental de la empresa, las cuales están organizadas en duplas más la jefa del departamento.

Cargos:

- Valeria Morales

Jefa departamento comercio exterior.

- Sandy Maldonado:

Embarques marítimos: Japón, Rusia, Europa e Israel

- Gisselle Hernández:

Embarques marítimos: Rusia, Europa.

Embarques aéreos: México, Colombia, Israel y Perú.

- Augusto Soto.

Embarques marítimos: USA, Canadá.

Embarques aéreos: China, Japón.

- Rubén Vargas:

Embarques aéreos USA.

Embarques terrestres: Brasil.

El practicante es asignado a apoyar la realización de embarques aéreos a USA junto a Rubén, para lo cual se le facilita un computador, acceso a la plataforma de base de datos de la empresa con un usuario y clave única y además una cuenta de e-mail corporativo, además de acceso a la plataforma de agencia de aduanas, en donde se realizará la descarga de documentos desde la plataforma provista por el agente, y el contacto con Multiexport Foods INC, en Estados Unidos para coordinar embarques, además de la emisión de todas las facturas correspondientes a los cargamentos, para luego juntar los documentos y archivarlos.

1.4.2 Procedimiento embarques de producto fresco a USA.

Desde USA (MEF INC) se reciben las PO aprobadas con 1 o 2 días de anticipación para la generación de los PV en el sistema utilizado por la empresa (ORACLE) en donde se fijan los precios, establecidos ya por el departamento comercial.

Una vez generado el pedido de venta en el sistema, el asistente de logística se encarga de organizar el programa de envío de la mercadería y de solicitud de documentos de envío. (Guía de despacho y packing list).

Una vez aprobado el proceso de envío de la mercadería el departamento de comercio exterior recupera los documentos descritos anteriormente del sistema y procede a generar la factura exportación. Además, por cada PV el Departamento de Calidad realiza traspasos de la información del producto que será despacho en SISCOMEX. Los traspasos son aceptados por el departamento de comex lo que genera un número de codaut y un número de clave, necesarios para la emisión de NEPPEX V° B° Sernapesca, en el DUS y el camión sea ingresado satisfactoriamente a zona primaria del aeropuerto. Todos los codaut y números de clave que se realicen por PV deben ser informados a la Agencia de Aduana, para que éste genere el NEPPEX en SISCOMEX.

Una vez generado el despacho, el asistente de comercio exterior debe actualizar el PV para así alinear los datos del cliente, la PO, códigos OPM y que los precios queden correctamente fijados. Se dispone de 3 días hábiles después de la fecha del vuelo para emitir la factura contable y se realiza una vez recibido el AWB en original mediante los proveedores de servicios en Santiago: - Agencia de aduanas Manuel Alejandro Villarroel Toro (Latcomex) y agencia de carga Nexus Logistics S.A. Luego los documentos son enviados hacia estados unidos vía correo electrónico a las oficinas de la filial Multiexport Foods INC.

1.4.3 Conclusión.

La venta de salmones a nivel global es un negocio sumamente rentable, y atractivo para el sector empresarial, constantemente requiere de actualizaciones, y mejoras al sistema de producción para así cumplir con los estándares de las certificaciones internacionales y además de cada exigencia dependiendo del mercado al cual el producto sea destinado.

Los niveles de expansión en la industria chilena sitúan a la industria salmonera como una de las que se espera mayor crecimiento y proyección en el tiempo.

Motivo por el cual se hace indispensable contar con mano de obra capacitada para desarrollar óptimamente cada paso en el proceso de producción de este producto.

Una rama no menor del proceso productivo se ve reflejada en el de comercio, que sea capaz de cumplir con las metas establecidas de venta por cada empresa para así generar las utilidades esperadas en la empresa. El comercio internacional toma un protagonismo importante en el proceso de comercialización ya que al ser un sector sumamente sensible al cambio es necesario que se cumpla con los acuerdos comerciales, con los requisitos mínimos que se solicitan en los mercados de destino.

Capítulo II: Marco Teórico.

El presente capítulo contempla la base teórica que ha sido sustento para la investigación de este trabajo, citando a los autores más influyentes dentro de las materias abordadas, con la finalidad de establecer un conjunto de conceptos básicos que puedan ayudar como pauta para el mejor entendimiento y comprensión adecuada de los temas a tratar.

2.1 Comercio Internacional.

El comercio internacional ha surgido como parte fundamental a lo largo de la historia de la humanidad, desde sus principios se ha practicado el intercambio de bienes con la finalidad de conseguir los recursos necesarios para poder satisfacer las necesidades básicas de cada individuo. Al pasar de los años, la sobre producción de bienes, como la falta de otros hizo a las personas darse cuenta de la necesidad de comercializar estos productos para aprovechar de mejor manera los recursos y así acceder a otros, naciendo el concepto de trueque, que básicamente consiste en cambiar algo de un valor por otro de un valor similar.

Transcurridos los años y la conformación de naciones establecidas, se crea el concepto de valor mediante la acuñación de la moneda, en donde a un producto se le daba un valor equivalente en monedas de plata u oro. Es así como imperios y naciones dependiendo de sus características geográficas se dieron cuenta que abundaban unos productos y otros escaseaban, formándose las primeras relaciones comerciales entre países cercanos, con el tiempo y debido al gran volumen comercial y los diferentes productos intercambiados, se hizo fundamental la creación de entidades regulatorias al comercio internacional que velaran por la equidad de las transacciones, creándose post segunda guerra mundial como principales relativos al comercio internacional la OMA y el GATT como precursor de la OMC, que velarán por la estabilidad de las naciones para un comercio justo para todos sus integrantes.

El comercio internacional se define como, *“el conjunto de transacciones comerciales realizadas entre privados, residentes en distintos países. A diferencia del comercio interior, donde las transacciones comerciales se efectúan dentro de un espacio económico, monetario y jurídico relativamente homogéneo, las transacciones comerciales internacionales se realizan entre operadores comerciales privados situados en diferentes ordenamientos jurídicos y con acentuadas diferencias económicas y sociales”*. (Hernández, 2016).

Como menciona la definición se busca que el comercio sea de manera equitativo para todas sus partes independiente de quien este comerciando dando paso a la creación de las entidades reguladoras.

2.1.1 Organización Mundial de Aduanas (OMA).

“La OMA por definición es: “Un organismo intergubernamental independiente cuya misión es incrementar la eficiencia de las administraciones de aduanas, contribuyendo al bienestar económico y a la protección social de sus Miembros, favoreciendo de esta forma un entorno aduanero honesto, transparente y previsible.” (Aduana de Chile, 2018).

Ayudando a los países a establecer, aplicar, apoyar y promover los instrumentos internacionales para la homogeneidad de procedimientos aduaneros entre los países que la conforman, que a la fecha son 182 países miembros que han adoptado las medidas propuestas por este organismo, representando cerca del 95% de la totalidad del comercio mundial.

2.1.2 Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT).

“El GATT (General Agreement on Tariffs and Trade) se establece en 1948 hasta finales del año 1994, estableció los principios fundamentales en los que se basa el comercio internacional de hoy, que consta de 38 artículos y 9 anexos que abordan las problemáticas principales del comercio, compuesto por los Gobiernos del Commonwealth.” (WTO, 2018).

De los artículos que se resaltan es el primero, titulado “Trato general de la nación más favorecida” que iguala los beneficios otorgados entre los integrantes como gesto de buena fe y sana competencia y el artículo III “Trato nacional”, enfocado a la protección nacional de la industria de los países, para que no se vea afectada la economía interna de los países ante la importación de productos que posean un valor inferior al de la industria nacional, y a su vez los productos extranjeros no deben ser tratados de distinta manera que los productos locales.

“En sus 47 años de funcionamiento, el GATT estableció las reglas aplicables a una gran parte del comercio mundial, y en este espacio de tiempo surgieron los períodos en los que se registraron algunas de las tasas más altas de crecimiento del comercio internacional, finalizando su periodo transitorio mediante el termino de las negociaciones de la ronda de Uruguay (1986-1994, que dio paso para que en el año siguiente en Marrakech se cree la OMC.” (WTO, 2018).

Evolución del GATT en el tiempo.

Año	Lugar/ denominación	Temas abarcados	Países participantes
1947	Ginebra	Aranceles	23
1949	Annecy (Francia)	Aranceles	13
1951	Torquay (Inglaterra)	Aranceles	38
1956	Ginebra(Suiza)	Aranceles	26
1960- 1961	Ginebra (Ronda Dillon)	Aranceles	26
1964- 1967	Ginebra (Ronda Kennedy)	Aranceles y medidas antidumping	62
1973- 1979	Ginebra (Ronda de Tokio)	Aranceles, medidas no arancelarias y acuerdos relativos al marco jurídico	102
1986- 1994	Ginebra (Ronda Uruguay)	Aranceles, medidas no arancelarias, normas, servicios, propiedad intelectual, solución de diferencias, agricultura, creación de la OMC, etc.	123

Ilustración 16: evolución del GATT en el tiempo (WTO, 2018).

2.1.3 Organización Mundial de Comercio.

“La OMC es el organismo internacional creado con el fin de regir las normas que rigen al comercio internacional entre los países, estableciéndose desde el 1 de enero del año 1995, cuenta con 162 países miembros, lo que representa un 98% de los flujos del comercio mundial.” (WTO, 2018).

2.1.3.1 Funciones de la OMC.

El objetivo principal de la organización mundial de comercio es hacer que los flujos comerciales circulen con la mayor fluidez posible, de manera libre e igualitaria para los integrantes.

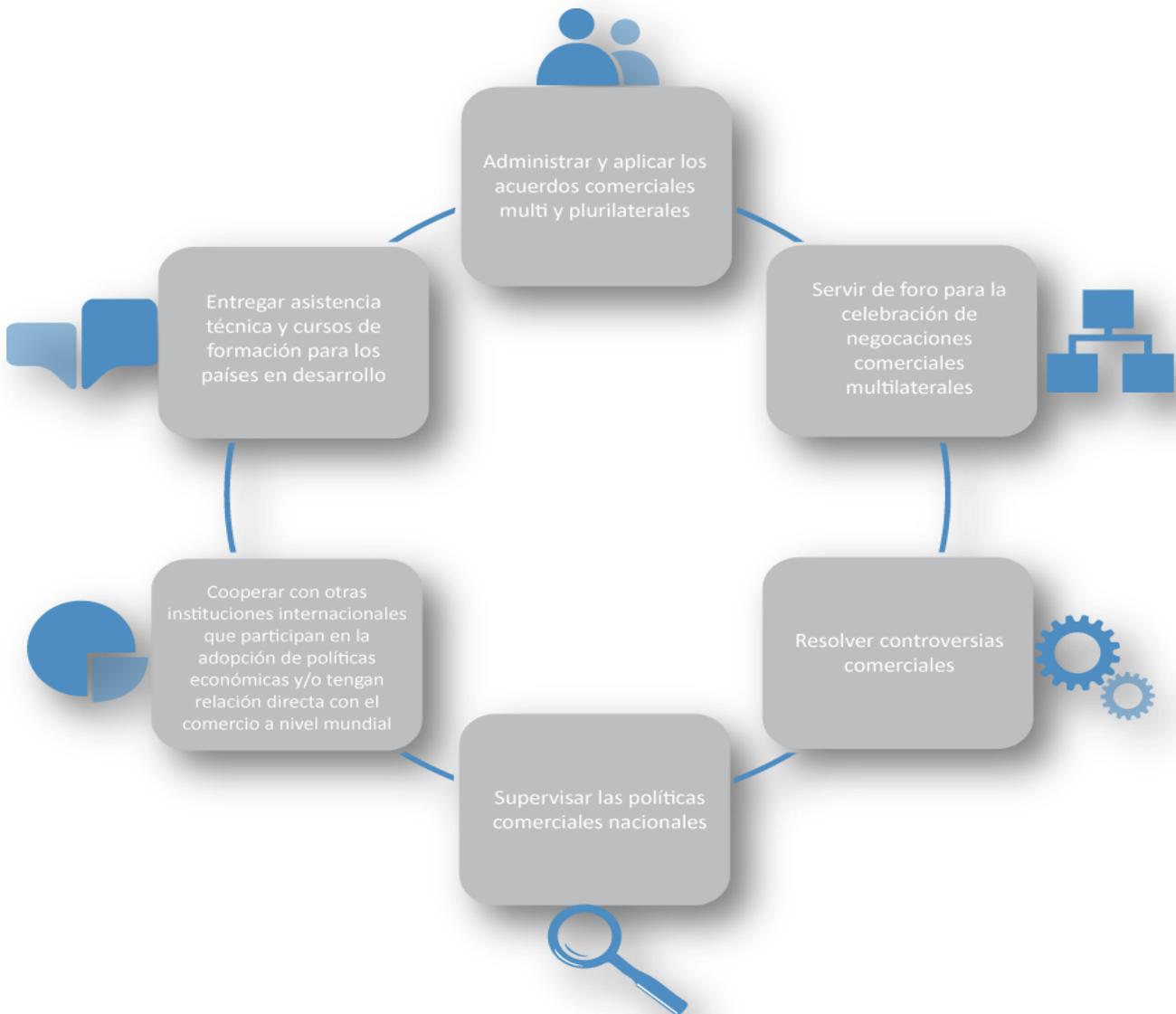


Ilustración 17: Objetivos y funciones de la OMC. (DIRECON, 2018).

2.1.3.2 Principios de la OMC

La OMC funciona de manera igualitaria para todos sus miembros por lo cual se requiere la opinión de cada uno de los integrantes, no importando el grado de desarrollo de los países ni en las condiciones que ellos se encuentren.

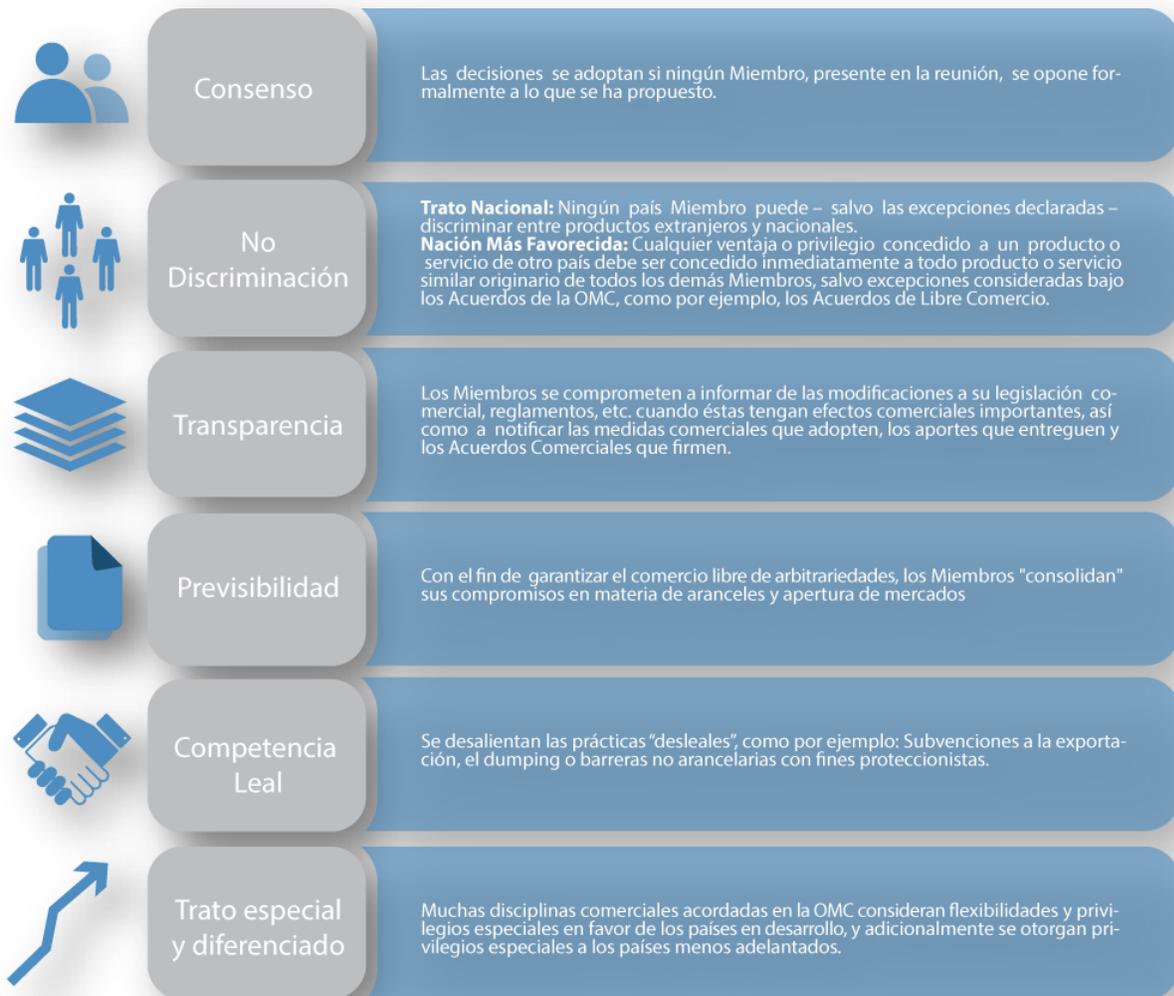


Ilustración 18: Principios OMC. (DIRECON, 2018).

