



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

MANUAL DE TRANSPORTE ORIENTADO A LA IMPORTACIÓN DE CARGAS
A TRAVÉS DEL PUERTO TERRESTRE DE LOS ANDES

AUTOR:
DANILO ALEJANDRO MOLINA ESPÍNDOLA

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

PROFESOR GUÍA: FERNANDO VALDÉS ASTETE.

Viña del Mar, Octubre del 2012

Agradecimientos

A lo largo de la vida he conocido personas, que con el tiempo se agradece la bendición de haber interactuado con ellas y producto de esto, lograr adquirir alguna enseñanza. Son innumerables los agradecimientos a esos nombres anónimos que por pequeños o muy grande que hayan sido su aporte a mi desarrollo personal y profesional no serán nombrados en esta dedicatoria, no obstante llenan un gran espacio en mi interior.

En primer lugar, nombrar a mi querida madre, Olga Espínola, que siempre ha dado preferencia en dejar de lado su bienestar personal con el fin de ver a sus hijos felices, y esforzándose por que logremos un desarrollo profesional. A mi querido padre, Danilo Molina, que me supo guiar por un camino sin vicios y respeto a quienes nos rodean.

Mi hermana, que ha velado por mi bienestar tanto económico como personal, su constante preocupación hacia mí persona. A mi amiga, actual colega y socia: Bernarda Gallardo y a su madre, la Lelita, que han sido como parte de mi familia.

A mis familiares, tíos, tías, abuelitas, amigos, profesores y a todos quienes que de alguna u otra forma me han apreciado y brindado su amistad, y que siempre han sabido estar presente en cada una de las etapas de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos	1
Glosario de términos utilizados en el presente informe	8
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: Antecedentes de la práctica.....	14
1.1.- Descripción de la empresa u organización.	14
1.2.- Descripción de las funciones realizadas.	30
1.2.2.- Razones que impulsan el tema a desarrollar	46
CAPÍTULO II: Desarrollo del tema.....	49
2.1.- Objetivo general y objetivos específicos.	49
2.1.1 Objetivo General:	49
2.1.1 Objetivos Específicos:.....	49
2.2.- Marco Teórico.....	50
2.2.2.- La Distribución Física Terrestre	53
2.2.3.- Componentes de la Logística Comercial Internacional Terrestre.....	55
2.2.4.- Los Organismos Fiscalizadores en el Transporte Terrestre Internacional.....	57
a) El Servicio Nacional de Aduanas (SNA).....	57

a.1) Aforos.....	59
a.2) Las Destinaciones Aduaneras.	59
b) Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).....	61
c) SEREMI de Salud Región de Valparaíso	63
d) El Puerto Terrestre de Los Andes	65
2.3.- DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	67
2.3.1.- Primer Paso: ¿Qué requerimientos se necesitan para efectuar el Transporte Terrestre Internacional?	68
a) Primer Requisito: Obtener el Permiso Internacional de Transporte Terrestre.....	69
b) Segundo Requisito: Registrarse en el S.N.A	71
2.3.2.- Segundo Paso: Conocer ¿Cuál es el Proceso Físico y documental desde el contacto con el cliente hasta la entrega de las mercancías?	74
2.3.2.1. Etapa N°1: Establecer Relación con el Cliente.....	74
a) ¿Cómo tomo contacto con el cliente?	75
a.1) Ofrecer el servicio de transporte terrestre.	75
a.2) Cuando nos es solicitado el servicio de transporte terrestre	76
b) ¿Cómo reconocer si se puede entregar el servicio?	77
b.1) ¿Qué es lo que desea Transportar?	78
b.2) ¿Desde qué lugar y hasta donde?.....	79

2.3.2.2 Segunda Etapa: Identificar la Carga a Transportar	81
a) Primero: Solicitar la descripción de la mercancía:.....	81
a.1) Características físicas de la carga.....	81
a.2) Naturaleza de la carga	82
a.3) Riesgos durante la movilización internacional:	82
a.4) Packing a Utilizar:.....	83
b) Realizar un diagnóstico de la carga a transportar	84
2.3.2.3. Tercera Etapa: Analizar y recomendar la mejor opción para transportar la carga.	85
2.3.2.4. Cuarta Etapa: Saber ¿Cómo calcular el valor del flete?.....	87
2.3.2.5. Quinta Etapa: Preguntar al cliente. ¿Quiénes serán los intermediarios en la Operación?	92
2.3.2.6. Sexta Etapa: ¿Cómo se coordina el retiro de la carga?	94
a) ¿Dónde se Carga?.....	94
b) ¿Cuándo y a qué hora?.....	95
c) ¿Quién lo carga?.....	96
2.3.2.7. Séptima Etapa: Hacer una simulación del trayecto antes del transporte.....	96
2.3.2.8. Octava Etapa: ¿Cómo se reducen los riesgos?.....	99
2.3.2.9. Novena Etapa: Llevar a cabo el transporte.	101

a) ¿Qué documentación es requerida para el viaje?	101
b) Confeccionar la Carta de Porte.	102
c) Confeccionar el MIC/DTA	104
d) Coordinar detalles con Agente de Aduanas e Importador.	104
e) Consultar por el Tipo de Trámite Aduanero que será presentada la DIN.....	106
2.3.2.10 Décima Etapa: ¿Cuáles son los principales actores es el proceso de liberación de las mercancías en el PTLA?	107
2.3.2.11 Décimo primera Etapa: Conocer ¿Cuál es la tarea que realiza el Agente de Aduanas?	110
a) Tramitación del CDA.....	110
b) Declaración de Ingreso (DIN).....	111
c) Pago de los derechos de aduana.....	113
2.3.2.12 Décimo segunda Etapa: ¿En cuántos puntos de Control Aduaneros debe presentar el vehículo que transporta la mercadería?	116
2.3.2.13. Décimo tercera Etapa ¿Cómo es el ingreso y proceso de liberación de las unidades en el PTLA?	118
a) Recepción de la unidad cargada en PTLA en Garitas de entrada	119
b) Transporte traspasa información a los interesados	122
c) Agencia de aduana relaciona MIC/DTA con DIN.....	124

d) Control de documentos por el PTLA en la UCD.....	125
2.3.2.14 Decimo cuarta Etapa: Reconocer ¿Cuáles son los servicios del Puerto Terrestre y sus costos?.....	128
a) Servicios de Almacenamiento y Aparcamiento.....	128
2.3.2.15. Décimo quinta Etapa: ¿Cómo coordinar la descarga?	134
2.3.2.16. Décimo sexta Etapa: ¿Cuándo se factura y cobra el servicio por parte del Transporte?.....	137
2.3.3 Evaluación de los procesos en los cuales se incurre en más errores en las liberaciones planteando soluciones a estas dificultades.....	139
2.3.3.1 Problemas más comunes que ocurren en el proceso de liberación de las mercancías en PTLA.	139
a) En cuanto a las Certificados de Destinaciones Aduaneras “C.D.A”	139
b) Cargas con inspección SAG	141
c) Problemas de los Trámites Anticipados.....	143
f) Problemas en cuanto al tipo de Carga	147
g) Los Costos en PTLA.....	148
h) Discrepancias con los Tipos de Bultos declarados	148
2.3.3.1 Conclusiones y fundamentaciones de la Investigación.....	150
CAPÍTULO III: Conclusión.....	157

BIBLIOGRAFÍA	160
ANEXOS	166
Anexo I: Entrevista Transworld Ltda.....	166
Anexo II: Mercancías que ingresan al país y que requieren de Visaciones, Certificaciones o Vistos Buenos para su desaduanamiento.	169
Anexo III: MIC/DTA	174
Anexo IV: CRT	175
Anexo V: Papeleta de Recepción de Mercancías.....	176

Glosario de términos utilizados en el presente informe

Aforo: El acto de aforo constituye una operación única que consiste en practicar en una misma actuación el examen físico de la mercadería y la revisión documental de la misma.

Agente de Aduana: Servidor Público, autorizado por el Servicio Nacional de Aduanas, para tramitar declaraciones aduaneras de importación, exportación u otras destinaciones aduaneras. Es el representante del exportador o importador ante Aduana.

Almacén Extraportuario: Es el recinto de depósito aduanero administrado por particulares, ubicado fuera de la zona primaria del puerto y habilitado por el Servicio Nacional de Aduanas para almacenar o acopiar mercancías bajo la potestad de dicho servicio.

Almacenamiento: La permanencia y custodia al interior del puerto terrestre de carga de importación, exportación u otra sujeta a destinación aduanera.

Andén de Inspección: Instalación especializada para el posicionamiento de los vehículos de transporte en el interior del Puerto Terrestre, para la revisión, fiscalización, aforo u otra inspección a la carga.

Aparcamiento Sector donde estacionará todo camión que ingrese al Puerto Terrestre Los Andes.

Bulto: Refiérase a todo tipo de embalajes o envases, según se determina en La Res. 1.300, Anexo N° 51, de la codificación por “tipo de bulto”, de la Dirección Nacional de Aduanas.

Carga en Tránsito: Son las mercancías extranjeras de paso a través del país, cuando éste forma parte de un trayecto total comenzado en el extranjero y que debe ser terminado fuera de sus fronteras.

C.R.T: Carta Rodoviária de Transporte (equivalente al Conocimiento de Embarque, utilizado en el transporte marítimo)

Conductor: Persona que maneja el mecanismo de dirección o va al mando de un vehículo.