2.1.3.3 Beneficios.

Dependiendo del tema a analizar, existen diversos beneficios de pertenecer a la organización mundial de comercio, que se resumen en 3 grandes áreas, que son normas, acuerdos comerciales, y liberalización multilateral.



Ilustración 19: Beneficios. (DIRECON, 2018).

2.1.4 Chile y la OMC.

El estado de Chile se integra el 1 de enero del año 1995, desde la fundación del organismo internacional, ya que viene de la transición del GATT, participando activamente en rondas y foros internacionales.

“Chile tras volver a democracia optó por una estrategia de apertura comercial expandiendo sus fronteras con relaciones bilaterales y multilaterales, siendo hoy en día el país con más acuerdos comerciales en el mundo con 26 acuerdos comerciales, que incluyen 64 mercados, representando un 63% de la población mundial y un 83% del PIB global”. (DIRECON, 2018)

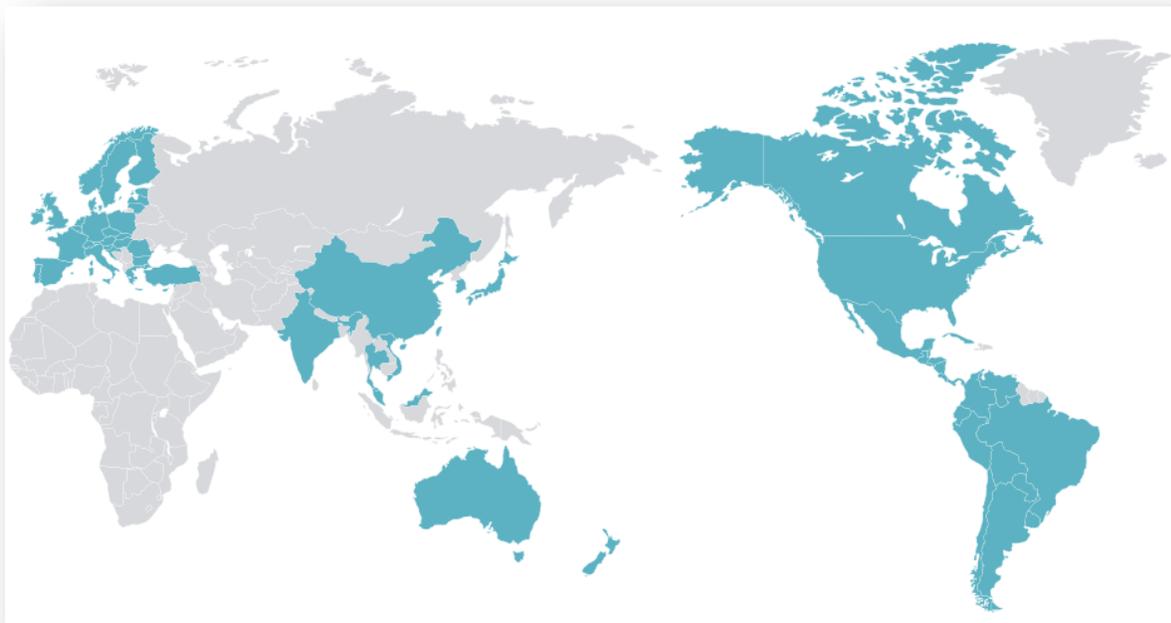


Ilustración 20: Acuerdos comerciales de Chile. (DIRECON, 2018)

Su política comercial se fundamenta en tres pilares:

“- Una política monetaria orientada a la consecución de una meta para la inflación.

- Un régimen de tipo de cambio flexible.

- Un diseño de política fiscal responsable, basado en la regla del balance estructural.” (WTO, 2015).

Sustentado una fuerte política comercial Chile se ha caracterizado por sobre los demás miembros por su orientación a la liberación al comercio, facilitando y ampliando la entrada de bienes y servicios al mundo, así también llamando la atención de inversión extranjera hacia el país. Chile estableció su arancel en un 6%, siendo uno de los más bajos a nivel mundial.

La participación chilena en la OMC ha tenido un rol destacado, ya que como miembro fundador, apoyó con decisión el lanzamiento de la Ronda de Doha para el Desarrollo y celebró los resultados del Paquete de Bali en la Conferencia Ministerial de 2013 y de la Decisión del Consejo General de 27 de noviembre de 2014 que adoptó el Protocolo sobre el Acuerdo de Facilitación de Comercio, y ha estado presente en distintas solución de controversias como reclamante en 10 casos, como demandado en 13 y como tercera parte en 34 ocasiones.

2.2 Empresa.

Para continuar con la investigación es necesario abordar los temas de información sobre las empresas, ya que fueron donde los practicantes desarrollaron sus labores, diferentes en rubros pero similares en los servicios de alimentación que entregan, con características estructurales similares. Abordado en el siguiente texto.

“La empresa se la puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado” (melinkoff, 1990)

Son requeridos diversos elementos para generar una empresa, los cuales combinados dan forma a una organización, que debe contar con un propósito, estrategias misión y visión, los cuales determinaran el carácter de la política de la empresa.

2.2.1 Clasificación de empresa.

Para clasificar una empresa existen diversos conceptos que dependiendo de la empresa y sus características se adaptaran a cada definición siendo catalogadas dentro de una de estas.

2.2.1.1 Según su tamaño.

Primero se debe analizar qué tipo de empresa es mediante su tamaño, esto se mide a través de la cantidad de trabajadores que esta posee.

2.2.1.1.1 Micro empresa.

Empresa de hasta máximo 10 trabajadores, generalmente posee un solo dueño que trabaja en la empresa, se caracteriza por ser empresas familiares o de socios conocidos que están a cargo de las labores de la empresa.

2.2.1.1.2 Empresa pequeña.

Empresas que poseen desde 11 a 49 trabajadores, caracterizadas por poseer ya una estructura organizacional formada, valores corporativos simples pero marcados en el funcionamiento diario de esta.

2.2.1.1.3 Empresa mediana.

Son generalmente el motor de la economía de un país, ya que estas agrupan un gran porcentaje de participación en el mercado. Posen desde 50 a 250 trabajadores divididos en distintos departamentos organizados e independientes, delegando las responsabilidades a cada departamento.

2.2.1.1.4 Empresa grande.

Empresas que cuentan con gran presencia local y a veces en el extranjero, posee altos volúmenes de ventas, poseen más de 250 personas y tiene acceso a préstamos y créditos bancarios de grandes sumas de dinero dándole la oportunidad de invertir en grandes proyectos.

2.2.1.2 Empresas según su sector.

Uno de los factores determinantes es según la actividad a la cual la empresa se dedica, dependiendo del nivel de complejidad se clasificaran en:

2.2.1.2.1 Sector Primario.

Sector dedicado a las empresas que se dedican a la extracción y recolección de recursos naturales.

2.2.1.2.2 Sector secundario.

Sector dedicado a las empresas que utilizan las materias primas para procesarlas y así fabricar un producto distinto que posea algún grado de elaboración.

2.2.1.2.3 Sector terciario.

Sector relacionado a la compra y venta y a los servicios.

2.2.1.3 Según su forma jurídica.

En el ámbito legal, las empresas también poseen una clasificación especial, la cual determinará las responsabilidades legales de los integrantes y los aportes de los socios.

2.2.1.3.1 Sociedad anónima.

Es administrada por un directorio que toma las decisiones de las políticas que adoptará la empresa en representación de los accionistas. La sociedad adquiere la característica de persona jurídica al originarse la constitución de esta, la responsabilidad de los socios está limitada al monto aportado que hayan hecho. Una sociedad anónima puede ser abierta o cerrada.

2.2.1.3.2 Sociedades por acciones.

Es una forma más simplificada de las sociedades anónimas, la finalidad es incorporar socios mediante las acciones para así adquirir más capital. No necesita de un directorio, por lo que puede ser creada por una persona.

2.2.1.3.3 Sociedad de responsabilidad limitada.

Para la formación de esta empresa se requiere al menos 2 socios hasta 50, su responsabilidad se limita al capital aportado por cada uno de ellos, no se requiere un monto mínimo para realizar la constitución.

2.2.1.3.4 Empresas individuales de responsabilidad limitada.

Empresas que se constituyen exclusivamente de manera individual, con un carácter exclusivamente comerciales. El capital del dueño está separado del de la empresa lo que permite dividir las responsabilidades.

2.2.1.3.5 Sociedad colectiva comercial.

Tipo de sociedad constituida por varias personas que participan activamente en la gestión de la empresa ya que se exige como mínimo 2 socios en la administración, responden ante las deudas de manera ilimitada, incluso con sus bienes personales.

2.2.1.3.6 Sociedad en comandita.

Separa a los socios activos de los socios pasivos, el primero toma parte en la gestión y administración de la empresa, y posee responsabilidad ilimitada de las obligaciones de la empresa y el segundo toma un rol de inversor exclusivamente, respondiendo solamente por el capital aportado.

2.3 Procedimientos.

Es necesario indagar en los procedimientos, ya que es el tema base de la tesis, dando paso a lo más específico de nuestra investigación, mostrando teóricamente los procesos y paso para realizar los procedimientos dentro de una empresa.

Las empresas se caracterizan por funcionar mediante procesos que, dependiendo de las características de estas, lo procesos realizados para su funcionamiento serán más complejos que otros, pero la característica principal es que siguen ciertos pasos definidos para desarrollar la labores diarias de manera eficaz.

"Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores" (melinkoff, 1990)

Los procedimientos son los procesos que nos guían detalladamente a lograr un objetivo, detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deban cumplirse al pie de la letra, y así poder obtener el mínimo de error frente a un cargo.

Así también *"El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero"*. (Gómez F. , 1998)

La importancia de los procedimientos internos de una empresa, se basa netamente en el beneficio que se quiere obtener a futuro, se debe cumplir con lo necesario para que puedan desarrollar de la mejor manera los distintos cargos que tenga una organización, teniendo en cuenta las tres variables (tiempo, esfuerzo y dinero) y esta pueda tener éxito a futuro.

Por lo tanto, algunos de los beneficios que se obtienen al desarrollar un buen manual de procedimientos corresponde al:

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

2.3.1 Características de los procedimientos.

Es un conjunto de normas a seguir, que agrupadas constituyen una guía clara y específica sobre un proceso en específico. Mellinkoff menciona tres aspectos generales sobre los procedimientos, los cuales son:

1. *“No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.*
2. *Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.*
3. *Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.”* (melinkoff, 1990).

Deponiendo de la manera en la que se apliquen los procedimientos pueden ser utilizados como herramienta de evaluación sobre los pasos a seguir en una empresa para lograr algún objetivo, por lo cual también pueden ser utilizados como una herramienta de control de las labores dentro de las empresas identificando que pasos deben realizarse en los procesos.

2.3.2 Alcance de los procedimientos.

El ámbito de aplicación para los procedimientos no tiene límites a que gracias a la naturaleza de estos, pueden establecerse y adaptarse donde sea necesario. Una vez establecidas las políticas de las empresas, se puede aplicar un procedimiento independiente del rubro al cual la empresa posea.

2.3.3 Sistema de control interno.

El control interno es una técnica de cumplimiento de objetivos por la alta gerencia el cual toma como herramienta fundamental a los manuales de procedimientos para que el personal de una organización tenga conocimiento de la correcta operatividad de esta.

El sistema de control interno está constituido como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia. El control Interno busca el mejoramiento continuo y por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión.

2.3.3.1 Manual de procedimientos.

Los manuales son el conjunto de documentos que describen de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa, además contribuyen al logro de la independencia de los trabajadores en el desempeño de sus funciones al disponer de todas las instrucciones necesarias para realizar su trabajo desde todos los puntos de vista. Se utilizan para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca. Constituyen una herramienta básica para la coordinación y estructuración de las tareas propias de cada área, la forma en que éstas han de realizarse y todos los elementos que implican.

“Son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; Además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones” (Gómez G. E., 2007).

“Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo” (Duhat, 2007).

2.3.3.1.1 Tipos de Manuales de Procedimientos.

Debido a los diversos tipos de empresa existentes y los rubros variados a los cuales las empresas se dedican, existen diversos tipos de manuales de procedimientos determinados por las características únicas de cada sector industrial, entre los cuales podemos encontrar:

2.3.3.1.1.1 Manual de Procedimientos de una institución u organismo.

Tiende a ser un manual más general, que contempla toda la actividad de la empresa, dejando expuesto el propósito y la finalidad de esta a manera introductoria y de preparación para poseer los conocimientos básicos de la empresa. Contempla todos los procedimientos que se llevan a cabo en una institución u organismo.

2.3.3.1.1.2 Manual de Procedimientos de un área, dirección, gerencia o departamento.

De acuerdo a la distribución organizacional de cada empresa se pueden hacer manuales de procedimientos de cada área, dirección o gerencia en particular. Ya en un plano más específico, donde se detallan las decisiones y políticas por las cuales un departamento en específico se debe regir. Determina muy claro los objetivos que busca el departamento en el cual se desarrolla la actividad.

2.3.3.1.1.3 Manual de Procedimientos de un proceso.

Involucra todos los procedimientos que se tienen que seguir para complementar todo un proceso independientemente de las áreas o empresas que intervengan en él, el objetivo es tener una visión de conjunto de todo el proceso.

2.3.3.1.1.4 Manual para procedimiento único.

Es un manual que se elabora para describir un sólo procedimiento, que por sus características o necesidades particulares es necesario manejarlo de manera independiente a los manuales generales, ya que apunta a lograr un objetivo único.

2.3.3.1.2 Objetivos de los Manuales de Procedimientos.

Los objetivos del Manual de Procedimientos se dirigen hacia la mejora en todo sentido de la parte correspondiente al quehacer institucional, ya que pretenden ser un elemento básico para la coordinación, dirección y control administrativo, que facilite la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas.

Un Manual de Procedimientos, debe precisar las actividades asignadas a cada una de las unidades administrativas que intervienen en un procedimiento, ayuda así a la ejecución correcta de las labores del personal y propicia la uniformidad en el trabajo, evitándose la duplicidad y omisión de funciones.

El Manual debe servir de medio de orientación e integración al personal de nuevo ingreso, facilitar su incorporación a las unidades administrativas, permitir el desarrollo de las actividades de manera sistemática y ordenada.

El Manual de Procedimientos proporciona información básica para el desarrollo de las acciones de modernización administrativa, reduce el tiempo de las actividades u operaciones y permitir la retroalimentación al proceso.