Consignatario: Es la persona habilitada por el conocimiento de embarque o carta rodoviária de transporte, o documento que haga sus veces, para recibir las mercancías de manos del Transportador.

Consignante: En el caso de las exportaciones, es la persona habilitada para entregar las mercancías al transportador.

Desaduanamiento: Cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para exportar, importar o para colocar las mercancías bajo otro régimen aduanero.

DIN: Declaración de Ingreso

Dólar (US\$): Es la moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.

DUS: (Documento Único de Salida) Declaración aduanera única de salida de mercancías del territorio nacional.

F.C.L. (Full Container Load): Es la condición de un contenedor cargado con mercancías de un solo Consignatario.

L.C.L. (Less than Container Load): Es la condición de un contenedor cargado con mercancías de uno o varios Consignatarios.

Manifiesto: Es el documento oficial, autorizado y numerado por el Servicio Nacional de Aduanas y presentado por el Transportador o su agente representante, que recopila la información de toda la carga que transporta un vehículo.

MIC/DTA: Manifiesto Internacional de Carga, Declaración de Tránsito Aduanero.

Precinto: Hilo, bramante, banda o artículos similares, destinados a ser utilizados en combinación con un sello.

Remolque: Vehículo concebido y construido para circular arrastrado por un vehículo a motor.

SAG: Servicio Agrícola y Ganadero.

Sello: Dispositivo de seguridad numerado, que se coloca en las puertas de los contenedores o de los vehículos de transporte cerrados, con el objeto de proteger la inviolabilidad de las cargas.

Semirremolque: Remolque construido para ser acoplado a un vehículo de tal forma que repose parcialmente sobre éste, de manera que una parte sustancial de su peso y de su carga, sean soportados por dicho vehículo.

SNA: Servicio Nacional de Aduanas.

Tractocamión: Máquina concebida y construida para realizar, principalmente, el arrastre de un semirremolque.

Transportador: Es toda persona que por sí o por medio de otra que actúe en su nombre, ha celebrado un contrato de transporte de mercancías con un Cargador o Embarcador.

Zona Primaria: El espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales marítimas y terrestres, de la movilización de las mercancías, el cual está a cargo de la jurisdicción del Servicio Nacional de Aduanas.

INTRODUCCIÓN

Desde épocas remotas el ser humano ha necesitado cubrir sus necesidades básicas produciendo, vendiendo, intercambiando y adquiriendo productos que cubran sus deseos, anhelos y carencias. Sin embargo, por razones estacionales, geográficas y factores productivos no todos los bienes están siempre disponibles por lo que surge la necesidad de traer los productos desde otros lugares a veces muy lejanos, convirtiéndose la distancia en una dificultad a vencer.

No obstante, los animales como los caballos, camellos, entre otros fueron un gran aporte para disminuir el factor distancia, posibilitando e incrementando los intercambios de productos, los cuales con la evolución de la humanidad y la tecnología convirtieron al transporte en un aporte fundamental para la habilitación del desarrollo comercial, satisfaciendo la necesidad de movilidad de los productos desde el lugar que son producidos hasta el consumidor final.

Debido a su rol facilitador en el comercio exterior, surgió el interés personal de conocer el modo operativo de este servicio, razón por la cual se eligió este sector industrial para realizar la práctica profesional, con el fin de aprender desde el punto de vista práctico como se trabaja realmente, poniendo a prueba el conocimiento teórico y relacionándolo a la realidad. Gracias a ello se conoció el transporte terrestre que cubre

principalmente el intercambio de productos Chileno-Argentino, aprendiendo e identificando los distintos procesos que se realizan en el.

De acuerdo a esta experiencia, se presentará el siguiente Informe de Práctica Profesional, el cual describirá dicho proceso en la Empresa de Transportes Internacional Transworld Ltda., dando a conocer esta organización, describiendo las tareas realizadas en el periodo de pasantía y entregando algunos conocimientos adquiridos en el mencionado periodo.

Además se entregará el desarrollo del tema de investigación vinculado a la práctica profesional, el cual es generar un “MANUAL DE TRANSPORTE ORIENTADO A LA IMPORTACION A TRAVÉS DEL PUERTO TERRESTRE DE LOS ANDES”, que busca orientar a los transportistas respecto a cómo actuar en una operación de importación en la aduana de Los Andes, específicamente en el Puerto Terrestre de Los Andes, de modo de mejorar el servicio a sus clientes.

Para lograr este objetivo se entregarán algunos consejos respecto a los pasos a seguir previo al momento de internar las mercancías, además se describirán los procesos de liberación de las cargas orientado a conocer los procesos del mismo de modo de actuar de mejor forma. Además se darán a conocer los errores más comunes que se presentan en esta etapa, así como lo que deberíamos hacer para evitar los mismos.

CAPÍTULO I: Antecedentes de la práctica

1.1.- Descripción de la empresa u organización.

El transporte terrestre de carga es la actividad que posiciona geográficamente el inventario de acuerdo a los requerimientos realizados con las personas que coordinan la logística de abastecimientos. Por ellos han surgido innumerables empresas de transportes que prestan los servicios de cargas de mercancías con el fin de satisfacer estas necesidades cada vez más exigentes en cuanto a contar con los productos en el lugar, tiempo y forma requeridos.

Algunas empresas de Transporte Argentinas, quizás tras *El Corralito*,¹ comenzaron a probar suerte en Chile cuando sufrieron una fuerte caída de su tipo de cambio, lográndose consolidar en la industria aquellas que más por su tamaño, supieron aprovechar las nuevas oportunidades adaptándose a las necesidades del nuevo mercado, abriendo sucursales y creando nuevas empresas con RUT chileno.

También del mismo modo, profesionales y emprendedores aventuraron a probar suerte como independientes de sus propios proyectos una vez que ya conocían el movimiento de la industria del transporte y manejaban redes de contacto, con los cuales comenzaron a consolidarse una vez instalados en Chile aprovechando las oportunidades

¹ *El Corralito: En Argentina se denominó **corralito** a la restricción de la libre disposición de dinero en efectivo de plazos fijos, cuentas corrientes y cajas de ahorros impuesta por el gobierno de Fernando de la Rúa en el mes de diciembre de 2001*

que le brindaba nuestro país, específicamente la mayor accesibilidad a créditos, cosa que no ocurría habitualmente al otro lado de la cordillera.

Entre uno de estos proyectos de profesionales que se aventuraron en Chile nació la empresa en que se realizó la práctica profesional, la cual se presentará en el punto que sigue.

Transworld es una empresa de Servicios de Transportes de Cargas Internacionales, cuyos antecedentes se entregan a continuación:

Ficha Técnica

Razón Social : Transportes Transworld Limitada.
RUT : 77.171.050-6
Dirección : Dr. Sotero del Río # 508 piso 9 Of. 930, Santiago
e-mail : impo@trans-world.cl o expo@trans-world.cl
Fonos : 02-5691769 ó 02-5691831
Fax : 02-5691808

Para familiarizar más la empresa es necesario conocer su formación, del mismo modo a través de su reseña histórica podremos entender cómo se llega a formar esta organización que presta los servicios de carga terrestre internacional.

1.1.1 Reseña Histórica

“Transworld es una empresa de Transporte Internacional y Logística, fundado en Chile el año 2003 con la intención de prestar a sus clientes un apoyo profesional a todos sus requerimientos en sus operaciones de importación y exportación”². (Ver Anexo 1)

Esta empresa se gestó cuando su fundador Walter Sosa, argentino de nacimiento, decide abandonar la empresa de Transportes Internacional Servidiario, en la cual él era el gerente general en Chile de dicha institución. Tras el corralito ocurrido en Argentina se produjo un cambio en la situación laboral lo que lo obligó a dejar esta empresa en el año 2002, porque las nuevas condiciones laborales no le alcanzaban para sustentarse en nuestro país³.

Tras haber tomado esta decisión, debió evaluar si continuar en Chile y comenzar desde cero o regresar a Argentina de lo cual tomo la primera opción, apelando a su constante pensamiento de forjar su propia empresa y a sus conocimientos adquiridos

² Walter Sosa F. Entrevista realizada en Abril 14 del 2010, 12:30 horas en la Ciudad de Santiago de Chile. Entrevistador: Danilo Molina Espíndola. (Anexo 1)

³ IBID

tanto en Servidiario como en su antiguo trabajo en Argentina, en la cual importaban alrededor de 80 camiones mensuales con revistas y libros desde Chile⁴.

Una vez tomada esta decisión y ya contando con la nacionalidad chilena desde hace alguno años, se puso en contacto con sus socios José Luis Forlino y Marcos Ghilberti para emprender esta sociedad, la cual comenzó a trabajar cuando una amiga les ofreció un camión para comenzar a explotarlo.

“Durante 6 meses lograron sacar la mayor ventaja del camión con el cual contaban, sin embargo este constaba con permiso provisorio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile, el cual no podían renovar”⁵ y los dejaba sin la posibilidad de continuar con el exitoso camino que llevaban, sin embargo les surgió la posibilidad de comprar una empresa que poseía un solo camión, pero con la ventaja de contar con permisos definitivos para la carga internacional, lo que les ayudo inmensamente poder continuar con su empresa. Una vez adquirida esta empresa, realizaron el cambio de razón social a Transworld Ltda. y comenzaron forjar el camino consiguiendo cuatro unidades modernas, instalaciones de oficinas y una gran gama de clientes.

A partir de Junio del 2011 los socios en Chile, Marcos Ghilberti y Walter Sosa, formaron una empresa anexa llamada Sociedad de Transportes Trans World Logistic que cuenta con 4 unidades aparte, con una cartelera propia y distinta de clientes fuera de la

⁴ IBID

⁵ Anexo 1

primera empresa y que busca ampliar la cuota de mercado en el sector industrial, especialmente con las cargas consolidadas.

En la actualidad Transworld también presta el servicio de representación de Transportes a empresas extranjeras como lo es a MVP Transportes, una empresa Brasileña, a la cual se le gestiona toda la parte documental y legal en Chile tanto en importaciones como exportaciones, y otros trámites que pudieren surgir o requerir.

En cuanto a las proyecciones de esta empresa *“es consolidarse aun más en el sector industrial, pudiendo posicionarse de mayor forma en el MERCOSUR, ser líderes sudamericanos en cuanto al servicio de integración logística”*⁶, entre otros anhelos, que se pueden desprender en misión y visión.

1.1.2.- Misión y Visión

Transworld es una empresa especializada en el transporte internacional de cargas terrestres la cual pretende consolidarse como líder sudamericano en integración logística, para ello cuenta con una sólida red de agentes que permite brindar una cobertura total para los servicios ofrecidos de acuerdo a la declaración de su misión y visión.

1.1.2.1 Misión

⁶ Anexo 1

En su declaración actual y futura de todos los ámbitos que contempla la misión la empresa enfatiza es ser una organización solucionadora y actualizada al contexto de las exigencias del mercado que varían día a día, la cual podemos desprender en su definición:

“Brindar día a día soluciones logísticas integrales en base a nuestra experiencia en el negocio, liderazgo tecnológico, alianzas estratégicas y personal altamente calificado”⁷.

El cumplimiento diario de la misión, por lo más eficiente que sea no tiene sentido si se carece de un plan estratégico a largo plazo, sin contar con los objetivos generales o la determinación del sueño del tipo de organización que se desea formar. Por ello es necesario establecer la visión, que es entregada a continuación.

1.1.2.2 Visión

El anhelo de los dueños de lograr ser el referente en el Transporte Internacional Terrestre del MERCOSUR queda claramente establecido en la visión, la cual declara:

“Ser un integrador logístico altamente especializado, líder a nivel Sudamericano, capaz de brindar servicios de calidad garantizando la plena satisfacción del cliente.”⁸

⁷ Anexo 1

⁸ IBID

Para que estas declaraciones no sólo sean filosóficas y se reflejen en la realidad, es necesario que sean percibidas por los usuarios y públicos de la organización, y que mejor que reflejarlos en sus servicios ofrecidos.

1.1.3.- Productos y Servicios

a) Servicios

Transworld es una empresa que presta los servicios de logística y transporte terrestre nacional e internacional. Cuenta con una estrategia competitiva genérica con foco en la diferenciación en cuanto a garantizar una óptima operatoria y coordinación de todas las actividades de comercio internacional, dando como resultado un sólido servicio acorde a cada necesidad.

Sus principales servicios son:

- *Transporte terrestre Nacional e Internacional.* Este servicio consiste en el arrendamiento de espacio físico del vehículo, el cual cubre la necesidad de traslado de las mercancías tanto en el país como fuera de las fronteras, siempre con una orientación internacional.
- *Coordinación de cargas puerta a puerta.* Traslado de la carga desde el lugar de Origen hasta el punto donde sea solicitada la entrega, desde las bodegas del exportador hasta las bodegas del importador.
- *Cargas consolidadas a Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay con salidas semanales.* Servicio que consiste en cargar en una misma

unidad mercancías de distintos exportadores y/o importadores con el fin de compartir costos.

- *Camiones completos a todos los países del MERCOSUR.* En otras palabras vehículo exclusivo para un solo importador y/o exportador
- *Seguros de carga.* Oferta de seguros de cobertura de mercancías parciales y/o completa
- *Soluciones a medida.* Adaptación del servicio a las necesidades del cliente y orientación de cómo proceder.
- *Logística.* Gestión y coordinación de los flujos de información y proceso que aseguren que la mercancía estén en el lugar, tiempo y condiciones requeridas.
- *Tarifas Flexibles*⁹. Tarifas adaptables a la necesidad del cliente, posibilitando la consolidación de cargas cuando se necesiten rebajar costos.

En cuanto a los servicios ofrecidos por la empresa, cabe señalar que si bien se hace mención a que se realiza transporte tanto *nacional como internacional*, el mercado objetivo de la empresa es el Externo, y la mención al transporte nacional está basado a que se traslada la carga importada a cualquier parte del país. Por esto que se menciona un servicio *puerta a puerta*, ya que se traslada la carga desde el lugar de carga hasta el lugar requerido por el importador o el contratante del flete.

⁹ Anexo 1

El servicio de *Cargas consolidadas al MERCOSUR* se realiza a través de alianzas estratégicas para cubrir aquellos países en los cuales no cuenta con instalaciones necesarias, a excepción de Argentina, ya que es una pequeña empresa que aun no cuenta con el capital necesario para cubrir todo el mercado. Para ello se poseen alianzas con prestigiosas empresas transportistas para poder brindar los servicios de transportes y logísticos a los clientes que pretendan establecer negocios o adquirir mercancías de países como Brasil, Bolivia, Perú, Uruguay, Paraguay, Argentina y obviamente Chile.

El modo de operar con estas alianzas es a través de la contratación del flete a estas empresas y coordinando todas las operaciones que se llevaran a cabo, así Transworld combina su experiencia en la coordinación logística de los embarques con el conocimiento, instalaciones y experiencia que tiene cada uno de estos transportes en sus respectivos países.

Con los transportes con los cuales ha establecido alianzas son los siguientes:

- Brasil (MVP, TNT, Lit Cargo, Mercurio, Trans Fall y TC Transportes Ltda.)
- Uruguay (Con la empresa chilena Trans Oeste y Rolando S.A. que es uruguaya)
- Paraguay (Transportes Los Trigales)
- Bolivia y Perú (Transportes Solon Chávez)

En cuanto a los camiones Full, este servicio se presta a todo el MERCOSUR, ya sea con camiones de la empresa o de terceros.

Transworld ofrece el servicio de *seguros* de cobertura total o parcial de la carga y cuyo valor por este servicio corresponde al 0,8% del valor FOB de las mercancías, con el fin de brindar una mayor seguridad y evitar riesgos a sus clientes de pérdidas de sus productos.

En cuanto al servicio que ofrece la empresa es poner a disposición de los clientes toda la red logística para poder entregar el producto en el lugar requerido, para ello aprovecha su vasta experiencia en el rubro del transporte y sus redes de contacto. De este modo disminuye riesgos y costos que puedan surgir en todo el tránsito aduanero.

En tanto, a las tarifas se ofrece una gran flexibilidad en cuanto a que el cliente de acuerdo a su necesidad se puede acomodar el servicio de cargas FULL o consolidadas, manejando el servicio que le sea más conveniente y por otra parte puede negociar en cuanto a volúmenes de cargas y números de viajes.

1.1.4.- Mercado

El **Mercado** en el cual está enfocado Transworld es con el MERCOSUR, tal como se muestra en la Figura N°1, con una mayor participación en las cargas terrestres que se movilizan entre Buenos Aires y Santiago, sin embargo también cuenta con incursiones en gestiones de cargas marítimas desde Venezuela. El tipo de cargas que realiza es de todo tipo, con excepción de materiales radioactivos, explosivos y armas, en cuanto al tipo de clientes que cuenta son aquellos que buscan no solo que le movilicen

su carga, sino que además exigen contar con una comunicación fluida, soluciones prácticas y bajos costos.

Figura 1: Mapa Presencia de Transworld



Fuente: Elaboración propia

Como ya se había mencionado en el párrafo anterior, el mercado principal de Transworld, donde concentra casi el 80% de su movimiento es el traslado de cargas desde Buenos Aires a Santiago, esto se debe a que sus instalaciones y red logística están

concentrados en esta zona geográfica, además es en donde posee mayor experiencia y donde son mayormente requeridos sus servicios.

Entre los principales clientes podemos destacar Laboratorio Petrizzio, Laboratorio David, Sun Chemicals, Pentafarma, Embotelladora Coca Cola Polar, entre otras.

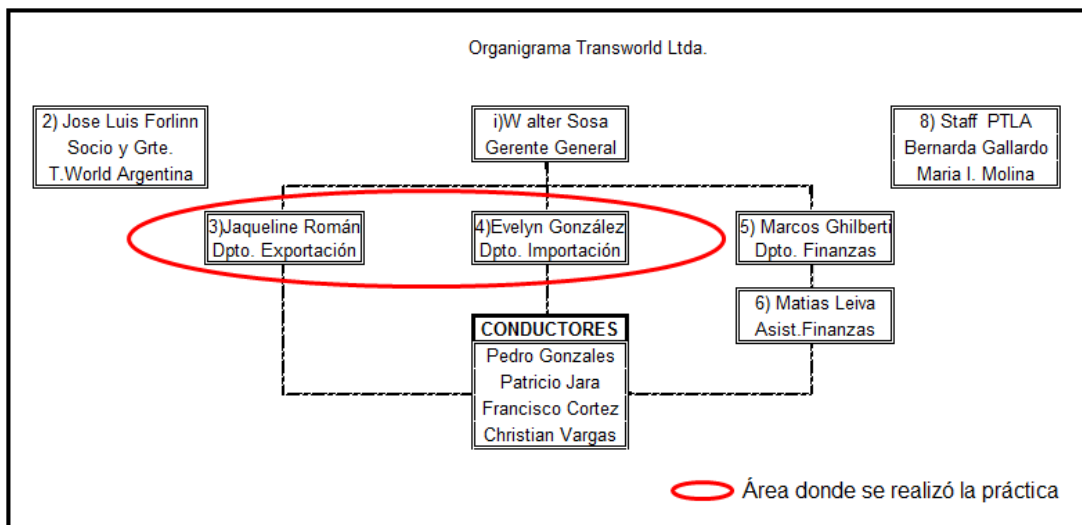
Brasil por su tamaño y potencial económico en un mercado objetivo a penetrar, que hasta ahora se han estado cubriendo servicios a través de terceros, con las empresas de Transportes el Mercurio, Trans Fall y últimamente MVP, que esta última es una empresa nueva cuya representación en Chile está en mano de Transworld Ltda.