2.3.3.2 Estructura de los procedimientos.

Una estructura clara y organizada, facilitara la implementación y comprensión de los procedimientos. Al momento de momento de estructurar los procedimientos es esencial que estos sigan un hilo conductor que diferencie las secciones del manual, los procedimientos a realizar y la estructura organizacional que la empresa posea.

Los elementos, independiente del tipo de manual, que deben estar presentes son:

- Identificación.

Nombre, logotipo de la empresa y extensión del manual.

- Lugar y fecha.

Debe indicar la fecha de creación del manual y el lugar donde se aplicará

- Índice de contenido.

Tabla introductoria sobre el contenido del manual.

- Introducción.

Motivo por el cual el manual será implementado y datos anexo de la empresa.

- Objetivos.

Logros que la empresa quiere lograr a implementar el manual, objetivos generales y específicos.

- Áreas de aplicación y alcance.

Debe identificar los departamentos involucrados en los procesos para los cuales el manual fue realizado.

- Responsables.

Debe indicar los responsables de los departamentos y de los procedimientos.

- Descripción de actividades.

Se debe narrar la secuencia cronológica y secuencial, que debe tener el procedimiento.

- Diagrama de flujo.

Es la forma de ver gráficamente y de manera consecutiva el procedimiento.

2.3.3.3 Finalidad de los procedimientos.

Permite la estructuración y homogeneización de los procesos, de manera que cada aspecto realizado sea estandarizado por igual. Para así asegurarse de establecer una base tanto de producción como de gestión documental para la realización del trabajo.

Otra finalidad es la facilitación de la información, ya que el manual está destinado a un departamento de trabajo, por lo que todos tienen acceso a la información sobre cómo se realizan los procedimientos de la empresa. Facilitando así las labores a realizar, tanto para los trabajadores experimentados como para los nuevos.

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO.

Un factor común para los principiantes en los trabajos es el miedo de cometer errores básicos repetidas veces, ante el nerviosismo se pasan por alto detalles de procedimientos vitales para el funcionamiento en un grupo de trabajo, retrasando los procesos y generando un malestar en general para los compañeros de trabajo. Esto sumado a la muchas veces a la poca voluntad y paciencia de compañeros de trabajo, hacen que la persona nueva en el trabajo encuentre muchos obstáculos para la realización de su trabajo.

Es por esto que este capítulo muestra porque es importante contar con herramientas abstractas en donde se detallan las formas a proceder en ciertas situaciones. La manera más simple y que más ayuda a las empresas es contar con manuales actualizados de procedimientos, que estén al alcance de toda persona dentro de la empresa de manera que ante la duda o la incertidumbre ante ciertos temas sobre nuevos trabajadores o simplemente otras personas de otros departamentos entiendan el funcionamiento de la empresa en su totalidad.

Para la realización de un manual será tomado como base el “Manual de Procedimientos de Internación de Materia Prima” de la empresa Tresmontes Luchetti y se analizará buscando todo tipo de falencias que este pueda presentar, exponiéndolas y proponiendo al mismo tiempo la solución a esta problemática, dando forma a un nuevo manual con las características mínimas que debería contar un manual.

Para poder realizar esta etapa de la investigación, se tomó como base la “Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos”, lo que nos ayudó a tener la herramienta necesaria para formular el rediseño de los manuales de procedimientos.

Cabe destacar que se realiza este rediseño en un manual existente que constaba de una amplia variedad de falencias, y así poder demostrar la mejora, para finalizar con una elaboración de manual a la empresa Multiexport Food, tomando como base el manual rediseñado.

3.1.1 Identificación

“Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

1. Logotipo de la dependencia.
2. Nombre de la dependencia.
3. Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización.
4. Título del Manual de Procedimientos.
5. Fecha de elaboración o en su caso, de actualización.” (Castañeda, 2018).

Este es el primer requerimiento para un manual, es por esto, que se ha diseñado la identificación para este procedimiento. El antiguo manual no constaba de una identificación o “portada”, es aquí donde parte el rediseño de nuestro trabajo a investigar. A continuación, se muestra la imagen referencial.

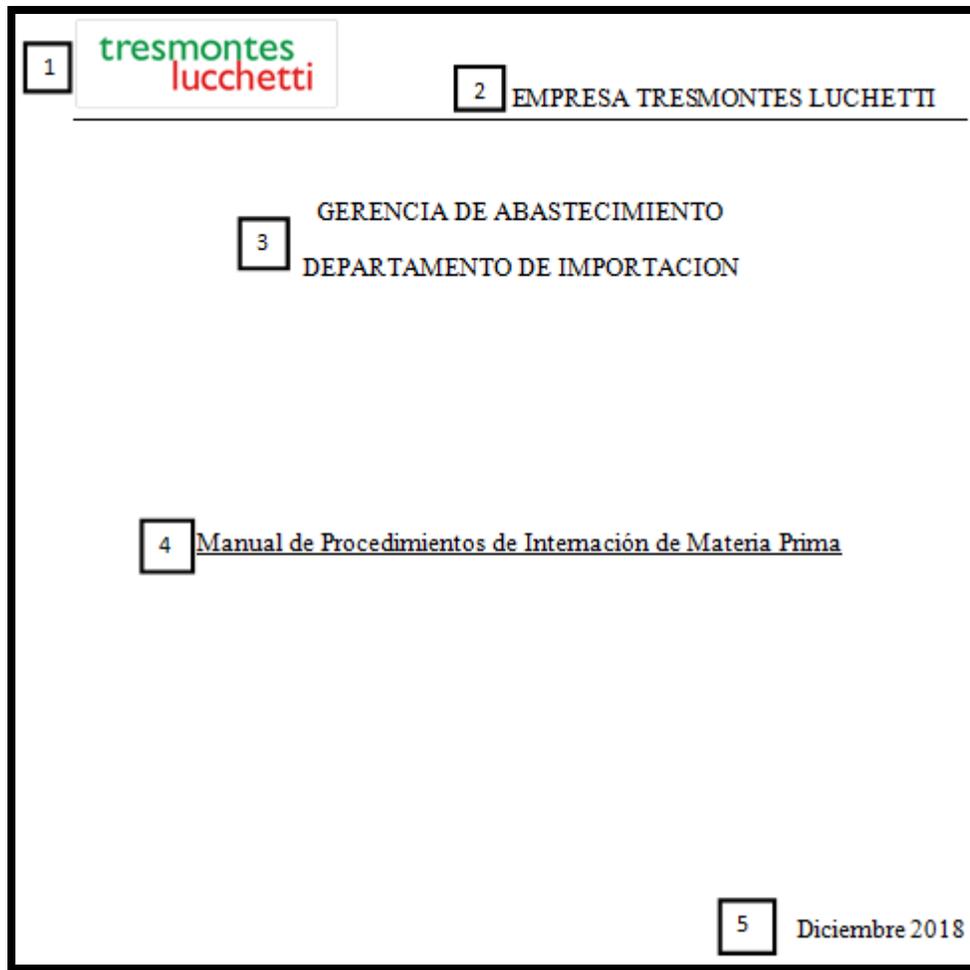


Ilustración N° 21. Manual de procedimientos (Elaboración Propia).

3.1.2 Índice.

“En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación”: (Castañeda, 2018).

Al igual que la primera parte, se debe realizar un índice para este nuevo manual, siguiendo la estructura que nos indica la guía técnica para elaborar un manual de procedimiento correcto. Debido a que no había un orden claro en el manual antiguo se realizó el índice desde cero como lo muestra la ilustración.

<u>Índice</u>	
I. Introducción.....	3
II. Objetivos del Manual.....	4
III. Procedimiento.....	5
3.1 Propósito del procedimiento.....	5
3.2 Alcance.....	5
3.3 Referencia:.....	5
3.4 Responsabilidades:.....	5
3.5 Definiciones:.....	6
3.6 Políticas y Lineamientos.....	9
3.7 Descripción de Actividades.....	11
3.8 Diagrama de Flujo.....	13
3.9 Formato e Instructivo.....	16
4.0 Anexos.....	17

Ilustración N° 22. Manual de procedimientos (Elaboración Propia).

3.1.3 Introducción

La introducción deberá:

- *Señalarse el objetivo del documento.*
- *Incluir información acerca del ámbito de aplicación del documento.*
- *Ser breve y de fácil entendimiento.* (Castañeda, 2018)

Es necesario guiar al lector que hará uso del manual, dar una cierta guía de los temas que aborda el manual en cuestión. Es por esto que dentro de los contenidos principales del manual es identificar cómo se usará, quién, cuándo y cómo se realizarán las actualizaciones del nuevo procedimiento. Identificando lo anterior, se elaboró la introducción al manual de procedimientos desde cero ya que el manual de la empresa Tresmontes no cuenta con un punto que sea representado por las características anteriormente descritas.

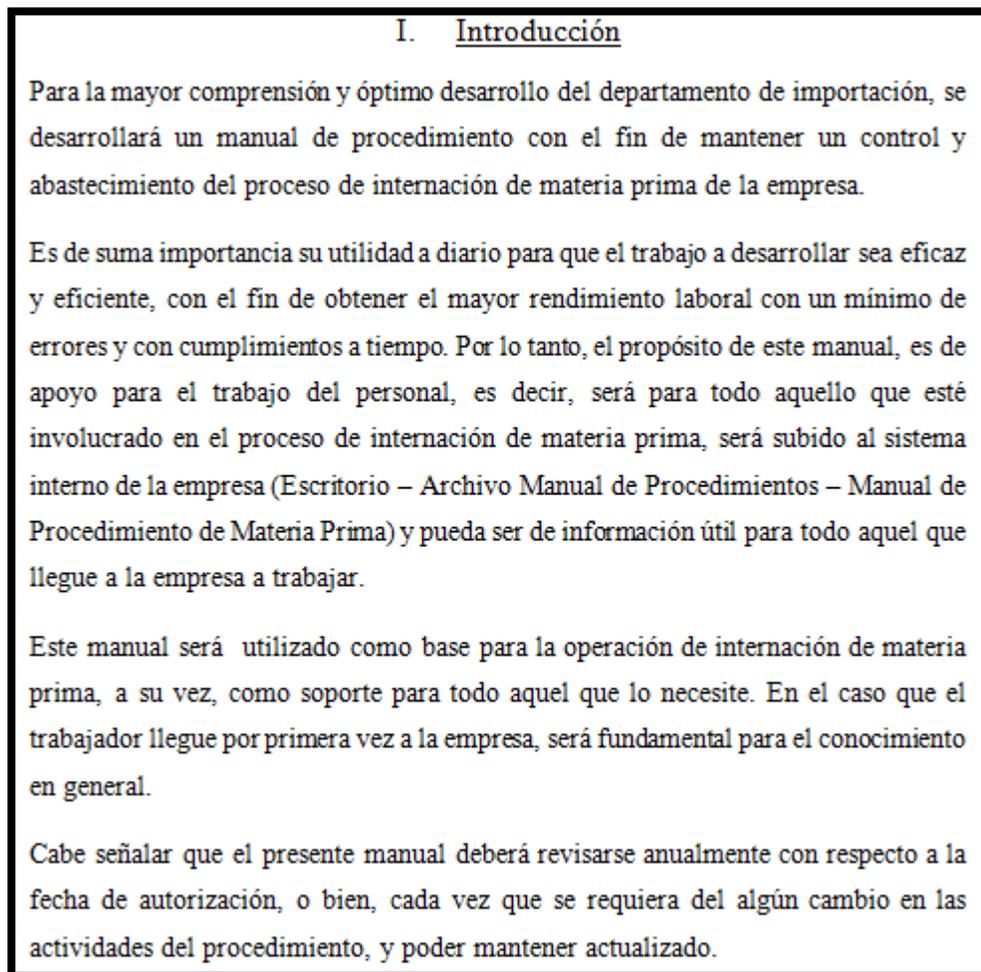


Ilustración N° 23. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

3.1.4 Objetivo del Manual.

- *Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.*
- *La redacción será clara, concreta y directa.*
- *La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.*
- *Se describe en una extensión máxima de doce renglones.*
- *Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.*

Para poder identificar el objetivo principal del manual de procedimiento es buscar el propósito de este documento, lo cual el manual original lo identifica como:

“Establecer el control y la administración de internación de mercancía.”

El objetivo ya cumple con los requisitos básicos descritos por la guía técnica, pero los abarca de una manera muy general, por lo cual se toma como base el objetivo anterior y se agregan nuevo contenido precisando una información más clara a la intención del manual.

“Disponer información relativa al proceso de internación para establecer las bases del control y administración de materia prima, para un uso óptimo del personal que lo requiera.”

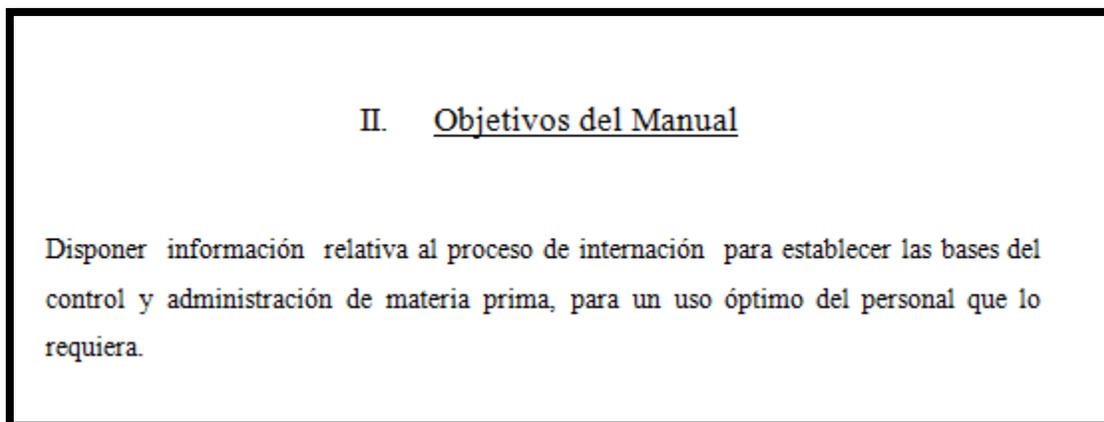


Ilustración N° 24. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

3.1.5 Procedimiento

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

- *El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.*
- *La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.*
- *No se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno. (Castañeda, 2018)*

A continuación, se procederá a identificar cada parte del procedimiento, se utilizará información del manual de procedimientos ya existente y a su vez se irá agregando la información necesaria para completar el manual correspondiente.

Según la guía debe contener:

3.1.5.1 Alcance:

Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

3.1.5.2 Responsabilidades:

Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.

3.1.5.3 Definiciones:

Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.

3.1.5.4 Propósito:

Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.

3.1.5.5 Referencias:

Se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento: Manuales internos, Normatividad, etc.

3.1.5.6 Métodos de trabajo:

“Dentro del método de trabajo se deberán tomar en cuenta los siguientes apartados: I) Políticas y lineamientos. II) Descripción de actividades. III) Diagrama de flujo. IV) Formatos e instructivos.”
(Castañeda, 2018)

En este punto es necesario que se cuente con todos los elementos descritos anteriormente, es por eso que se toman los ítems del procedimiento existentes de la empresa, los cuales no fue necesario modificarlos ya que se encuentran completos, los siguientes son:

- 3.1.5.1 Alcance
- 3.1.5.2 Responsabilidades
- 3.1.5.3 Definiciones

3.3 Alcance

Se aplica a todos aquellos que realicen la internación de mercancías. Jefe de Abastecimiento Materias Primas e Importaciones, Analista de Compras, Apoderado autorizado, Asistente de Finanzas, Jefe de Finanzas, Asistente de Tramitación.