Uruguay, Paraguay, Bolivia y Perú son mercados con servicios más bien ocasionales brindados a principalmente con empresas de terceros por los motivos de no contar con la red logística lo suficientemente adecuada para el servicio óptimo y porque las unidades propias están orientadas principalmente a cubrir el la zona Chilena-Argentina. Sin embargo esto no quiere decir que se les haga el adecuado seguimiento a las cargas, la diferencia es que en estos mercados el servicio que se realiza es más bien como Forwarder.

1.1.5.- Estructura Organizacional

La Organización implica una estructura de funciones o puestos intencional y formalizada, por lo cual se deben asignar los papeles que cada individuo realizara en la empresa de acuerdo a lo que este mejor capacitado y asignar las tareas para cada individuo. Como se presenta a continuación en la Figura N°2 la cual señala la estructura Organizacional de la empresa.

Figura 2: Organigrama Transworld



Fuente elaboración Propia en conjunto con Transworld, a partir de la entrevista adjunta en Anexo I

En cuanto a la Estructura Organizacional de Transworld, está dada por trechos cortos y divididos por funciones, lo que permite que haya una comunicación fluida y

directa, optimizando tiempo y calidad en el traspaso de la información, además de establecer claramente las labores y responsabilidades de cada uno de los integrantes de la organización.

- 1) En primera línea podemos encontrar *Gerencia General* a cargo de uno de sus dueños Walter Sosa, el cual es quien toma todas las decisiones estratégicas y es quien dirige la empresa, siendo ente participativo en cada una de las acciones a todo nivel. Es la persona con mayor conocimiento del sector industrial en que se desenvuelve la organización y quien toma las decisiones relevantes. Además es el principal gestor de ventas de servicios.
- 2) *Oficina en Argentina*, a cargo de José Luis Forlin, dueño y representante legal de Transworld en Argentina el cual además de realizar todas las representaciones legales en ese país realiza gestiones de coordinación de importaciones y exportaciones y ventas de servicios.
- 3) En la segunda línea se encuentra el *Departamento de Exportaciones*, a cargo de la Srta. Jacqueline Román, cuya función principal es coordinar todas las cargas que salen del país tanto full como consolidadas y bajo conocimiento de Transworld y/o terceros, hacer ventas de servicios de exportación de cargas, así como la gestión de conseguir unidades de empresas de terceros para poder cubrir la demanda de servicios cuando las unidades propias de la empresa no están disponibles. De la cual las funciones están mayormente descritas en las descripciones de tareas realizadas en la práctica

- 4) El *Departamento de Importación* fue delegado a la Srta. Evelyn González, la cual coordina todas las cargas que ingresen al país bajo conocimiento de Transworld o MVP. Cuyas funciones están mayormente descritas en las descripciones de tareas realizadas en la práctica.
- 5) El *Departamento de Finanzas* está a cargo de Marcos Ghilberti, uno de los dueños de la empresa, quien tiene la función realizar la planificación financiera llevando el control de todos los ingresos y egresos de la empresa, llevar la contabilidad, pagos de impuestos y obligaciones, control de viáticos, sueldos y gastos de los viajes, así como las facturaciones, cobros y pagos de las mismas.
- 6) *Apoyo de Finanzas*, a cargo de Matías Leiva, Departamento que realiza funciones delegadas por el departamento de finanzas, el cual colabora en cada una de las funciones, principalmente en el pago de obligaciones, traslados documentales y labores de junior en apoyo a los demás departamentos cuando se es requerido.
- 7) *Los Conductores* de la Empresa son 4 quienes además de tener la función de manejar la unidad de la cual están a cargo, deben controlar que la carga que es subida a la unidad sea realmente la declarada en los documentos y que cuadren las cantidades de bultos con los que son declarados. Además de estar entregando continuamente estatus de posicionamiento geográfico y de retrasos en trámites y tráfico.
- 8) *El Staff en PTLA* consiste en la representación del transporte ante Aduana de Los Andes que es donde se concentra el 90% del tráfico internacional de Transworld,

cuyo servicio es Prestado por Bernarda Gallardo y María Isabel Molina, las cuales realizan toda la gestión de liberación en el Puerto Terrestre de Los Andes.

1.1.6.- Políticas

Transworld está diseñada para satisfacer todas las necesidades de logística de sus clientes. Priorizando los factores de seguridad, garantía y rapidez, dando como resultado un alto grado de profesionalismo en todos nuestros procesos operativos.

Entre las **Políticas** que cuenta esta organización están:

- *“Estar siempre en reglamento con las leyes.*
- *Tener conductores chilenos y/o extranjeros con visa.*
- *Entregar información rápida de las liberaciones.*
- *Que las cargas consolidadas liberen dentro del día, las que no puedan se bajan a piso para no perjudicar las otras ya liberadas.*
- *Entregar documentación vía e-mail y manual.*
- *Trabajar anticipado, Pro-activo*
- *Mantener contacto telefónico y por e-mail tanto con el importador como el exportador en una operación*
- *Programación de cargas con al menos 72 horas de anticipación”¹⁰.*

¹⁰ Anexo 1

1.1.7.- Otros Puntos Relevantes

La Responsabilidad Social Empresarial no es un tema ajeno a Transworld, si bien esta organización no brinda una ayuda directa a ninguna institución, cabe señalar que sus dueños en Chile Walter Sosa y Marcos Ghilberti son miembros de una fundación que ayuda a personas con SIDA llamada Savia.

“Fundación Savia es una organización social sin fines de lucro, independiente de tendencias políticas o religiosas, conformada por voluntarios, cuyo interés fundamental es cooperar solidariamente con las personas que viven con VIH/SIDA”¹¹.

Esta ayuda se concreta con donaciones monetarias mensuales, ventas de rifas a beneficencia para la misma organización que se realiza al menos una vez al año y otras actividades en la que puedan ser un aporte.

1.2.- Descripción de las funciones realizadas.

1.2.1.- Trabajo Desarrollado

El periodo de práctica se dividió en 2 grandes funciones y en 2 departamentos, todo esto orientado a lograr conocer las distintas gestiones que se llevan a cabo referente a cada labor, estos son el departamento de importaciones y el departamento de exportaciones. De las cuales ambos están a cargo de distintas personas, cuyo foco de

¹¹ Sitio Web, “Fundación Savia”, URL: http://www.fundacionsavia.cl/2008_04_09_quienes_somos.html
Consultado el 31/07/2012 a las 22:00 horas

trabajo está orientado a perfeccionar dichas áreas y brindar los más altos estándares de calidad y atención, satisfaciendo en plenitud con los servicios prestados.

1.2.2.- Departamento de Exportación

Este departamento estaba a cargo de la Srta. Jacqueline Román y tiene como función principal coordinar todas las salidas legales de mercancías desde Chile hacia el extranjero que hayan sido solicitados por los clientes para realizarlas a través de Transworld, tanto por camiones propios o con los servicios de fleteros (terceros).

Las labores que realiza este departamento consiste tanto en ofrecer el servicio de carga internacionales, realizar cotizaciones de envíos a los distintos puntos que se manejan por la empresa, aconsejar cual o cuales serian las alternativas más convenientes acorde a cada necesidad y suministrar y coordinar toda la red logística en el proceso de exportación que necesite cada cliente, elaborar los Conocimiento rodoviario de carga terrestre “CRT” de exportación, los Manifiestos de Carga “MIC/DTA”, entre otras.

a) Cotización de carga

El modo de operar en la prestación de este servicio comienza cuando se solicita una cotización para un eventual envío, en el cual el cliente solicita el servicio de carga y traslado de su mercancía desde un determinado lugar a un determinado destino.

En relación al factor distancia, **dirección de carga y destino final**, se consideran tarifas relativamente fijas entre Santiago y Buenos Aires y los otros puntos que habitualmente se cargan como desde Santiago a Asunción, La Paz, Montevideo, Río de Janeiro y Sao Paulo, sin embargo no siempre las cargas se mueven habitualmente desde estos puntos, para ello es indispensable tener algunos criterios en cuenta cuando surgen cargas desde otros puntos, como por ejemplo que hubiera que trasladar una mercancía desde Concepción a Buenos Aires.

Para estos casos el kilometraje es un factor fundamental a considerar. Tomando en cuenta los criterios anteriores en la cotización, a esto se le agrega otro factor, que sería la distancia tomando en cuenta como ejemplo la vuelta para una carga entre Concepción y Santiago.