3.4 Responsabilidades:

- Jefe Abastecimiento MP e Importaciones: Se responsabiliza de revisar y firmar documentación, otorgando V°B° para internación de mercancías, despacho de importación y mandato de importación.
- Analista de Compras: Se responsabiliza de recibir y revisar documentación de importación (Factura de importación, Guía de Porte, PackingList, Certificado de Origen, Certificado de Análisis), calcular seguro de mercancías (en caso de embarques FOB, CFR, FCA, EXW) para tomar seguro con corredor de seguro y ser enviados a la agencia de aduana. Enviar formulario de Declaración de Ingreso (DIN) a Asistente de Finanzas. Enviar facturas a Central de Pagos y dar respuesta a Workflow.
- Apoderado Autorizado: Se responsabiliza de firmar Declaración Jurada de valor y elementos. Firma de endosos solicitados para cumplir con la operación de importación.
- Agente de Aduanas: Encargado de recibir y tramitar documentación de importación enviada por el analista, gestionar la operación de internación con la autoridad correspondiente según tipo de mercancía a importar. Contacta a transportistas a petición del analista de compras para retirar mercancías desde depósitos y entrega en bodega de Tresmontes Lucchetti.
- Jefe de Finanzas: Se responsabiliza de efectuar pagos de impuestos y/o aranceles según corresponda a la Tesorería General de la República. Realiza pago a proveedores. Pago de cartas de crédito, y todos los pagos asociados a la operación de importación.
- Asistente de Tramitación: Se responsabiliza de entregar documentación original de importaciones en Agencia de Aduanas.
- Asistente de Contabilidad (Central de Pagos): Se responsabiliza de contabilizar todas las facturas de los proveedores relacionados con la operación de abastecimiento.

Ilustración N° 25. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

3.5 Definiciones:

- Factura de Importación: Corresponde a aquel documento de venta que nos expide un vendedor que no es nacional ni intracomunitario. Su característica principal es que la factura no tiene IVA puesto que este impuesto se paga al Estado a través de un transitorio mediante un documento llamado DIN (Declaración de Ingreso).
- Carta de Porte / Conocimiento de Embarque: La carta de porte como su nombre lo indica, menciona quien es el dueño de la mercancía. Es el escrito en el que constan las mercancías que se transportan por vía terrestre, la importancia de la carta de porte radica en que, a través de este documento se tiene conocimiento de la mercancía que se transporta; mientras que el conocimiento de embarque hace referencia al transporte tanto marítimo como aéreo, el conocimiento de embarque no es más que la constancia de embarque de la mercancía.
- Packing List: El packing list o relación de contenido completa la información descrita en la factura comercial, en cuanto a la mercancía, y debe ser siempre emitido por el exportador.
- Certificado de Origen: El documento "Certificado de Origen" tiene como principal objetivo, acreditar el origen de un producto que se destina a la exportación de acuerdo con las Normas de Origen pactadas en los respectivos Acuerdos Comerciales. Con el fin de obtener rebajas arancelarias si corresponde.
- Certificado Fitosanitario: El Certificado Fitosanitario es un documento de control y de lucha contra plagas que requieren determinados vegetales y productos vegetales y que deben además ir acompañados de su correspondiente pasaporte fitosanitario en el momento de la expedición.
- Seguro de Transporte: El seguro de transporte internacional permite la cobertura de los posibles riesgos acaecidos a las mercancías durante su transporte.
- INCOTERMS: Los Incoterms son los términos comerciales internacionales que definen y reparten claramente las obligaciones, los gastos y los riesgos del transporte internacional y del seguro, tanto entre el exportador y el exportador.

Ilustración N° 26. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

- Internación: Tramitación aduanera necesaria según legislación vigente, pago de impuestos y gravámenes correspondientes para la nacionalización de la mercancía. A continuación algunos de ellos
- FOB: Entrega de la mercancía a bordo del buque en el puerto de embarque convenido.
- CFR: Entrega a bordo del buque en el puerto de embarque y paga los costes y el flete para llevar la mercancía al puerto de destino acordado.
- FCA: El vendedor entrega, despachada para la exportación, al porteador o a la persona designada por el comprador en el lugar convenido.
- Importación: Introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país.
- CDA: Certificado destinación aduanera
- DIN: Declaración de Ingreso
- BL: Conocimiento de embarque
- CRT: Carta de Porte
- SNA: Servicio Nacional de Aduanas
- SEREMI de Salud: Secretario Regional Ministerial de Salud
- Lote: Identificación de una cantidad determinada de producto, producida bajo condiciones estándares de proceso.

Ilustración N° 27. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

Y se procede a agregar los puntos faltantes.

- 3.1.4.4 Propósito.
- 3.1.4.5 Referencia.
- 3.1.4.6 Método de trabajo.

Los primeros dos puntos (Propósito y Referencia) fueron redactados para poder completar el manual, es así como se aprecia una mejora al manual antiguo, porque es importante que se le dé una intención certera sobre qué se tratará el procedimiento, a su vez con las referencias de tener el conocimiento de la base del procedimiento descrito, y para dar una estructura visible del método de trabajo en su mayor expresión.

III. Procedimiento

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/02/20
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	5 - 8
Unidad Administrativa: Área de Abastecimiento		Área Responsable: Departamento de Importación	

3.1 Propósito del procedimiento

El propósito fundamental de este manual es el óptimo desarrollo del departamento de importación de la empresa, es por eso que es necesario que todo colaborador lo tenga a su alcance y lo pueda poner en práctica.

3.2 Referencia:

Se utilizó como base el "Procedimiento de Internación de materia prima" de la empresa Tresmonte para la formación de este manual, además se contó el apoyo de una Guía Técnica para mejorar y elaborar un Manual de procedimiento adecuado para la empresa.

Ilustración N° 28. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

El tercer punto es el "Método de trabajo" que consta de 4 partes, estas serán descritas a continuación:

I. Políticas y lineamientos.

"Son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades." (Castañeda, 2018)

Contar con adecuadas políticas y lineamientos, es esencial en un manual ya que ayuda a prevenir situaciones alternativas e inesperadas que puedan suceder durante el proceso, para así llevar un mejor control y más riguroso con los procedimientos y con las directrices de la empresa.

Por todo esto, se decidió por elaborar las políticas y lineamientos por parte de los autores, explicadas a continuación:

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/20
	Nombre del Procedimiento	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	9 - 10
Unidad Administrativa: Área de Abastecimiento		Área Responsable: Departamento de Importación	

3.6 Políticas y Lineamientos

- En caso de que no sean enviados todos los documentos relativos a la importación de la mercadería por parte del proveedor al analista de compras, este deberá vía correo, ingresar una solicitud hacia el proveedor requiriendo los documentos faltantes necesarios para la internación.
- Si el número, o información de embarque marítimo, guía aérea o carta de porte, es erróneo, se coordina directamente con el agente de aduanas para que rectifique o corrobore la información y posteriormente con el proveedor para hacer una correlación de números.
- De estar caído el sistema SAP, Se deberá elaborar una ficha técnica, con toda la información detallada de la mercadería, y ser entregada a los departamentos de logística, abastecimiento y finanzas.
- En caso de la mala elaboración del cálculo de un seguro o contratación errónea de este, se deberá contactar directamente con la empresa aseguradora para realizar las anulaciones correspondientes o rectificaciones dependiendo del caso.
- Si se llegase a perder o dañar la carpeta de importación, se debe coordinar con el jefe de departamento de importaciones para que solicite los documentos legalizados con firmas, los que no requieran de firmas ni permisos, se deben imprimir directamente y adjuntar a la carpeta.
- En caso de ausencia de los jefes para requerimientos de firmas o permisos, se debe solicitar firmas con los encargados designados a cargo por el jefe del departamento.
- Si el asistente de tramitación no está disponible o fuera de la zona, se debe coordinar directamente con el encargado de importaciones en la agencia de aduanas para la entrega de los documentos.
- Al momento de finalizar el procedimiento si el analista no está disponible para la recepción de la Declaración de Ingreso Nacional (DIN), se debe buscar a la persona a cargo para finalizar el proceso de importación de la mercadería.

Ilustración N° 29. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

II. Descripción de actividades.

“La descripción del Procedimiento es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistémica él como realizan una función o un aspecto de ella.” (Castañeda, 2018)

En esta etapa del procedimiento, la descripción de actividades ya estaba elaborada por parte la empresa Tresmontes, la cual solo tuvimos que arreglar pequeños detalles del tal procedimiento, para que este estuviera de forma completa y el desempeño del trabajador sea eficaz al momento de utilizar este procedimiento.

		Procedimiento	
		PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/20
		<u>Nombre del Procedimiento</u>	
		Versión	1.2
		Internación de Materia prima	Página
		11 - 12	
Unidad Administrativa: Área de Abastecimiento		Área Responsable: Departamento de Importación	
3.7 Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Doc. De trabajo (Clave)
1	Analista de compras	Recepción de documentación de importación, enviados por el proveedor, vía correo: -Factura comercial -Packing List -Bill of Lading o Carta de porte -Certificado de Origen -Certificado Fitosanitario -Certificado Análisis	
2		Revisa seguimiento de importación y registra en archivo Excel, N° de BL o CRT, N° de factura de importación, fecha de embarque y fecha de llegada estimada.	
3		Realiza recepción documental de mercancías en sistema SAP (MIGO).	
4		Ingresadas las facturas del proveedor al sistema SAP, las envía a Central de Pago para su contabilización.	
5		Cuando sea necesario, se debe calcular valor de seguro de mercancías (en caso de embarques FOB, CFR, FCA) y genera seguro con corredor (a través de su página Web).	
6		Se carga la documentación al sistema online de la agencia aduana Peefer, generando un Mandato.	
7		Se confecciona carpeta física con la documentación de la importación.	
8		Solicita firmas a Jefe de Abastecimiento y apoderado autorizado de la empresa.	

Ilustración N° 30. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

9	Jefe de abastecimiento	Revisa y firma documentación.	
10	Analista de compras	Analista de Compras envía documentación física firmada a Agencia de Aduana mediante asistente de tramitación.	
11	Agencia de aduanas	Recepción documentación enviada por el analista de compras, gestiona internación de las mercancías con los organismos públicos correspondientes (Servicio Nacional de Aduana / Servicio de Salud / SAG) cuando sea necesario por parte la mercadería a importar, posterior la agencia de aduana envía formulario de Declaración de Ingreso al Analista.	
12	Analista de compras	Recibe formulario de Declaración de Importación, revisa y es enviado vía email al Asistente de Finanzas para la realización del pago.	

Terminando este procedimiento, continúa con el proceso de Recepción y distribución.

Ilustración N° 31. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

III. Diagrama de flujos.

“El diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada. También es una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado.”
(Castañeda, 2018)

Por lo tanto, en esta etapa del procedimiento, se elaboró por completo el diagrama de flujo, utilizando las herramientas brindada por la Guía Técnica. Estas herramientas corresponden a la Simbología ANSI, la cual ayuda a elaborar y representar de mejor manera la descripción de actividades, a través del símbolo a utilizar para cada etapa del procedimiento.

Esta es una forma de mejora para el procedimiento elaborado por los autores, ya que, el anterior no constaba con un diagrama, y este es una parte indispensable del manual

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/20
	Nombre del Procedimiento	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	13 – 15
Unidad Administrativa: Área de Abastecimiento		Área Responsable: Departamento de Importación	