Transworld trabaja con un valor referencial de US\$1,00 por kilómetros por cargas fuera de Santiago, más una tarifa de la vuelta de US\$0,5 dólares también por kilómetros recorridos. Si seguimos con el ejemplo anterior (ejemplo 1) y agregamos este factor de una carga desde Concepción a Buenos Aires teniendo en cuenta que la distancia entre Santiago y concepción es de 510 Km. Obtendríamos el siguiente valor flete por este concepto.

Figura 3: Forma de Calcular Flete

Tarifa de ida	US\$1,00	x	510 Km.	=	US\$ 510
Retorno	US\$0,5	x	510 Km.	=	US\$ 205
Factor peso volumen (Tarifa Santiago a Bs. Aires)				=	<u>US\$1.030</u>
Total cotización Concepción – Bs. Aires				=	US\$1.745

Fuente: elaboración Propia en base al trabajo realizado en la práctica

Un punto esencial es que una vez aceptada la cotización el cliente debe enviar la orden de carga y la programación con un mínimo de 72 horas de anticipación a Transworld, como requisito de coordinar perfectamente el envío para evitar inconvenientes surgidos por programaciones a última hora.

b) Elaboración de Carta de Porte Internacional por Carretera “CRT”

“La Carta de Porte es un instrumento que prueba la existencia de un contrato de transporte terrestre y acredita que una de las partes (transportista efectivo) ha tomado a su cargo o a cargado las mercancías y se ha obligado a tomarlas contra la presentación de ese documento (en Original) a una persona determinada, a su orden o al portador¹²”.

¹² Instituto de Cursos Bancarios. Sitio Web, “Carta de Porte Terrestre”. URL: https://www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0205/240301/material_docente/previsualizar?id_material=14021. Consultado el 11/05/10 a las 22:00 horas.

La emisión de este documento, se realiza en de acuerdo a los datos de los documentos bases, factura y lista de empaque, cumpliendo varias funciones y entre las más importantes se tiene que:

1. *“Constituye la prueba de los términos y condiciones de transporte convenidas.*
2. *Posee título de dominio o propiedad sobre las mercancías incluidas en el.*
3. *Acredita el embarque de las mercancías.*
4. *Prueba la consignación de las mercancías ante el Servicio de Aduanas.*
5. *Constituye un Mandato para el Agente de Aduana cuando el consignatario le endosa dicho documento para que efectúe el trámite aduanero”¹³.*

Es necesario destacar que el CRT endosado constituye el mandato al agente de aduanas que lo posee para que este haga representación ante aduanas del importador.

6. *“Si este Documento de Embarque es endosado entre particulares se transfiere la propiedad de la mercancía es por lo tanto un documento transferible por endoso.*
7. *Cuando se encuentra consignado a un Banco Comercial por ejemplo en una operación con Carta de Crédito el Banco debe endosarlo a su verdadero propietario, después que este haga entrega al banco de la garantía que*

¹³ No especificado. U Cursos. URL:https://www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0205/240301/material_docente/previsualizar?id_material=509398. Consultado el 11/05/2012. 23:15 horas

*requiera la negociación o en su defecto cancele al Banco el importe de la operación”.*¹⁴

Tras haber aceptado la cotización de transporte el contratante y habiendo acordado los términos negociados se procede a elaborar el CRT, teniendo en cuenta que Transworld trabaja en forma anticipada generando este documento antes que se realice efectivamente la carga.

El CRT es un documento de fácil confección, ya que no requiere demasiados antecedentes, tiempo, ni un gran conocimiento en su elaboración, para lo cual se necesita solo como documento base la factura comercial o pro-forma, no obstante, siempre es conveniente contar con la mayor información necesaria para su correcta confección.

La carta de porte o conocimiento de transporte debe contener como mínimo los siguientes enunciados:

- a) “Lugar y fecha de expedición*
- b) Nombre y domicilio del remitente*
- c) Nombre y domicilio del porteador*
- d) Lugar y fecha en que el porteador se hace cargo de las mercancías*
- e) Nombre y domicilio del destinatario y lugar de entrega*
- f) Nombre y domicilio del consignatario”*¹⁵

¹⁴ No especificado. U Cursos. URL:https://www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0205/240301/material_docente/previsualizar?id_material=509398. Consultado el 11/05/2012. 23:15 horas

Además de las identificaciones antes señaladas el CRT debe agregar los antecedentes de la carga y otros requisitos enumerados a continuación:

g) *“Denominación de la naturaleza de las mercancías y del modo de embalaje, así como denominación normal de las mercancías si éstas son peligrosas.*

h) Número de bultos, sus marcas particulares y sus números.

i) Cantidad de mercancías, expresada en peso bruto o en otra unidad de medida.

j) Gastos de transporte (precio del mismo, gastos accesorios, derechos de aduana y otros gastos que sobrevengan desde la formalización del contrato hasta el momento de entrega)”¹⁶

También debe mencionar las formalidades y cláusulas exigidas por Aduana y requisitos contractuales-

k) “Instrucciones exigidas por las formalidades de aduana y otras.

l) Una cláusula expresando que el transporte está sujeto a las disposiciones del presente Convenio, las cuales anulan toda estipulación que se aparte de ellas en perjuicio del remitente o del consignatario”.¹⁷

¹⁵ Instituto de Cursos Bancarios. Sitio Web, “Carta de Porte Terrestre”. URL: https://www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0205/240301/material_docente/previsualizar?id_material=14021. Consultado el 11/05/10 a las 22:00 horas.

¹⁶ Instituto de Cursos Bancarios. Sitio Web, “Carta de Porte Terrestre”. URL: https://www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0205/240301/material_docente/previsualizar?id_material=14021. Consultado el 11/05/10 a las 22:00 horas.

¹⁷ IBID

Además debe declararse el valor de las mercancías, según la cláusula de venta de las mismas, INCOTERM, y los documentos entregados al transportista, así como hacer referencia a la o las facturas que amparan lo declarado en el CRT.

Una vez elaborada la Carta de Porte se envía vía e-mail o por otro medio al remitente y/o a su agencia de aduanas que estará a cargo de la operación para la revisión, corrección y aceptación de la misma. Una vez aceptada se procede a imprimir los originales y copias requeridas y se entregan a los interesados para proceder con los trámites de la exportación.

Por exigencias de los controles fronterizos de, todas las mercancías salidas a través de los pasos fronterizos deben viajar al menos con dos CRT firmados en el campo 21 por el remitente o su representante. En el caso de las salidas de mercancías por el paso los libertadores estos son controlados y retenidos en el punto de control de Punta de Vacas por La Aduana Argentina.

c) Carga de la mercancía

Por política de la empresa las cargas deben ser programadas con al menos 72 horas de anticipación, tiempo mínimo para poder programar en forma óptima todo el proceso documental y logístico para que la operación sea exitosa.

La carga se programa una vez que el exportador confirma la orden de carga con la fecha en que tendrá disponible las mercancías para ser cargadas y a la disponibilidad de unidades que se tenga en el momento. En el caso de las cargas Full, esta se programa en función del requerimiento del exportador, no obstante en las cargas LCL estas se deben programar en función de la disponibilidad de la carga de los demás clientes, en el recorrido que debe hacer el vehículo y los tiempos que toma cargar las mercancías.

Las cargas consolidadas siempre representan un mayor desafío en la programación ya que son muchos los elementos a considerar para programar los retiros de las mercancías desde las bodegas. Entre los elementos a tomar en cuenta están los lugares en que se carga, orden de carga o estiba, características de la carga, entre otras.

d) Elaboración del Manifiesto Terrestre Vía Carretera “MIC/DTA”

El MIC/DTA o Manifiesto Internacional de Carga/Declaración de Tránsito Aduanero, *“es un instrumento aprobado por el Acuerdo de Alcance Parcial de Transporte Internacional Terrestre, firmado entre Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay en noviembre de 1991. Dicho instrumento se instauró con el objetivo de posibilitar el despacho de mercaderías desde un punto interior de cualquiera de los países signatarios a otro punto interior de cualquiera de dichos*

países, evitando la documentación de la operación en frontera. Posteriormente, el MERCOSUR lo adaptó para su utilización en la operatoria del bloque”¹⁸.

A contar del año 2005 se comenzó a elaborar el MIC/DTA en forma electrónica, para esta transmisión, el transportista deberá hacer uso del sistema MIC-WEB, digitando el documento en la misma interfaz del sistema o cargando el documento previamente digitado al sistema online. Al momento de tramitar un manifiesto de carga carretero, deberá una vez revisados los documentos de base, ingresar a la página WEB del Servicio y con su clave acceder a confeccionar el documento de manera electrónica en el sistema online, el cual enviará el manifiesto al Servicio de Aduanas, desde el mismo sistema pudiendo ser este aceptado o rechazado.

Con la aceptación de este documento, la carga está lista para entrar a zona primaria en el Puerto Terrestre de Los Andes, el cual se convierte en el primer punto de control de la salida de las mercancías del país.

Para poder hacer la transmisión del MIC/DTA en el sistema electrónico se necesita además de contar con los datos de la unidad que carga, el CRT y el número de guía de la carga contar con el DUS (Documento Único de Salida) que es confeccionado por el agente de aduana que representara al exportador ante aduanas. En este proceso lo

¹⁸ Subsecretaría de Política y Gestión Comercial. Sitio Web MICDTA”, URL:<http://www.comercio.gob.ar/web/index.php?pag=283&btn=163&PHPSESSID=857d7fb8661e63d7c8fc2f23461da1c4> Consultado el 11/05/10. A las 23:00 horas

que se hace, además de ingresar los datos de la carga, CRT, y la unidad que trasladara las mercancías, se enlaza el DUS con la guía de despacho, una vez teniendo éstos enlazados se puede enviar el MIC al sistema.

e) Ingreso de camión a Zona Primaria de Jurisdicción Aduanera

El Transportador, en este caso el conductor con su vehículo, se presenta al Puerto Terrestre Los Andes, en la Unidad de Control de Acceso (UCA) conocidas como Garitas, y exhibe los documentos pertinentes que acompañan la carga (MIC, DUS, Guía de Despacho).

En Control Acceso, todos los vehículos son romaneados por el Sistema de Gestión de PTLA que informa del resultado a Aduana. Además, el operador de entrada al PTLA digita en Sistema de Gestión (SGPT) los datos del vehículo y despliega los recibidos desde el Sistema de SNA (interfaz/Internet), con los datos de:

- *“tipo de vehículo,*
- *tipo de carga,*
- *tiene o no aforo,*
- *tiene o no inspección,*
- *asignación de plaza de aparcamiento.”¹⁹*

¹⁹Memoria PTLA 2009. Sitio Web
http://www.ptla.cl/pdf/memorias/file_86_proceso%20impo%20expo%20los%20andes. Consultado el 11/05/2010 a las 22:00 hrs-

Una vez verificado lo anterior el operador de Control Acceso entrega al conductor boleta de entrada con datos de llegada y plaza de aparcamiento o lo deriva al sector de sellaje del Servicio de Aduanas. Entrando el vehículo a zona de aparcamiento o directamente al sector de sellaje, según corresponda.

1.2.2.- Departamento de Importación

Este departamento está a cargo de la Srta. Evelyn González y tiene como función principal coordinar todos los ingresos legales de mercancías al país que sean cargados y/o coordinados por Transworld. En este se gestiona toda la red logística de ingreso de las mercancías cargadas tanto con CRT de Transworld como a través de terceros en los cuales hayan sido contratadas por la empresa para realizar el movimiento de las mercancías.

La tarea principal de este departamento es tener un pleno contacto tanto con los clientes como con las agencias de aduanas que harán la interacción de las mercancías, enviando y solicitando constantemente información de la situación de los despachos y presentaciones para las liberaciones, además de entregar estatus de donde se encuentra la carga y cuando se planifica la llegada a cada punto de control, las estimaciones de llegada a aduanas y clientes, así como las coordinaciones de entrega de mercancías y descargas.

1.2.2.1.- El Proceso de Importación

En todo proceso tanto de importación como exportación, para el transporte el procedimiento es muy similar, ya que éste, una vez al haberse hecho cargo de las mercancías realiza ambas operaciones (importación y exportación) no perdiendo contacto con la carga, siendo un ente siempre activo en la operación, debido a que participa constantemente en el mismo grado tanto en el proceso de salida como internación, independiente de los INCOTERMS utilizado y del seguimiento que le hagan los importadores como exportadores, el transporte es el actor que participa con mayor plenitud en todo el proceso de la compra venta internacional.

El proceso de internación de las mercancías comienza cuando se confirma que se requiere de los servicios de transportes para ingresar una carga a Chile, estando confirmado esta, con el CRT elaborado, se procede a enviar desde el país de origen o procedencia de los productos la información de la carga que se deberá ingresar, y los documentos con los que se cuenta hasta el momento.

La forma de trabajar en una importación se da en varias etapas, pero en este punto se describirá la coordinación que se realiza en Chile, ya que hay que tener en cuenta que este departamento gestiona la liberación de las mercancías en Chile, dejando todo el proceso de la salida del país de procedencia en manos de los agentes de Transworld en cada lugar donde se realiza la carga.

Para identificar mejor el proceso de importación se elaboro una guía juicio personal y de acuerdo a la forma de trabajar de la empresa Transword. Esta está dividida en 5 etapas que a continuación serán presentadas.

a) Primera etapa: Confirmación del ingreso de carga a Chile

La confirmación formal de que se hará un ingreso de carga a Chile comienza una vez que se ha recibido la carta de porte “CRT”, que acredita que habrá una importación en la cual el titular de éste, será quien ingrese la carga. El CRT es recibido vía correo electrónico, junto con los documentos bases y otros que acompañaran la carga, mas información respecto a la programación de la carga y fechas estimativas de salida de aduanas en origen y de llegada al país.

Contando con la confirmación, se procede retransmitir esta información a todos los interesados y a quienes participaran en esta operación.-

b) Segunda Etapa: Transmisión de Información

La transmisión de la información a los interesados se da en dos formas paralelas, una es a través de correo electrónico u otra forma requerida y telefónicamente. Además que se debe considerar que esta es una etapa transversal a todas las demás, ya que constantemente se debe estar entregando la información con la que se cuente en todas las etapas.

c) Tercera Etapa: Coordinación de Liberación de las Mercancías.

Una vez ingresada la unidad a uno de los sectores portuarios y entregando el conductor los documentos como el MIC/DTA y todos los documentos que viajen junto a la carga a la oficina de representantes de transporte comienza el proceso de liberación de la mercancía.

Si bien este proceso comienza desde mucho antes, cuando se da a conocer que se realizara una internación y se comienzan a adelantar documentos, en esta etapa se describirán todos los pasos desde que la unidad ya se encuentra arribada hasta la salida de la unidad de zona primaria, en otras palabras con la nacionalización de las mercancías.

Una vez llegado el conductor a la oficina de Transworld en Los Andes y/o su representante, se comunica con la oficina de Santiago, específicamente con Evelyn González, la cual a su vez retransmite esta información al cliente y su agencia de aduanas, confirmándoles que la unidad que trae su carga ya se encuentra arribado en Los Andes para que procedan con la liberación. A su vez el agente de transportes revisa los documentos que vienen con la carga, los registra en una libreta de notas y los lleva a la oficina del Agente de aduanas que realizara la internación haciendo firmar la recepción de los documentos y consultando el status de la carga en esos momentos.

d) Cuarta Etapa: Coordinación de entrega y descarga de las Mercancías.

Una vez nacionalizadas las mercancías, y que estas hayan abandonado la zona primarias de almacenamiento, están listas para dirigirse al lugar destinado por el o los consignatarios para realizar la entrega de las mismas. Sin embargo, previo a la salida del camión del puerto terrestre se coordinan las direcciones de descarga en conjunto con el cliente, en lo cual se confirma que la unidad que trae su carga ya está por liberar y que se necesita gestionar la descarga, estableciendo el lugar y hora de recepción de las mercancías y el contacto a cargo de la descarga.

Una vez coordinada la entrega se envía a la oficina de Los Andes las direcciones y contactos de la descarga, especificando la cantidad de bultos que se descargarán, todo esto se realiza vía e-mail, en la cual esta se imprime y se confirma con la dirección que tiene la guía de despacho entregada por la agencia de aduanas, que no siempre coinciden, ya que muchas veces la comunicación del agente de aduana con los clientes no es fluida.

En el caso de las cargas **FCL**, la descarga es en función de los requerimientos del cliente único, no obstante el objetivo de Transworld es descargar lo antes posible, ya que una unidad quieta, independiente que se cobre sobre-estadía o cualquier cargo por la demora en la descarga, significa costos de oportunidad al no disponer de la unidad para otra operación y/o significa mantener al conductor a la espera, quitándole la posibilidad de que se vayan a su hogar o que dispongan de ese tiempo para cosas personales.

Las cargas **LCL** significan una mayor coordinación logística en todos los aspectos, ya que son muchos los factores a tomar en cuenta a la hora de programar las descargas. En un camión que comparte cargas de varios clientes puede venir distribuido de diversas formas, según el orden como cargo, por la distribución de acuerdo al tipo de carga o tipo de bultos o cargada pensando en la acomodación de la entrega.

En la mayoría de las importaciones consolidadas a los clientes que se les carga son habituales, por lo tanto los conductores ya conocen el tipo de carga y los lugares de entrega de las mercancías, y aprovechando la ventaja que en Argentina se carga generalmente en el depósito fiscal DEFIBA, en donde toda la carga se retira de un mismo lugar, el conductor pide acomodar la carga en función al orden de descarga que realizará. Además hay cargas que son bultos muy pequeños en comparación a otros, que en la mayoría de los casos Transworld retira en un vehículo más pequeño esas cargas para llevarlas a los clientes, así evitándose mayores costos y entregando oportunamente las cargas mejorando el servicio prestado.

1.2.2.- Razones que impulsan el tema a desarrollar

En el proceso de práctica profesional y las posteriores funciones que se ha realizado como Agente de Transportes de Carga Terrestre Internacional, se ha ido descubriendo un sinnúmero de malas prácticas en los procesos de importación a través

del Puerto Terrestre de Los Andes, las cuales ocurren frecuentemente, dándose esto en todo tipo y nivel de empresas ya sean pequeñas empresas así como en algunas con vasta experiencia en comercio internacional y con gran disponibilidad de recursos.

Una de las razones que impulsa el tema a desarrollar es debido al desconocimiento por parte de los Transportistas de los procedimientos de liberación e interacción que se da entre cada organismo fiscalizador, Servicio Nacional de Aduanas, Servicio Agrícola y Ganadero, Seremi de Salud con los demás entes participativos de las operaciones de internación de mercancías, como lo son los agente de aduana, los exportadores, importadores y la concesionaria portuaria.