3.8 Diagrama de Flujo

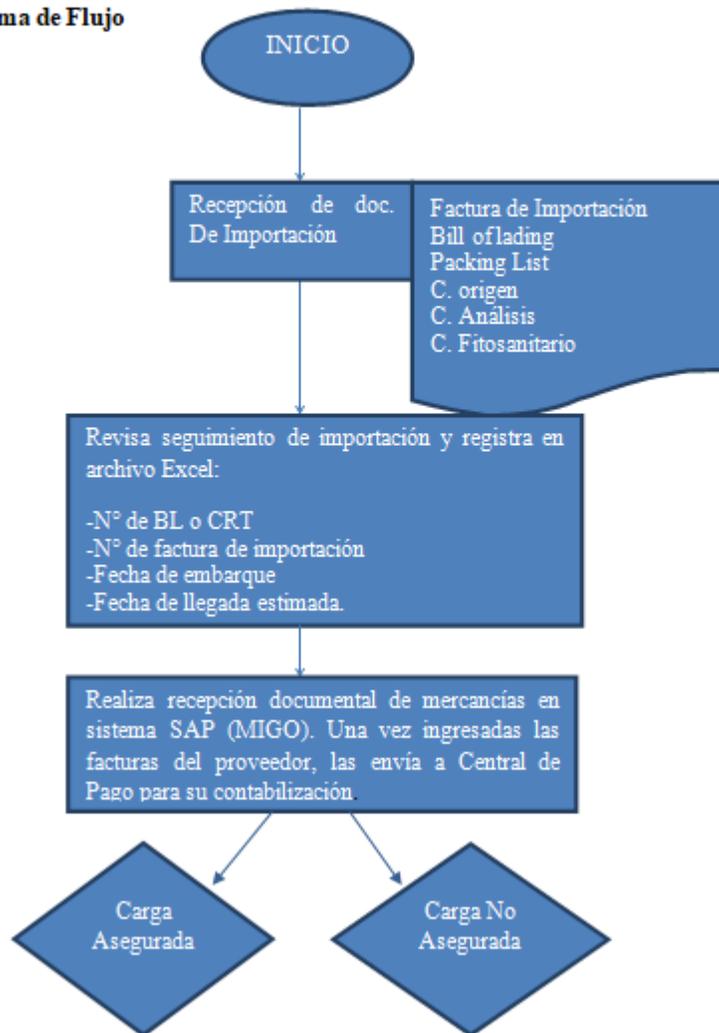


Ilustración N° 32. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

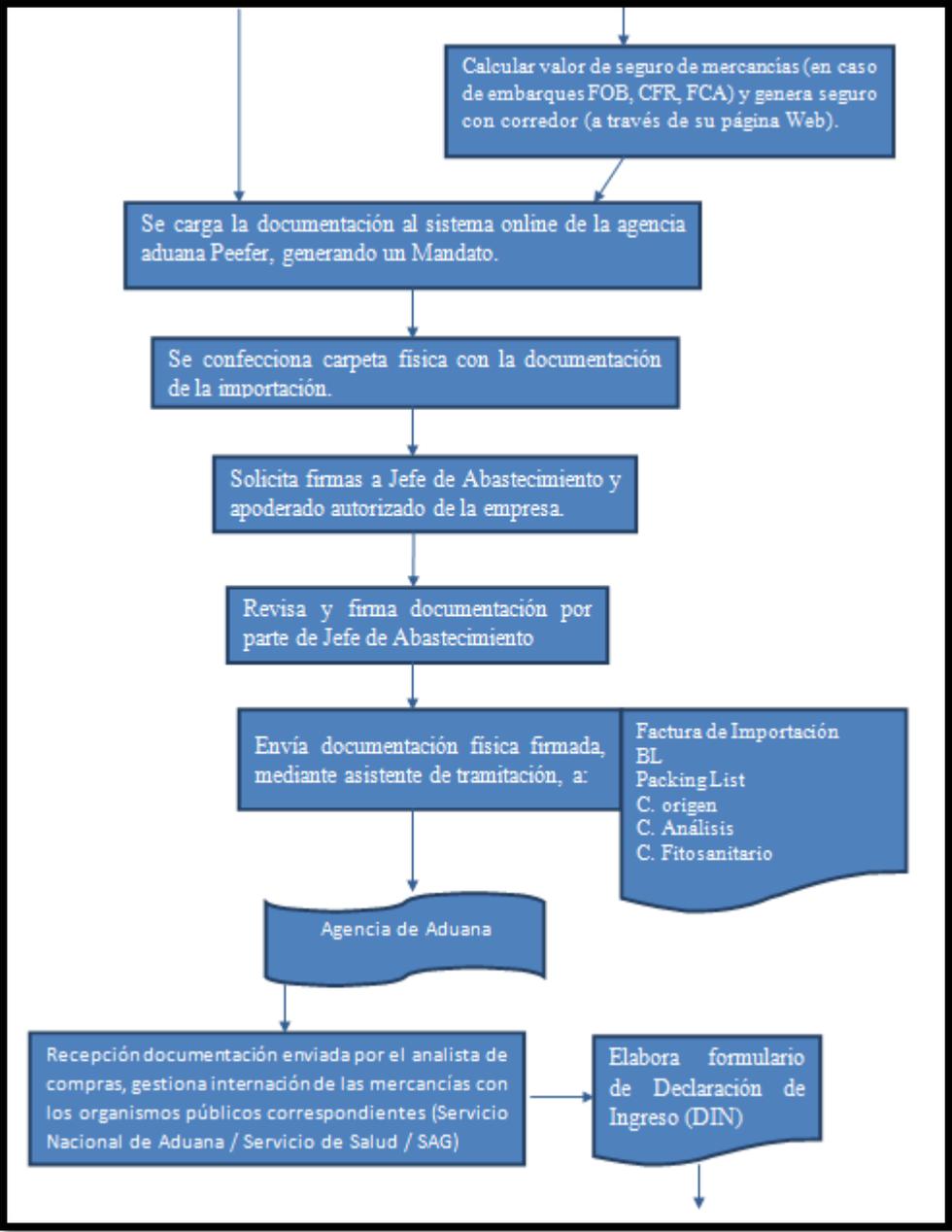


Ilustración N° 33. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

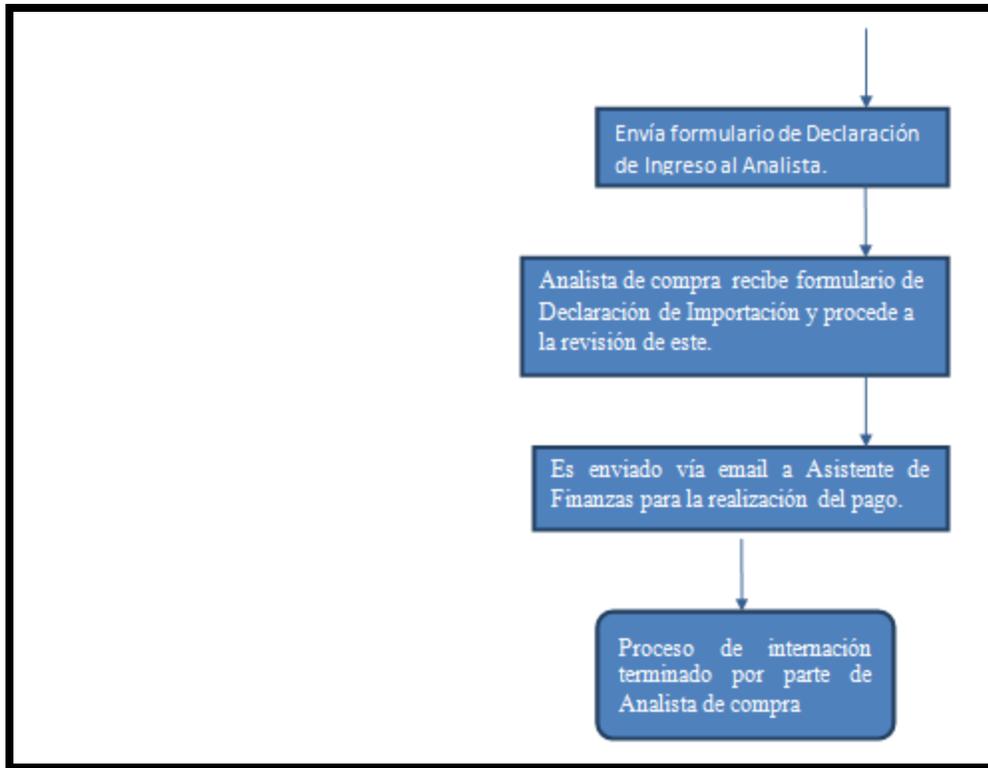


Ilustración N° 34. Manual de procedimientos (Elaboración Propia)

IV. Formatos e instructivos.

“Un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.” (Castañeda, 2018)

En este caso, no es necesario tener formatos e instructivos, ya que, todo lo necesario esta explicado y mencionado en las etapas anteriores, se dejará hojas en blanco para añadir cualquier observación para completar el procedimiento o ante cualquier eventualidad.

V. Anexos.

“Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite.” (Castañeda, 2018)

El manual no cuenta con anexos necesarios que expliquen o complementen la información ya expuesta.

CAPITULO IV: SOLUCIÓN.

Durante el desarrollo de la práctica profesional una de las principales dificultades que surgieron, fue como dar una solución a los problemas que surgen en la cotidianidad del trabajo, ya que una manera comúnmente aceptada en el ambiente laboral son las consultas a los compañeros de trabajo, lo cual es una variable poco segura y muy subjetiva, ya que va a depender de factores anexos al trabajo en sí de recibir la ayuda correcta o no, como ya mencionado anteriormente.

Es por esto que se hace necesario una guía que muestre de manera detallada el proceso que se realiza, ya que muestra organización, orden y seriedad por parte de la empresa, donde cada departamento tiene asignadas sus labores, funciones y responsabilidades dentro del equipo de trabajo.

Evitar errores es parte del día a día, y las empresas luchan por evitar, dando bonos por producción, cumplimiento de metas etc. dentro de los procesos existen ciertos tipos de errores que conllevan mucho tiempo y esfuerzo en solucionar, que retrasan en gran manera el proceso productivo o de distribución. Debido a esto contar con protocolos de acción contenidos en guías o manuales facilita las cosas al momento de enfrentarse a un imprevisto dentro del trabajo.

Con la premisa de que es necesario contar con manuales dentro de las empresas, se procede a analizar la empresa Tresmontes Luchetti.

Al no conocer la existencia de procedimiento de la empresa, una persona nueva en un puesto de trabajo incurre a varias interrogantes que surgen naturalmente. Los problemas se presentan al momento de no poseer alguna referencia de trabajo anterior o al desconocer los procedimientos, generando demoras o errores que retrasen aún más los procesos.

Dentro de los departamentos de comercio exterior, una demora puede causar el retraso de la internación de mercaderías, haciendo que éstas tarden en ser nacionalizadas, incurriendo mayores costos de almacenaje, y una pérdida de tiempo adicional a lo estipulado, o incluso en caso de ser productos perecederos, pudiendo provocar la pérdida de la mercancía. Otro punto importante, es que en el comercio exterior están involucradas instituciones gubernamentales, donde un error que puede ser lo más mínimo o insignificante, se debe ser regulado y modificado para así cumplir con la ley.

4.1 Manual empresa Tresmontes Luchetti.

En la empresa existe un manual, que posee información relevante a los procesos, pero no solucionaba todas las dudas relativas a los procesos de trabajo realizados a diario. Debido a esto varios procedimientos parecían ser engorrosos, y se recurre a los compañeros para solucionarlos.

Además, existían varios manuales dentro del área de importación dependiendo de las respectivas unidades de acción relativas al área de importación y exportación, pero el que más llamó la atención, fue el de internación de materia prima, ya que este fue el tema que más se trabajó durante el desarrollo de la práctica profesional.

La empresa contaba con un manual específico de procedimientos de importación de materia prima, que, al analizar con mayor profundidad, nos encontramos con un manual incompleto, que sí poseía básicamente la información mínima necesaria, pero no era suficiente para suplir la necesidad de información que una empresa necesita, que no solucionaba todas las dudas ni ayudaba a la orientación de los procesos señalados para un puesto de trabajo. Debido a este motivo se comenzó a recopilar información relevante al proceso de internación dentro de la empresa, y las opciones seleccionadas a realizar podían ser resueltas de dos maneras, rehacer el manual de internación, o modificarlo, manteniendo la información favorable que este tuviera además de agregar y completar la información faltante o inexistente.

4.1.1 Solución General: Manual de Internación de Materia Prima Modificado.

Una vez terminado el proceso de análisis del manual, se obtiene como resultado que la mejor y más óptima alternativa es de rediseñar el manual, manteniendo el formato de origen, y agregando las partes esenciales con las cuales este debería contar. Es así como resultado final un manual rediseñado completo que mantiene los formatos y exigencias requeridas para la empresa. Este manual se encuentra en el anexo N°1.

A simple vista se puede notar la diferencia de contenido entre los manuales original y modificado, que facilita la información requerida para aquella persona que busque información del proceso de internación, información presentada de manera clara, sistemática, ordenada y entendible.

4.1.2 Solución Específica:

Cabe destacar que, dentro de este rediseño, se fueron agregando, y modificando parte esenciales del procedimiento, las cuales, nos hacen ver que este documento nuevo, trae consigo grandes beneficios o soluciones que nos ayudan a futuro.

Por ejemplo, al momento de idear un objetivo más claro y más completo, del que ya existía, se puede saber con exactitud la finalidad del proceso del cual se hará. En este caso, tener conocimiento de que se va hacer y que se quiere lograr.

Otro punto importante fue de elaborar Políticas y lineamientos, ya que con esta información se puede tomar determinaciones frente a diversas situaciones que pasen al momento que comienza la internación de materia prima. Como pasa en el caso del sistema SAP, si este se encuentra caído, ante se debía esperar para que fuera reparado y así poder subir la información. Por lo tanto, ahora nuestra iniciativa fue de, elaborar una ficha técnica con los detalles de la mercancía y está fuera entregado a los departamentos correspondientes, y así evitar el atraso y futuras pérdidas.

Otra solución que pudimos dar a este nuevo documento, en la parte de descripción de actividades, fue de adelantar el paso 5 (“Cuando sea necesario, se debe calcular el valor del seguro de la mercancía”), ya que este paso estaba contemplado después del paso 7. Se decidió hacer esto, ya que es necesario tener todos los documentos previos, al subir al sistema online y al formular la carpeta física.

Por último, la solución que se decidió fue de crear un diagrama de flujo, ya que esto significa generar una herramienta gráfica que permite observar el diagrama de manera clara y así entenderlo fácilmente.

4.2 Manual empresa Multiexport Foods.

Debido al enfoque de la compañía, que principalmente se dedica a la exportación de productos marinos, principalmente salmón, la empresa enfoca su preocupación principal en las exportaciones, producto de esto los manuales más actualizados y completos iban enfocados a las exportaciones, dependiendo del mercado al cual se destina el producto existía un manual.

Las importaciones no poseían la misma relevancia para la empresa, producto de esto los manuales de importación eran antiguos, con información no actualizada, no acorde a los cambios que ha empresa había adoptado en los últimos años.

Otra característica de este manual de importaciones era que además de ser extenso, la información proporcionada, hacía del procedimiento de importación más extenso, ya que la información era aprobada por varias personas generalmente jefes y encargados de departamentos. Por lo que poseer un buen canal de comunicación interno de la empresa fue fundamental en algunas ocasiones para llevar a cabo las labores designadas. Pero integrarse a un equipo de trabajo extenso que lleva años trabajando, se dificulta en cierta manera aprender los códigos internos, y los permisos otorgados por las personas específicas. Motivo por el cual se hace más probable incurrir a algún error durante el proceso por parte de las personas nuevas.

La problemática principal de la empresa, y específicamente en el departamento de comercio exterior, era que contaba con un manual obsoleto, muy antiguo, y que no se encontraba en los registros digitales de la empresa, sino que solamente estaba en formato físico, pero que por parte del departamento de comercio exterior no había registros del manual, solo se conocía la existencia de él. Por lo tanto, al no poseer información con la cual hacer un análisis se dio por hecho que la empresa no contaba con un manual de importaciones.

Al no haber un manual al cual recurrir, se dependía bastante de los compañeros de trabajo que, al surgir errores, retrasaba el trabajo y el de los compañeros al momento de explicar.

4.2.1 Solución general del Manual diseñado.

Al no contar con un referente el cual analizar, se establece como objetivo la creación de un manual de importaciones, tomando como base el formato del manual de la empresa Tresmontes, comenzando desde cero el análisis. Se realiza los primeros esquemas para la realización del manual para la empresa Multiexport Foods, de acuerdo a los procedimientos relativos a la importación de mercaderías, y a los procedimientos internos de la empresa.

Se recopila información relevante que el manual debe poseer y se amplía con los conocimientos teóricos ya adquiridos, además se realiza un listado de las personas involucradas en cada proceso.

Una vez con la información recopilada y organizada, se procede a la ejecución del manual, dando como resultado el manual encontrado en el anexo N°2 donde se detalla toda la información del proceso para la empresa.

Con la creación del manual, se espera que al momento que surja algún inconveniente, al momento de realizar la importación, o haya algún problema en el proceso de compra, se pueda determinar con tiempo para así buscar la solución de la manera más eficientemente posible evitando así gastos innecesarios para la empresa.

Otra de las finalidades del manual es establecer y delimitar las responsabilidades de cada participante en el proceso, de manera que no sean tomadas atribuciones que no correspondan, evitando así la realización del trabajo dos veces que genere confusión en el sistema.

4.2.2 Solución específica.

Se realiza la estructura que el manual va a poseer, recopilando datos generales de la empresa, con lo cual se empieza a dar forma al manual. Primeramente, ya con la información recopilada se establecen los objetivos que el manual poseerá, debiendo estar acordes con las políticas de la empresa y con las políticas internacionales que rigen.

Se establecen los objetivos, al no poseer objetivos delimitados, se expresa la finalidad con la cual el manual es creado y para qué va a servir en el futuro.

Una constante necesidad en la empresa era la búsqueda de optimización de procesos para incurrir en menos tiempo y gastos, para esto los trabajadores deben tener claro su rol dentro de esta, y como aportan a cumplir la función. Debido a esto en el manual se ordena toda la información recopilada al inicio,

dejando solamente la necesaria e indispensable para que el orden de los procedimientos se vea reflejado y sea realizado de manera correcta.

Descripción de actividades por parte de cada trabajador, una parte importante del manual fue delimitar las responsabilidades de cada participante del proceso de internación de la mercadería. Ya que en los procesos internos de la empresa no existía uno de manera oficial. Se detalla cada labor con lo que le corresponde realizar respectivamente, evitando interrumpir el trabajo de otros departamentos y crear confusión en el proceso.

Al asignar la responsabilidad a las partes indicadas, se puede tener un mayor control sobre los errores, sobre por quién, y en qué parte del proceso fueron ejecutados, lo que facilita al buscar una solución cuando surja algún problema, teniendo estipulado las opciones de a quién acudir o cómo solucionar un problema el retraso se reduce considerablemente, ya que se recurre a las personas específicas que pueden dar solución al problema. Cumplimiento así el objetivo del manual.

Al contar con un manual se demuestra el orden, y la visión general que la empresa posee en torno al proceso seleccionado, que se puede trabajar en armonía, y sin la presión de cometer un error que no se pueda solucionar. Razón por la cual se da espacio en el manual a las políticas y lineamientos que guían a posibles errores y que hacer en caso de imprevistos, cumpliendo así los objetivos de la investigación con un manual finalizado y completo, en comparación a lo que había en la empresa, un instrumento obsoleto y que no se tenía conocimientos de este.

CONCLUSIONES

Una de las interrogantes planteadas al inicio de este informe fue, si las empresas están capacitadas para recibir a los nuevos integrantes al momento de determinar las actividades que ellos deban realizar, y si estas les brindan las herramientas necesarias para que puedan desarrollar eficientemente las labores asignadas. Preguntas que surgieron al momento de que ambos estudiantes realizaban sus respectivas prácticas profesionales.

Debido a las experiencias obtenidas, y a la investigación realizada a lo largo de este informe, se puede apreciar que los Manuales de Procedimientos juegan un rol completamente importante dentro de una empresa, son los protagonistas al momento de desempeñarse en un cargo o cumplir con un trabajo específico, para que así se pueda cumplir con la esperado por parte de la empresa.