Otra razón importante es el factor comunicación que es esencial en todo proceso de transporte entre todos los actores no siempre funciona como debería, por lo que ocasiona pérdidas de control y fallas en el seguimiento de la operatoria. Habiendo muchas empresas que depositan y delegan toda la responsabilidad de la liberación en su representante, los cuales habitualmente están sobrecargados de trabajo, considerando que no solamente prestan servicios a una empresa, si no que generalmente cuentan con un gran número de clientes.

Un elemento a considerar siempre en cada operación es el punto de ingreso de las mercancías, debido a que existen reglamentos y requisitos propios, a pesar que es un mismo país los distintos puntos de ingresos cuentan con diferentes concesionarias

portuarias, costos, modos de transportes, distintas administraciones, normativas y lógicamente distintas personas, lo que se traduce a que hay que conocer, adaptarse y tomar las medidas necesarias para que la gestión operatoria sea la más óptima.

Estas razones me motivan a elaborar una guía que permita a los transportistas programar de mejor modo el traslado internacional de mercancías, permitiéndoles llevar una pauta para cada operatoria logrando controlar con mayor exactitud tanto los tiempos costos y en general todo el procedimiento.

CAPÍTULO II: Desarrollo del tema

2.1.- Objetivo general y objetivos específicos.

2.1.1 Objetivo General:

Elaborar un MANUAL DE TRANSPORTE ORIENTADO A LA IMPORTACION DE CARGAS A TRAVÉS DEL PUERTO TERRESTRE DE LOS ANDES.

Este busca dar a conocer cuáles son los principales factores a tomar en cuenta para conseguir brindar un servicio con un alto nivel de satisfacción a los clientes.

2.1.1 Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1: Investigar los elementos básicos para poder efectuar el transporte internacional por vía terrestre.

Objetivo específico 2: Analizar el proceso físico y documental de las cargas para ser liberadas en El Puerto Terrestre de Los Andes.

Objetivo específico 3: Evaluar los procesos en donde se presentan lo errores más frecuentes que conllevan a mayores costos y demoras en las liberaciones planteando soluciones a estas dificultades.

2.2.- Marco Teórico

2.2.1.- El Transporte

El transporte terrestre de carga es la actividad que posiciona geográficamente el inventario de acuerdo a los requerimientos realizados con las personas que coordinan la logística de abastecimientos y de entrega en el lugar requerido.

“El término transporte se utiliza para designar al movimiento que una persona, objeto, animal o fenómeno natural puede hacer desde un lugar a otro. El transporte puede realizarse de muy diversas maneras, aunque normalmente la idea de transporte se relaciona con la de medios de transporte, es decir, aquellos vehículos que sirven para transportar o trasladar personas u objetos”²⁰.

Entendiéndose este concepto global pasamos a ver la definición de transporte desde tres puntos de vista distintos:

➤ **Desde una concepción comercial:**

“Como una actividad económica por la que uno varios proveedores de servicios, llamados porteador, transportador u operador, se obliga (n) a trasladar productos (carga), a cambio de percibir un precio, denominado flete, desde el lugar de producción

²⁰ Definición ABC, Transporte. Sitio Web <http://www.definicionabc.com/general/transporte.php> . Consultado el 11/08/2012 a las 19:13 hrs.

(vendedor), pasando por los lugares de embarque, almacenaje y desembarque, hasta el lugar de consumo (comprador)”²¹.

➤ **Desde un punto de vista jurídico:**

“Como un contrato, es decir, un acuerdo de voluntades que genera derechos y obligaciones para las partes que participan en él, generalmente, el transportista y el usuario”²²

➤ **Finalmente, desde la óptica logística:**

“El transporte es el servicio que posiciona geográficamente el inventario en las distintas etapas de la cadena de abastecimiento”²³.

Por lo tanto el transporte de carga terrestre es aquel servicio que a cambio de un valor acordado, denominado flete, moviliza el producto desde el lugar que el exportador coloca a disponibilidad para su retiro hasta el destino requerido por el contratante, haciéndose responsable de la entrega de la carga en las condiciones acordadas.

²¹ Asociación Latinoamericana de Integración ALADI, Transportes y otros servicios. Sitio Web: http://www.aladi.org/nsfaladi/arquitect.nsf/VSITIOWEB/Transporte_y_otros_servicios. Consultado el 11/08/2012 a las 19:24 hrs.

²² Citado página 162

²³ Asociación Latinoamericana de Integración ALADI, Transportes y otros servicios. Sitio Web: http://www.aladi.org/nsfaladi/arquitect.nsf/VSITIOWEB/Transporte_y_otros_servicios. Consultado el 11/08/2012 a las 19:24 hrs.

El transporte terrestre puede ser tanto nacional como internacional, diferenciándose este último básicamente que sus servicios traspasan las fronteras del país.

2.2.1.1 El Transporte Internacional de carga Terrestre

“El transporte internacional de carga (TIC) se define como “la operación de trasladar productos (carga) suministrando un servicio por un precio denominado flete, desde el país de origen (exportador), hasta el país de destino (importador).”²⁴

Con lo anteriormente señalado nos introduciremos en comprender el Transporte de Carga Internacional Rodoviario que se utiliza principalmente para el desplazamiento de productos a países fronterizos siendo el vehículo más común que se utiliza en este aspecto el camión.

“El transporte por camión, dada su gran flexibilidad (desplazamiento puerta a puerta) es un modo generalmente complementario de los demás y apropiado para la movilización de pequeños volúmenes a distancias relativamente cortas”²⁵.

²⁴ Asociación Latinoamericana de Integración ALADI, Transportes Internacional de Carga. Sitio Web: <http://www.aladi.org/nsfaladi/cuaderno.nsf/vcuadernosweb/Transporte%20Internacional%20de%20carga-%20Cuaderno%20N%C2%B0%205>

²⁵ Manual del Exportador de Frutas y Hortalizas Sitio Web: http://interletras.com/manualCCI/Conservac_empaque_transp/transpack29.htm. Consultado el 12/08/2012 a las 16:00 hrs.-

El mayor aporte que realiza el transporte terrestre es el servicio puerta a puerta, a diferencia de los otros modos de transporte que carecen de esta cualidad y deben complementar la entrega de las cargas justamente con otros medios de transporte complementación que recibe el nombre de multimodal, que constituyen toda la distribución física.

2.2.2.- La Distribución Física Terrestre

“La distribución física de productos es un tema que se relaciona directamente con el mercadeo. Dicho en forma simple la distribución física es llevar el producto desde el centro de producción al consumidor final.”²⁶

No se debe confundir las decisiones sobre los canales de distribución y las de distribución física. Las primeras tienen relación con los intermediarios comerciales que se utilizarán. La segunda está relacionada con las actividades de control y administración de inventarios, envasado, almacenamiento en lugar de producción, transporte, almacenamiento de lugar de envío y entrega del producto al cliente final.

²⁶ Jorge E. Pereira, “Distribución Física”, Gestionopolis. Sitio Web: <http://www.gestiopolis.com/canales6/mkt/mercadeopuntocom/distribucion-fisica-y-logistica-de-los-productos.htm> Consultado el 13/08/2012 a las 21:00 hrs

“Cuando se lleva a efecto una transacción comercial entre dos países, el proceso que realiza la carga en su trayecto se cumple en tres etapas, claramente distinguibles, denominadas Corredores de Comercio:

- *Corredor de comercio en el país donde el producto se origina.*
- *Corredor de comercio entre los países, denominado intermediarios.*
- *Corredor de comercio dentro del país destinatario del producto.”*²⁷

Particularmente, el proceso de Distribución Física de la Carga reviste una importancia relevante para un puerto, por cuanto dentro de la cadena de transporte, ya es sabido que un puerto sirve como puerta para el tráfico del comercio y forma un eslabón esencial en la cadena que conecta los consignatarios en el país, con sus proveedores del extranjero.

*“La Distribución Física es el conjunto de operaciones que, para el desplazamiento de la carga desde su lugar de fabricación en el país de origen hasta el local del importador en el país de destino, requieren una ejecución secuencial denominada Cadena de Distribución Física Internacional, con una duración total que se llama Tiempo de Transito, que implican costos, tiempo y calidad, para el cumplimiento de la orden de pedido Justo a Tiempo”.*²⁸

²⁷ No especificado, Memoria PTLA 2009. Sitio Web http://www.ptla.cl/pdf/memorias/file_86_proceso%20impo%20expo%20los%20andes. Consultado el 11/05/2010 a las 22:00 hrs-

²⁸ Bussines School CEIPA, Sitio Web: www.campus.ceipa.edu.co/contenido/negociacion/.../anexo1_dfi.ppt Consultado el 14/08/2012 a las 22:30 hrs.