Para comprender esto, la base de nuestro trabajo fue, la Guía para Elaborar Manuales de Procedimiento, fue el pilar fundamental de esta tesis, el cual nos brindó las herramientas necesarias para modificar y mejorar un trabajo que necesitaba de mayor información, ya sea, porque el manual era de años pasados y estaba obsoleto, o por la persona que redactó dicho manual no tenía los conocimientos necesarios para la elaboración de este.

Lo expuesto a lo largo de este trabajo, se dio a conocer dos casos diferentes vividos en dos empresas distintas, en el cual se destacó un problema en común. Esta situación en común, dio origen al desarrollo de nuestro trabajo, el querer buscar una solución, lo que corresponde a un rediseño al Manual de Internación de Materia Prima para la empresa Tresmontes y la elaboración de un Manual de Internación de Materia Prima para la empresa Multiexport Foods.

Queda expuesta la problemática ante los objetivos planteados al principio de este trabajo, que se han abordado de manera que cada punto ha ido mostrándose claramente de la forma que ha sido expuesto y solucionado.

Los objetivos específicos son más de aplicación teórica, lo cual hace que su solución se facilite al momento de plasmarlos en los manuales ya formulados, que son la solución específica de estos.

Y por otra parte los objetivos específicos, se fueron desarrollando de manera dinámica y diferente para cada empresa, ya que ambas plantearon un desafío distinto, que se debió abordar de manera diferente, pero con las mismas bases de aplicación.

Logrando así un cumplimiento general de los objetivos planteado, pudiendo realizar un extenso y detallado análisis de las falencias de los manuales de importación para luego proceder a la mejora de dichas falencias y así poder generar las nuevas propuestas a lo largo del informe.

Por lo tanto, nuestra finalidad ha sido demostrar que, al momento de tener un Manual de Procedimiento correcto dentro de un departamento o área específica de una empresa, especificando el trabajo a realizar, se hace más fácil, entendible y eficaz el desempeño de un practicante o un nuevo trabajador.

Hay que tener en cuenta que estos 2 documentos son la respuesta (solución) a nuestro trabajo de investigación, ya finalizados estos documentos, son una herramienta destinada para el desarrollo de un trabajo designado mostrando la visión del proceso en su totalidad para disminuir errores y para poseer información complementaria a las labores a realizar.

Gracias a la realización de estos documentos para un área o departamento dentro de una empresa, podemos responder 3 grandes preguntas que nos ayudan a entender y dar la mejor solución a nuestras inquietudes frente a un puesto de trabajo.

Estas son:

- *¿Cuándo es necesario utilizar el manual de procedimientos?*

Los manuales están pensados para dar a conocer información sobre las características de los procesos, por lo que el manual debería ser utilizado desde el primer día de trabajo de modo que la persona pueda armarse un panorama general del proceso y además de familiarizarse con nuevo vocabulario y departamentos, pero no solo se limita a los primeros momentos de aprendizaje, sino que puede ser utilizado en cualquier momento del proceso de producción mientras se tengan dudas, ya que el manual está pensado para aclarar toda duda que surja en el momento de realizar un proceso.

Estos manuales son la clave para que el trabajo sea más oportuno, es por esto que es necesario utilizar estos documentos desde el día uno, al momento de llegar al puesto de trabajo esté al alcance de todos.

- *¿Quiénes son los beneficiarios de este rediseño del manual?*

Se beneficia directamente el personal encargado de llevar a cabo los procesos, ya que posee un respaldo de cómo actuar en para llevar a cabo el proceso de manera correcta.

La empresa se beneficia de manera indirecta, ya que, al haber establecido un orden al momento de la ejecución de un proceso, este procedimiento debería poder realizarse sin problemas ahorrando tiempo para la empresa.

- *¿Que se consigue, al implementar este documento?*

Gracias a la formación de estos dos manuales y a la implementación de estos, el trabajador pueda lograr un trabajo más coordinado, obteniendo un orden dentro de sus labores, además de que se haga más rápido y preciso el desarrollo de este para que quede siempre bien hecho y se logre el trabajo en equipo.

Por lo tanto, con todo lo mencionado anteriormente, cabe destacar que todo el trabajo a realizar por todos los entes relacionados, nos ayudarán a entender y mejorar las capacidades que existen, como la disminución de tiempo al momento de realizar este procedimiento, ya que hace que sea más preciso, no se pierdan documentos y quede todo agendado, y no queden tiempos muertos en las horas productivas de trabajo,

A su vez, los costos disminuirán, ya que es realizado por los jefes de los departamentos en conjunto o por el jefe de departamento que mayor relevancia posea en el proceso designado, y la implementación es la impresión y distribución a las partes involucradas.

El aumento de la calidad de trabajo será notable, ya que este contará con todo lo necesario que exige la empresa o el procedimiento mismo, teniendo como resultado final el mismo resultado en diferentes tiempos.

Los riesgos se disminuyen considerablemente, porque al trabajar con un respaldo que diga cómo hacer las cosas, al momento de realizar el trabajo a diario, independiente de las dudas que surjan, se podrá realizar de manera óptima el trabajo sin probabilidades a que ocurran casos de equivocación por parte del trabajador.

Para finalizar nuestra intención como futuros Administradores de Negocios Internacionales fue de querer lograr un trabajo a nivel profesional, donde el querer abordar una problemática que fuera más allá de lo que había ya hecho dentro de las empresas, que pudimos apreciar dentro de la experiencia vivida, logrando enriquecer nuestras habilidades, brindando la ayuda en las empresas donde nos desempeñamos como practicantes dejando una marca de seriedad, responsabilidad y conocimientos aplicados.

BIBLIOGRAFIA

- WTO. (05 de mayo de 2015). Obtenido de worl trade organization:
https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tpr_s/g315_s.pdf
- Aduana de chile. (04 de 10 de 2018). Obtenido de Aduana de chile: <https://www.aduana.cl/mision-e-historia-de-la-oma/aduana/2007-03-01/121223.html>
- DIRECON. (04 de 10 de 2018). Obtenido de DIRECON: <https://www.direcon.gob.cl/omc/>
- WTO. (04 de 10 de 2018). Obtenido de Organizacion Mundial de Comercio:
https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/fact4_s.htm
- Castañeda. (25 de marzo de 2018). *www.uv.mx*. Obtenido de secretaria de relaciones exteriores:
https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- creativecommons. (11 de 12 de 2018). *www.creativecommons.org*. Obtenido de
<http://www.salmonchile.cl/es/especies.php>
- curiosidades. (13 de 12 de 2018). *www.queanimal.com*. Obtenido de <https://www.queanimal.com/que-comen-los-mejillones/>
- Duhat, M. (2007). técnicas de comunicación administrativas. En M. D. Kizatus, *manual de procedimientos administrativos*.
- Gómez, F. (1998). *Sistemas y procedimientos administrativos*. Caracas: Frigor.
- Gómez, G. E. (28 de 11 de 2007). *Control interno, una responsabilidad de todos los integrantes de una organización empresarial*. Obtenido de uproanalisidesist.blogspot.com:
<http://uproanalisidesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>
- Hernández, J. R.-A. (2016). *El derecho administrativo global y el arbitraje internacional de inversiones*. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- luchetti. (21 de julio de 2018). *www.lucchetti.cl*. Obtenido de <http://www.lucchetti.cl/lucchetti/>
- MEF. (10 de septiembre de 2018). *www.multiexportfoods.cl*. Obtenido de
<http://www.multiexportfoods.com/sitio/index.php/es/inversionistas>
- melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas: panapo.
- multiexport. (26 de 10 de 2018). Obtenido de
<http://www.multiexportfoods.com/sitio/index.php/es/productos/2014-05-05-23-56-50/ahumados>
- multiexport. (26 de 10 de 2018). Obtenido de
<http://www.multiexportfoods.com/sitio/index.php/es/productos/2014-05-05-23-56-50/mejillones>
- multiexport. (26 de 10 de 2018). Obtenido de
<http://www.multiexportfoods.com/sitio/index.php/es/productos/2014-05-05-23-56-50/trucha-arcoiris>

multiexport. (26 de 10 de 2018). *www.multiexportfoods.com*. Obtenido de multiexport:
<http://www.multiexportfoods.com/sitio/index.php/es/productos/2014-05-05-23-56-50/salmon-atlantico>

multiexport. (26 de 10 de 2018). *www.multiexportfoods.com*. Obtenido de multiexport:
<http://www.multiexportfoods.com/sitio/index.php/es/productos/2014-05-05-23-56-50/mejillones>

nutresa, g. (22 de octubre de 2018). *www.gruponutresa.com*. Obtenido de
<https://www.gruponutresa.com/quienes-somos/>

pesquería, S. n. (12 de 12 de 2018). *www.snp.org.pe*. Obtenido de
https://www.snp.org.pe/oferta_exportable/truca-arcoiris/

Raths, A. (10 de 12 de 2018). *es.123rf.com*. Obtenido de https://es.123rf.com/photo_22215661_salmo-salar-salm%C3%B3n-del-atl%C3%A1ntico-en-el-fondo-blanco.html

Rincon, Y. L. (01 de 12 de 2018). <http://gruponutresaelmejor.blogspot.com/2016/>. Obtenido de
<http://gruponutresaelmejor.blogspot.com/2016/>

solar, f. (22 de julio de 2018). estructura organizacional. valparaiso, valparaiso, chile.

Stampa, G. (s.f.). El comercio internacional: definición y regulación. En G. Stampa, *El comercio internacional: definición y regulación. La denominada lex mercatoria. El arbitraje comercial internacional: definición y principales características*.

Tresmontes. (22 de julio de 2018). *www.tmlcu.cl*. Obtenido de www.tmlcu.cl

Tresmontes. (19 de julio de 2018). *www.tmluc.cl*. Obtenido de <http://www.tmluc.cl/>

Tresmontes. (19 de junio de 2018). *www.tmluc.cl*. Recuperado el 19 de junio de 2018, de tres montes:
<http://www.tmluc.cl/>

ANEXOS

Anexo 1: Manual empresa Tresmontes modificado

1

tresmontes
lucchetti

2

EMPRESA TRESMONTES LUCHETTI

3

GERENCIA DE ABASTECIMIENTO
DEPARTAMENTO DE IMPORTACION

4

Manual de Procedimientos de Internación de Materia Prima

5

Diciembre 2018

Índice

I. INTRODUCCIÓN	- 74 -
II. OBJETIVOS DEL MANUAL	- 75 -
III. PROCEDIMIENTO	- 76 -
3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	- 76 -
3.2 ALCANCE	- 76 -
3.3 REFERENCIA:	- 76 -
3.4 RESPONSABILIDADES:	- 76 -
3.5 DEFINICIONES:	- 77 -
3.6 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	- 79 -
3.7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	- 80 -
3.8 DIAGRAMA DE FLUJO	- 82 -
3.9 Formato e Instructivo	16

I. Introducción

Para la mayor comprensión y óptimo desarrollo del departamento de importación, se desarrollará un manual de procedimiento con el fin de mantener un control y abastecimiento del proceso de internación de materia prima de la empresa.

Es de suma importancia su utilidad a diario para que el trabajo a desarrollar sea eficaz y eficiente, con el fin de obtener el mayor rendimiento laboral con un mínimo de errores y con cumplimientos a tiempo. Por lo tanto, el propósito de este manual, es de apoyo para el trabajo del personal, es decir, será para todo aquello que esté involucrado en el proceso de internación de materia prima, será subido al sistema interno de la empresa (Escritorio – Archivo Manual de Procedimientos – Manual de Procedimiento de Materia Prima) y pueda ser de información útil para todo aquel que llegue a la empresa a trabajar.

Este manual será utilizado como base para la operación de internación de materia prima, a su vez, como soporte para todo aquel que lo necesite. En el caso que el trabajador llegue por primera vez a la empresa, será fundamental para el conocimiento en general.

Cabe señalar que el presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien, cada vez que se requiera del algún cambio en las actividades del procedimiento, y poder mantener actualizado.

II. Objetivos del Manual

Disponer información relativa al proceso de internación para establecer las bases del control y administración de materia prima, para un uso óptimo del personal que lo requiera.

III. Procedimiento

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/02/20
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	5 - 8
Unidad Administrativa: Área de Abastecimiento		Área Responsable: Departamento de Importación	

3.1 Propósito del procedimiento

El propósito fundamental de este manual es el óptimo desarrollo del departamento de importación de la empresa, es por eso que es necesario que todo colaborador lo tenga a su alcance y lo pueda poner en práctica.

3.2 Referencia:

Se utilizó como base el “Procedimiento de Internación de materia prima” de la empresa Tresmontes para la formación de este manual, además se contó el apoyo de una Guía Técnica para mejorar y elaborar un Manual de procedimiento adecuado para la empresa.

3.3 Alcance

Se aplica a todos aquellos que realicen la internación de mercancías. Jefe de Abastecimiento Materias Primas e Importaciones, Analista de Compras, Apoderado autorizado, Asistente de Finanzas, Jefe de Finanzas, Asistente de Tramitación.

3.4 Responsabilidades:

- Jefe Abastecimiento MP e Importaciones: Se responsabiliza de revisar y firmar documentación, otorgando V°B° para internación de mercancías, despacho de importación y mandato de importación.
- Analista de Compras: Se responsabiliza de recibir y revisar documentación de importación (Factura de importación, Guía de Porte, PackingList, Certificado de Origen, Certificado de Análisis), calcular seguro de mercancías (en caso de embarques FOB, CFR, FCA, EXW) para tomar seguro con corredor de seguro y ser enviados a la agencia de aduana. Enviar formulario de Declaración de Ingreso (DIN) a Asistente de Finanzas. Enviar facturas a Central de Pagos y dar respuesta a Workflow.
- Apoderado Autorizado: Se responsabiliza de firmar Declaración Jurada de valor y elementos. Firma de endosos solicitados para cumplir con la operación de importación.

- Agente de Aduanas: Encargado de recibir y tramitar documentación de importación enviada por el analista, gestionar la operación de internación con la autoridad correspondiente según tipo de mercancía a importar. Contacta a transportistas a petición del analista de compras para retirar mercancías desde depósitos y entrega en bodega de Tresmontes Lucchetti.
- Jefe de Finanzas: Se responsabiliza de efectuar pagos de impuestos y/o aranceles según corresponda a la Tesorería General de la República. Realiza pago a proveedores. Pago de cartas de crédito, y todos los pagos asociados a la operación de importación.
- Asistente de Tramitación: Se responsabiliza de entregar documentación original de importaciones en Agencia de Aduanas.
- Asistente de Contabilidad (Central de Pagos): Se responsabiliza de contabilizar todas las facturas de los proveedores relacionados con la operación de abastecimiento.

3.5 Definiciones:

- **Factura de Importación:** Corresponde a aquel documento de venta que nos expide un vendedor que no es nacional ni intracomunitario. Su característica principal es que la factura no tiene IVA puesto que este impuesto se paga al Estado a través de un transitorio mediante un documento llamado DIN (Declaración de Ingreso).
- **Carta de Porte / Conocimiento de Embarque:** La carta de porte como su nombre lo indica, menciona quien es el dueño de la mercancía. Es el escrito en el que constan las mercancías que se transportan por vía terrestre, la importancia de la carta de porte radica en que, a través de este documento se tiene conocimiento de la mercancía que se transporta; mientras que el conocimiento de embarque hace referencia al transporte tanto marítimo como aéreo, el conocimiento de embarque no es más que la constancia de embarque de la mercancía.
- **Packing List:** El packing list o relación de contenido completa la información descrita en la factura comercial, en cuanto a la mercancía, y debe ser siempre emitido por el exportador.
- **Certificado de Origen:** El documento “Certificado de Origen” tiene como principal objetivo, acreditar el origen de un producto que se destina a la exportación de acuerdo con las Normas de Origen pactadas en los respectivos Acuerdos Comerciales. Con el fin de obtener rebajas arancelarias si corresponde.

- Certificado Fitosanitario: El Certificado Fitosanitario es un documento de control y de lucha contra plagas que requieren determinados vegetales y productos vegetales y que deben además ir acompañados de su correspondiente pasaporte fitosanitario en el momento de la expedición.
- Seguro de Transporte: El seguro de transporte internacional permite la cobertura de los posibles riesgos acaecidos a las mercancías durante su transporte.
- INCOTERMS: Los Incoterms son los términos comerciales internacionales que definen y reparten claramente las obligaciones, los gastos y los riesgos del transporte internacional y del seguro, tanto entre el exportador y el exportador.
- Internación: Tramitación aduanera necesaria según legislación vigente, pago de impuestos y gravámenes correspondientes para la nacionalización de la mercancía. A continuación algunos de ellos:
 - FOB: Entrega de la mercancía a bordo del buque en el puerto de embarque convenido.
 - CFR: Entrega a bordo del buque en el puerto de embarque y paga los costes y el flete para llevar la mercancía al puerto de destino acordado.
 - FCA: El vendedor entrega, despachada para la exportación, al porteador o a la persona designada por el comprador en el lugar convenido.
- Importación: Introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país.
- CDA: Certificado destinación aduanera
- DIN: Declaración de Ingreso
- BL: Conocimiento de embarque
- CRT: Carta de Porte
- SNA: Servicio Nacional de Aduanas
- SEREMI de Salud: Secretario Regional Ministerial de Salud
- Lote: Identificación de una cantidad determinada de producto, producida bajo condiciones estándares de proceso.

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/20
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	9
Unidad Administrativa: Área de Abastecimiento		Área Responsable: Departamento de Importación	

3.6 Políticas y Lineamientos

- En caso de que no sean enviados todos los documentos relativos a la importación de la mercadería por parte del proveedor al analista de compras, este deberá vía correo, ingresar una solicitud hacia el proveedor requiriendo los documentos faltantes necesarios para la internación.
- Si el número, o información de embarque marítimo, guía aérea o carta de porte, es erróneo, se coordina directamente con el agente de aduanas para que rectifique o corrobore la información y posteriormente con el proveedor para hacer una correlación de números.
- De estar caído el sistema SAP, se deberá elaborar una ficha técnica, con toda la información detallada de la mercadería, y ser entregada a los departamentos de logística, abastecimiento y finanzas.
- En caso de la mala elaboración del cálculo de un seguro o contratación errónea de este, se deberá contactar directamente con la empresa aseguradora para realizar las anulaciones correspondientes o rectificaciones dependiendo del caso.
- Si se llegase a perder o dañar la carpeta de importación, se debe coordinar con el jefe de departamento de importaciones para que solicite los documentos legalizados con firmas, los que no requieran de firmas ni permisos, se deben imprimir directamente y adjuntar a la carpeta.
- En caso de ausencia de los jefes para requerimientos de firmas o permisos, se debe solicitar firmas con los encargados designados a cargo por el jefe del departamento.
- Si el asistente de tramitación no está disponible o fuera de la zona, se debe coordinar directamente con el encargado de importaciones en la agencia de aduanas para la entrega de los documentos.
- Al momento de finalizar el procedimiento si el analista no está disponible para la recepción de la Declaración de Ingreso Nacional (DIN), se debe buscar a la persona a cargo para finalizar el proceso de importación de la mercadería.

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/20
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	10 - 11
Unidad Administrativa: Área de Abastecimiento		Área Responsable: Departamento de Importación	

3.7 Descripción de Actividades

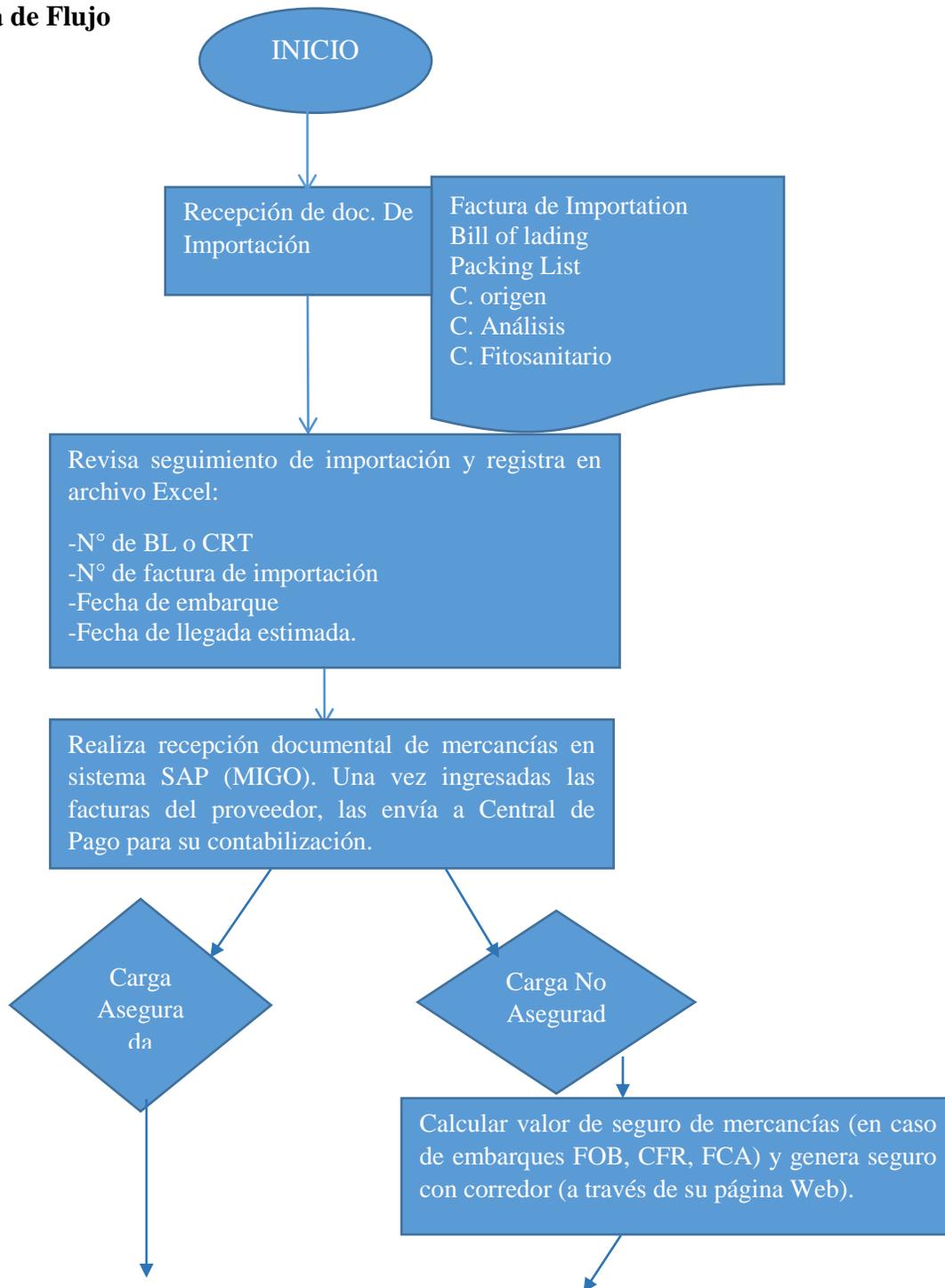
Paso	Responsable	Actividad	Doc. De trabajo
1	Analista de compras	Recepción de documentación de importación, enviados por el proveedor, vía correo: -Factura comercial -Packing List -Bill of Lading o Carta de porte -Certificado de Origen -Certificado Fitosanitario -Certificado Análisis	
2		Revisa seguimiento de importación y registra en archivo Excel, N° de BL o CRT, N° de factura de importación, fecha de embarque y fecha de llegada estimada.	
3		Realiza recepción documental de mercancías en sistema SAP (MIGO).	
4		Ingresa las facturas del proveedor al sistema SAP, las envía a Central de Pago para su contabilización.	
5		Cuando sea necesario, se debe calcular valor de seguro de mercancías (en caso de embarques FOB, CFR, FCA) y genera seguro con corredor (a través de su página Web).	
6		Se carga la documentación al sistema online de la agencia aduana Peefer, generando un Mandato.	
7		Se confecciona carpeta física con la documentación de la importación.	
8		Solicita firmas a Jefe de Abastecimiento y apoderado autorizado de la empresa.	
9	Jefe de abastecimiento	Revisa y firma documentación.	

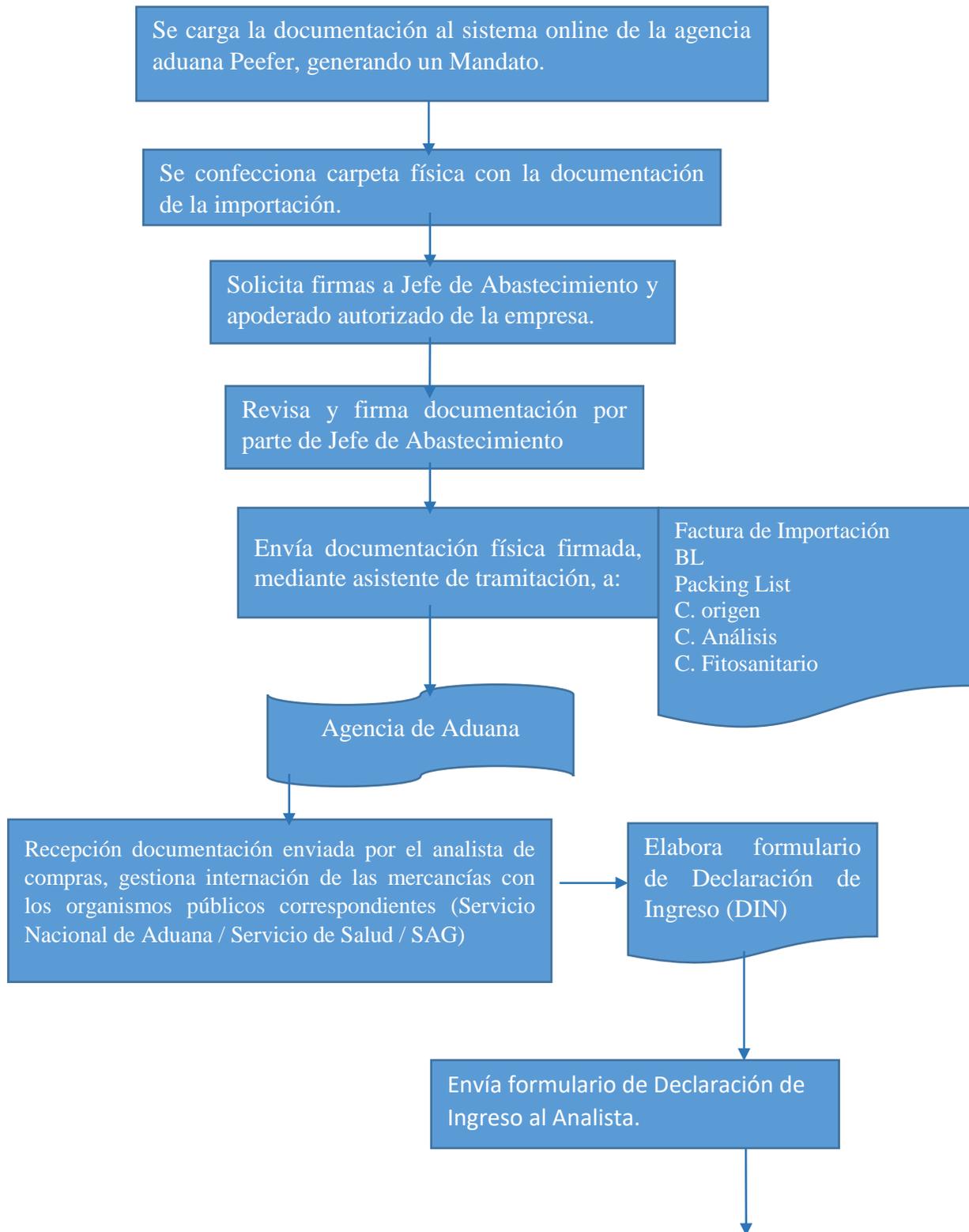
10	Analista de compras	Analista de Compras envía documentación física firmada a Agencia de Aduana mediante asistente de tramitación.	
11	Agencia de aduanas	Recepción documentación enviada por el analista de compras, gestiona internación de las mercancías con los organismos públicos correspondientes (Servicio Nacional de Aduana / Servicio de Salud / SAG) cuando sea necesario por parte la mercadería a importar, posterior la agencia de aduana envía formulario de Declaración de Ingreso al Analista.	
12	Analista de compras	Recibe formulario de Declaración de Importación, revisa yes enviado vía email al Asistente de Finanzas para la realización del pago.	

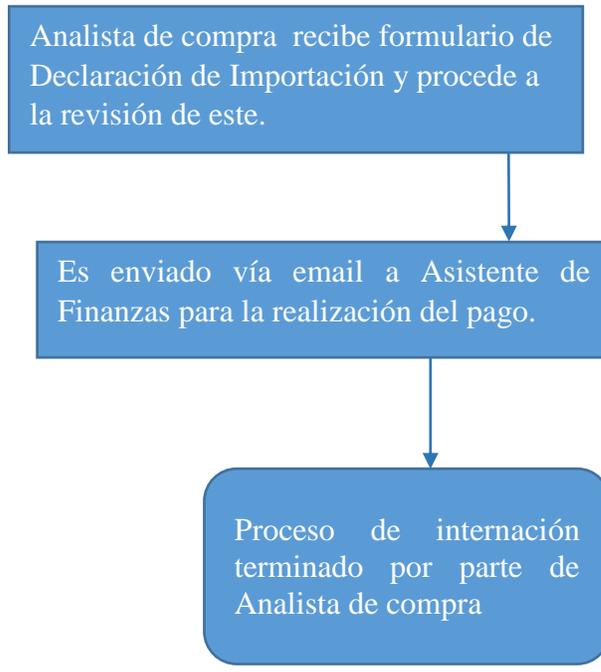
Terminando este procedimiento, continúa con el proceso de Recepción y distribución.

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/20
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	12 – 14
Unidad Administrativa: Área de Abastecimiento		Área Responsable: Departamento de Importación	

3.8 Diagrama de Flujo







	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/20
	<u>Nombre del Procedimiento</u> Internación de Materia prima	Versión	1.2
		Página	15
Unidad Administrativa: Área de Abastecimiento		Área Responsable: Departamento de Importación	

Formatos e Instructivos

Anexo 2:
Manual empresa Multiexport Foods



GERENCIA DE LOGISTICA

DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR

Manual de Procedimientos de Internación de Materia Prima.

Diciembre 2018

INDICE

I.	Introducción	3
II.	Objetivo del manual	4
III.	Procedimiento	5
3.2	Propósito del procedimiento.....	5
3.3	Alcance.....	5
3.4	Referencias	5
3.5	Responsabilidades	6
3.6	Definiciones	8
3.7	Procedimiento.....	9
3.8	Políticas y lineamientos.....	9
3.9	Descripción de actividades.....	10
3.10	Diagrama de flujo	12

Introducción

El siguiente documento tiene como objetivo presentar el manual de procedimiento de internación de materia prima de la empresa Multiexport Foods, para las unidades de negocio de logística, comercio exterior, departamento de gerencia y finanzas.

El propósito de este manual es guiar al personal para realizar las actividades de la internación de mercaderías provenientes del extranjero de manera clara, metódica, eficiente, para que así en las tareas específicas se permita optimizar los tiempos logrando una óptima gestión empresarial.

Pensado principalmente para todo el personal que requiera de los conocimientos del proceso de internación de mercaderías, o que busque las interrogantes, desde el proceso previo a la compra del material hasta la llegada a las fábricas de la empresa.

El manual opera bajo el reglamento interno de la empresa, de acuerdo a este será revisado semestralmente, y está sujeto a modificaciones si lo requiere.

Objetivos del Manual

Poner a disposición de la empresa la información completa del proceso de internación de mercaderías, estableciendo las directrices de los procesos de importación de los insumos que la empresa adquiera desde el extranjero, delimitando las responsabilidades de cada participante de la cadena de suministro de Multiexport Foods.

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/19
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	5 – 7
Unidad Administrativa:		Área Responsable: Departamento de Importación	

3.2) Propósito del procedimiento

El propósito fundamental de este manual es el óptimo desarrollo de las actividades de internación de mercancía en su conjunto, de los departamentos que intervienen en la intención de productos hacia la empresa.

3.3) Referencias.

Reglamento interno de Salmones Multiexport Foods, revisión 2017

Resolución exenta n°967, (resolución de alimentos)

3.4) Alcance

Al presente manual está pensado para los departamentos de abastecimiento, logística, comercio exterior, gerencia comercial y gerencia financiera, que cumplen con una parte en el proceso de la cadena de suministro de la empresa.

3.5) Responsabilidades

- Solicitante:

Es el responsable de definir el requerimiento de su necesidad de insumo, indicando a abastecimiento de cuál es el bien necesitado, la procedencia y el lugar de destino.

- Departamento de abastecimiento:

Es el responsable de originar correctamente la OC y negociar los términos de pago e incoterms, posteriormente debe enviar la información al departamento de comercio exterior, solamente si está aprobada la transacción por el departamento de finanzas. Además, es el responsable de coordinar y contratar el transporte nacional e internacional de carga.

- Departamento de logística comercial:

Es el responsable de contratar el flete internacional de una carga hasta el puerto nacional, según se estime conveniente, lo anterior para los casos en que MEF sea el responsable del transporte.

- Departamento de comercio exterior:

Responsable de definir el agente de aduanas y de contratar los servicios para internar la carga.

- Agente de Aduanas:

Será el responsable de internar la carga, gestionando todos los tramites que esto significa, lo anterior incluye sacar el Visto Bueno en sanidad, pesquera y servicio agrícola y ganadero (SAG), para los productos del mar, y forestales respectivamente.

- Bodega:

Es el responsable de depeccionar física y sistemáticamente la carga de forma oportuna.

- Control de pago:

Es el responsable de contabilizar la factura de importación y asociar a su respectiva oc. Contabilizar también la remesa del agente de aduana para la internación de la carga. Y en ambos casos el programar el pago a la fecha del vencimiento de este.

- Departamento de estudios financieros:

Responsable de provisionar los fondos necesarios para cancelar la mercadería además de pagar los derechos aduaneros.

3.6) Definiciones

- Forma de pago: se refiere al tipo de pago, es decir: Pago anticipado, a plazo, contra documentos (cobranza bancaria) o a crédito.
- Términos de pago: Días de plazo para el pago. (30, 60 días...).
- Incoterms: términos definidos y elaborados por la cámara internacional de comercio (CIC), con la finalidad de establecer un lenguaje estandarizado que pueda ser utilizado por los compradores y vendedores que participan en negocios internacionales.

Los más utilizados por la compañía son: CFR, CIF y CIP

- Air Way Bill(AWB): Es el documento de transporte aéreo emitido por la compañía responsable de transportar la carga.
- Bill of Lading(BL): Es el documento de transporte marítimo que emite la compañía naviera responsable de transportar la carga.
- Orden de Compra (OC): Es la solicitud de compra que realiza el departamento de abastecimiento
- Multiexport Foods (MEF): Empresa responsable de la internación.
- Entidades gubernamentales: SAG, Serna pesca, Servicio Nacional de Aduana.
- Oracle: Sistema de base de datos utilizado por la empresa.

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/19
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	8
Unidad Administrativa:		Área Responsable: Departamento de Importación	

Políticas y Lineamientos

- El presente manual servirá de guía para el proceso de internación de materias primas y mercadería de la empresa Multiexportfoods.
- Los procesos y procedimientos estarán a cargos de los respectivos jefes de los departamentos asignados a las tareas correspondientes a sus labores, estos velarán por el buen cumplimiento de cada proceso.
- La división de recursos humanos será la encargada de distribuir la información contenida en el manual a cada departamento. Y este será revisado anualmente por los jefes a cargo realizando correcciones si lo amerita.
- El manual de internación de mercaderías será utilizado como una herramienta de capacitación y entrenamiento para el nuevo personal que ingrese a alguno de los cargos concernientes al proceso.
- El manual entrará en vigencia a partir de su aprobación.

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/19
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	9 – 10
Unidad Administrativa:		Área Responsable: Departamento de Importación	

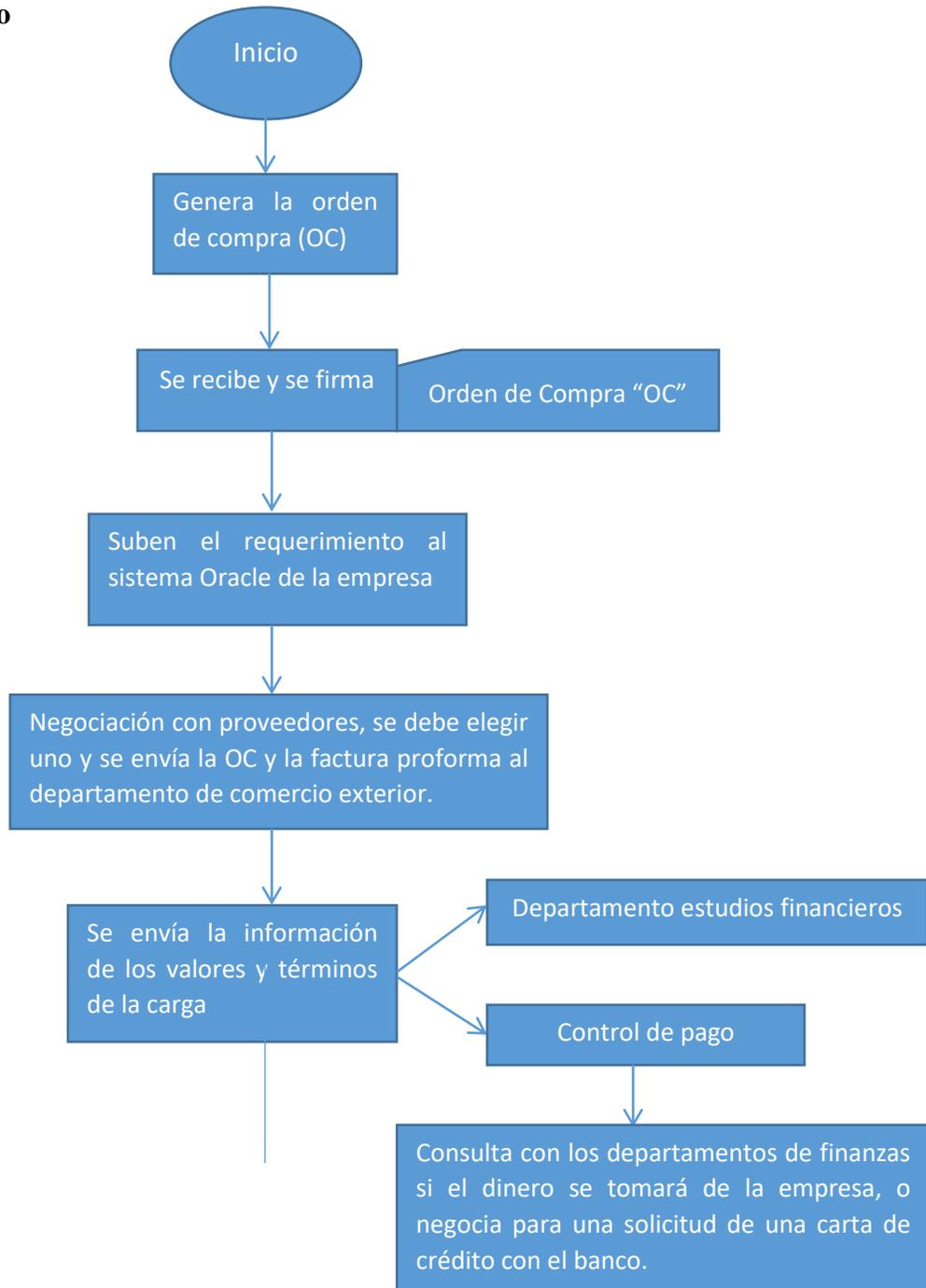
Descripción de Actividades.

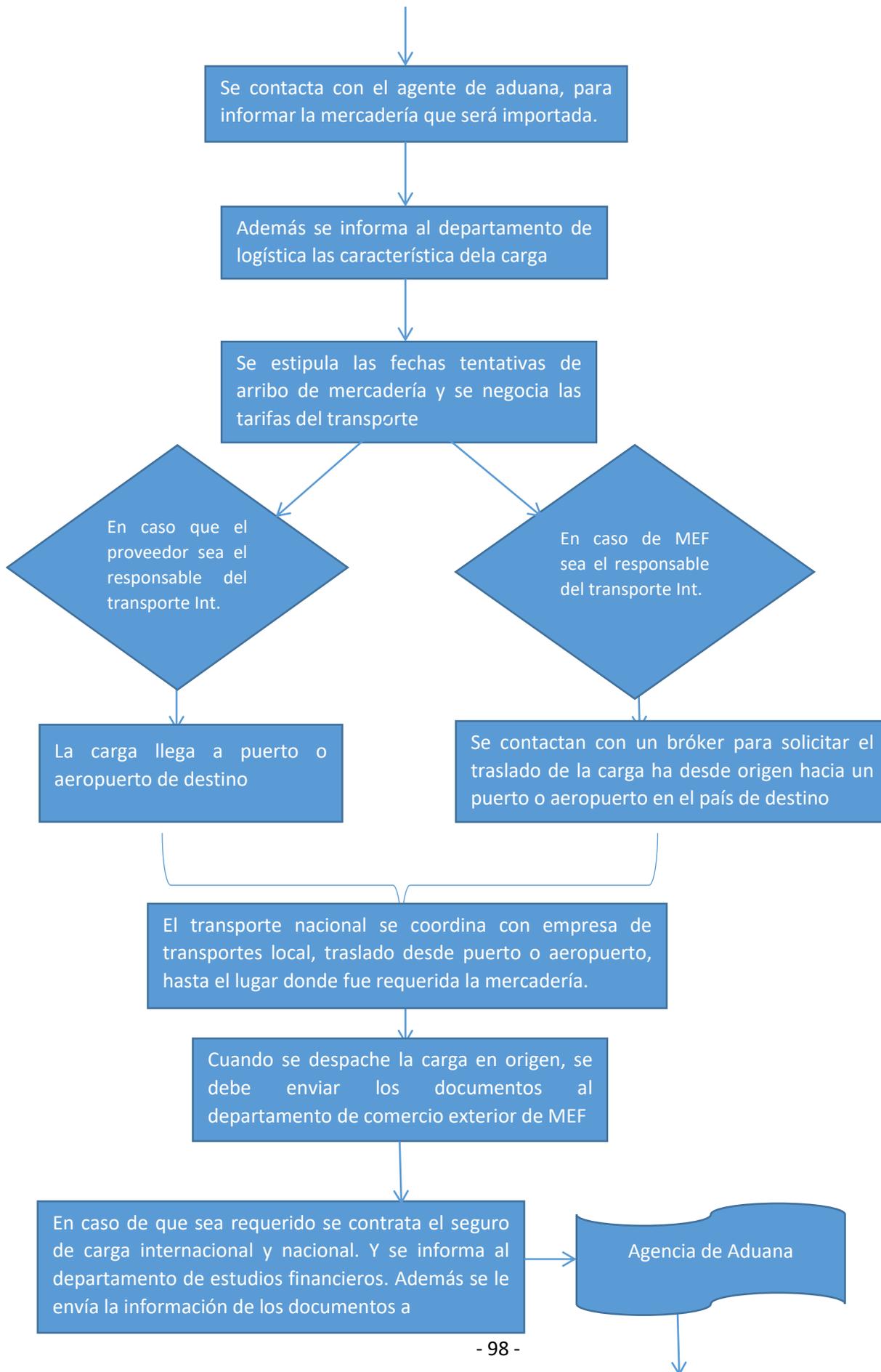
Paso	Responsable	Actividad	Doc. De trabajo
1	Solicitante	Generación de la orden de compra (OC)	
2	Jefe abastecimiento	Recibe la orden de compra y firma para hacerla válida.	
3	Departamento de abastecimiento	Recibe la OC aceptada por parte del jefe, suben el requerimiento al sistema Oracle de la empresa, para comenzar la solicitud.	
4		Comienzan las negociaciones con los posibles proveedores para el producto a importar	
5		Una vez obtenido el proveedor, se envía la OC y la factura proforma al departamento de comercio exterior.	
6	Departamento de estudios financieros	Se envía la información de los valores y términos en los que se va a pagar la mercadería al departamento de estudios financieros para que se haga cargo del valor de la mercadería.	
7		Envían los valores y forma de pago a control de pago	
8	Control de pago	Realiza las gestiones directamente con los departamentos de finanzas si el dinero se tomará de la empresa, o negocia las condiciones para una solicitud de una carta de crédito con el banco.	
9	Departamento de comercio exterior	Una vez recepcionados los documentos, se contacta con el agente de aduana, para informar la mercadería que será importada,	
10		Informa el departamento de logística las características de la mercadería, y lugar de origen. Además del incoterms utilizado	
11	Departamento de logística	Se estipulas las fechas tentativas de arribo de mercadería y se negocia las tarifas del transporte.	
12		En caso de MEF ser el responsable del transporte internacional, se contactan con un bróker para solicitar el traslado de la mercadería desde origen hacia un puerto o aeropuerto en el país.	
13	Departamento de logística	Para el transporte nacional se coordina con empresa de transportes local el traslado desde puerto o aeropuerto, hasta el lugar donde fue requerida la mercadería (filiales, plantas de proceso, etc).	

14	Vendedor	Tan pronto como se despache la carga en origen, se debe enviar los documentos a el departamento de comercio exterior de MEF	
15	Departamento de comercio exterior	En caso de que sea requerido se contrata el seguro de carga internacional y nacional. Y se informa al departamento de estudios financieros.	
16		Una vez recibidos los documentos, se envían al agente de aduanas para que se haga cargo de la importación de la mercadería.	
17	Agente de aduanas	Con la información proporcionada por el departamento de comercio exterior se hacen cargo de toda la documentación y tramitación necesaria para la internación de la mercadería.	
18		En caso de que sea necesario debe ir a SAG o Serna pesca a solicitar los permisos o vistos buenos que requieren ciertas mercaderías para ingresar al país.	
19	Departamento de logística	Una vez llega la mercadería y esta adquiere la característica de nacionalizada, se encargan de coordinar junto al agente de aduanas y el transporte nacional, el de hacer que la mercadería llegue a la empresa.	
20	Bodega	Una vez recepcionada la mercadería, se procede a almacenarla o derivarla al departamento donde la mercadería fue requerida.	

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/19
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	12 – 13
Unidad Administrativa:		Área Responsable: Departamento de Importación	

Diagrama de Flujo





Con la información proporcionada por MEF se hacen cargo de toda la documentación y tramitación necesaria para la importación. En caso de que sea necesario debe ir a SAG o Serna pesca a solicitar los permisos o vistos buenos que requieren ciertas mercaderías para ingresar al país.

Una vez llega la carga, se encargan de coordinar junto al agente de aduanas y el transporte nacional, el de hacer que la mercadería llegue a la empresa.

Se recibe la mercadería y se procede a almacenarla o derivarla al departamento donde la mercadería fue requerida.

Fin del Procedimiento

	Procedimiento	PR-DI-01	01
		Fecha	02/01/19
	<u>Nombre del Procedimiento</u>	Versión	1.2
	Internación de Materia prima	Página	14

Formatos e Instructivos