2.2.3.- Componentes de la Logística Comercial Internacional Terrestre

a) Producto (denominación general: “carga”)

Es la parte medular o central de la Logística Comercial Internacional, que debe ser siempre identificada técnicamente, indicando:

- **“Tipo de carga** (*general fraccionada, granel sólido o líquido, unitarizada*).
- **Peso** (*necesario para la consideración de la estiba, del transporte y de la recepción en el almacenamiento*).
- **Naturaleza** (*peligrosa, frágil, manipulación especial, perecedera*).
- **Valor arancelario** (*producto manufacturado, semi-manufacturado, materia prima*).”²⁹

b) Mercado

*“Se refiere al mercado objetivo. En el comercio internacional, en que concurren procesos de importación y exportación, está referido al flujo origen/destino. En este caso el mercado sería el país donde es importada, en otras palabras donde será usada o consumida.”*³⁰

²⁹ Memoria PTLA 2009. Sitio Web
http://www.ptla.cl/pdf/memorias/file_86_proceso%20impo%20expo%20los%20andes. Consultado el 11/05/2010 a las 22:15 hrs-

³⁰ Memoria PTLA 2009. Sitio Web
http://www.ptla.cl/pdf/memorias/file_86_proceso%20impo%20expo%20los%20andes. Consultado el 11/05/2010 a las 22:00 hrs-

c) Función

“La función está referida a las siguientes partes componentes de la Logística

Comercial Internacional:

- *La producción.*
- *La comercialización.*
- *La distribución física”³¹*

Dentro de la cadena de distribución física hay diversas actividades operativas relacionadas con el desplazamiento de la carga. En esta importante área se incluye desde la preparación del embalaje hasta la gestión final de entrega al destinatario, pasando por la tramitación de la documentación, el manipuleo de la carga, fletes, transporte terrestre, almacenamiento, fiscalización y Desaduanamiento, contemplando otras tramitaciones relacionadas con seguros, tramitaciones aduaneras y bancarias.

d) Concepto de Logística Integral:

*“La Logística Integral es **un concepto** que propone la gestión de los flujos de la información, de los materiales y de las mercancías de forma integrada a lo largo de la Cadena Logística (Suministro y Demanda), **su aplicación** del concepto de la Logística Integral persigue la mejora global de todos los procesos en los ámbitos de acción*

³¹ IBID

dentro de la Cadena Logística y en cuanto a su enfoque implica la transformación de los procesos internos del negocio y sus interrelaciones.”³²

El objetivo de la logística es posicionar los inventarios en el lugar solicitado, en las condiciones adecuadas y en el tiempo requerido, con el fin de convertir un producto en un negocio.

La logística, en cuanto a la distribución física internacional debe considerar los puntos de control y los organismos fiscalizadores que intervendrán en las operatorias de los cuales podemos identificar los principales para la internación de mercancías a Chile a través del PTLA.

2.2.4.- Los Organismos Fiscalizadores en el Transporte Terrestre Internacional

Existen una gran cantidad de organismos fiscalizadores, de los cuales identificaremos los principales a continuación.

a) El Servicio Nacional de Aduanas (SNA)

“El SNA es un Servicio Público, regido por el orden público, en la cual solo se puede hacer lo que la ley le permita. Posee una administración autónoma regida por

³² No especificado, Sitio Web: http://www.cecot.es/innovacio/tic-logistica/ponencias/la_logistica_integral_i_laesTIC_GEDAS.pdf Consultado el 29/09/2012 a las 16:00 hrs.

una pauta jurídica y se relaciona con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda.”³³

Las **funciones** del Servicio Nacional de Aduana son *“vigilar y fiscalizar el paso de las mercancías por las costas, fronteras, puertos y aeropuertos de la república. Recaudar impuestos, intervenir en el tráfico internacional, generar estadísticas y otras funciones que le encomiende la ley.”*³⁴

Las Aduanas pueden ser de 3 tipos: permanentes, temporales y ocasionales. En el caso de la Aduana de Los Andes, esta tiene un carácter de permanente, esto quiere decir que tiene una duración indefinida, ejerciendo las atribuciones que la ley le ha otorgado con jurisprudencia en la zona primaria de Los Andes.

En cuanto a la Protestad del Servicio Nacional de Aduanas, este *“ejerce su protestad todo el tiempo en que la persona, vehículo o cargamento permanezca dentro de zona primaria, ocurriendo lo mismo con las mercancías que van a embarcarse. En consecuencia, la carga, descarga, traslado o cualquier otra operación material que afecte las mercancías deberán efectuarse el día, hora y sitio fijado por el administrador de aduanas.”*³⁵

³³ DFL Hacienda 1/97 Art. 1°. Santiago, 18 de octubre de 2004. “Ordenanza de Aduanas”, Ejercicio de la protestad Aduanera, Artículos 1

³⁴ IDEM

³⁵ DFL N° 30. Santiago, 18 de octubre de 2004. “Ordenanza de Aduanas”, Ejercicio de la protestad Aduanera, Artículos 14, 17 y 18

a.1) Aforos

El Aforo es la inspección de las mercancías en forma física o documental. La facultad del aforo físico puede ser ejercida por La Aduana tanto en los lugares originarios o de destino de las mercancías, las que se denominan zonas primarias de jurisdicción.

a.2) Las Destinaciones Aduaneras.

La Destinación Aduanera *“es la manifestación de la voluntad del dueño consignante o consignatario que indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías que ingresen o salen del territorio nacional”*³⁶.

El documento en el cual se formaliza lo anterior se llama declaración, el que indicará la modalidad con la que será acogida la mercancía.

Los despachadores pueden solicitar autorización al Director del SNA para que le permita la admisión de un sistema de transmisión electrónica de datos. Esto tiene las siguientes características:

- *“Deben cumplirse previamente las operaciones de presentación, recepción, verificación, aceptación y legalización de las correspondientes declaraciones.*
- *Debe incorporarse al archivo del SNA el registro final.*
- *Dicho registro tiene la calidad de matriz para todos los efectos legales.*

³⁶ DFL N° 30. Santiago, 18 de octubre de 2004. “Ordenanza de Aduanas”, Título V, De las destinaciones aduaneras, Artículo 71.

- *Las copias deberán obtenerse de dichos registros.*
- *El SNA puede fiscalizar en forma selectiva que las declaraciones hayan sido presentadas adecuadamente.*
- *El Servicio Nacional de Aduanas fiscalizará que los registros no sean objeto de inutilización, modificación, alteración, daño o destrucción.”³⁷*

a.3) ¿Ante quién debe declararse las destinaciones aduaneras?

“La destinación aduanera deberá declararse ante la Aduana bajo cuya protestad se encuentran las mercancías salvo que el Director del Servicio Nacional de Aduanas autorice otra aduana.”³⁸

Por lo tanto estas declaraciones deber hacerse bajo protestad de la Aduana de Los Andes.

a.4) ¿Cómo debe ser confeccionada la declaración en el Transporte Terrestre?

“Toda declaración deberá ser confeccionada de acuerdo a los datos que suministren los documentos que le sirven de antecedentes y al reconocimiento de las mercancías que puedan efectuar los interesados en los recintos de depósitos aduaneros.”³⁹

Los reconocimientos aduaneros si bien no tienen un costo directo por el Servicio Nacional de Aduanas, si representan un desembolso por los costos de servicios que

³⁷ IBID, Artículos 73 y 74

³⁸ DFL N° 30. Santiago, 18 de octubre de 2004. “Ordenanza de Aduanas”, Título V, De las destinaciones aduaneras, Artículo 75

³⁹ IBID, Artículo 76

cobre el PTLA por las diligencias que debe realizar por prestar sus instalaciones, horas hombres y maquinas necesarios para verificar la carga que se solicita reconocer.

La **confección de la declaración es de responsabilidad** de los despachadores de aduana con estricta sujeción a los documentos mencionados en el artículo precedente, debiendo requerir la presentación de éstos a sus mandantes. Por lo tanto el llenado de las declaraciones deberá corresponder al contenido de los documentos que le sirvan de base. Estos documentos deberán conservarse en poder del despachador en un plazo de 5 años, ya que este es el plazo de prescripción que tiene Aduana, pasado este periodo muere este derecho.

Otro organismo fiscalizador, tanto documental como físicamente es el SAG, presentado a continuación.

b) Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)

“Organismo oficial del Estado de Chile, encargado de apoyar el desarrollo de la agricultura, los bosques y la ganadería, a través de la protección y mejoramiento de la salud de los animales y vegetales. Para ello evita la introducción desde el extranjero de enfermedades o plagas que puedan afectar a los animales o vegetales y dañar

gravemente a la agricultura, a través del establecimiento de los Controles Fronterizos fito y zoo sanitarios.”⁴⁰

Para la importación de mercancías agrícolas, forestales y pecuarias se necesita la tramitación de la solicitud de internación de mercancías, la cual se inicia con la presentación del documento CDA en la oficina SAG, cuyas instalaciones se encuentran en el edificio administrativo en el PTLA

b.1) Certificado de destinación aduanera (CDA):

Documento que permite al importador o representante, acreditar ante el Servicio Nacional de Aduanas, que el SAG ha tomado conocimiento del arribo de mercancías que requieren su visto bueno para ser internadas al territorio nacional, en cumplimiento a la ley 18.164⁴¹

En cuanto a productos destinados para el consumo humano el organismo fiscalizador para estas mercancías es el SEREMI de Salud

⁴⁰ Servicio Agrícola y Ganadero “SAG”, Sitio Web:
[http://www.sag.cl/OpenDocs/asp/pagDefaultGabineteSuperior.asp?boton=Doc9&argInstanciaId=9&argCarpetalId=1857&argTreeNodosAbiertos=\(\)&argTreeNodoSel=&argTreeNodoActual=](http://www.sag.cl/OpenDocs/asp/pagDefaultGabineteSuperior.asp?boton=Doc9&argInstanciaId=9&argCarpetalId=1857&argTreeNodosAbiertos=()&argTreeNodoSel=&argTreeNodoActual=) Consultado el 15.08.2012 a las 22:00 hrs.

⁴¹ No especificado, Manual de Procedimientos Importaciones Pecuarias, Agencia de Aduanas Pollmann.
http://www.pollmann.cl/Resoluciones/manual_procedimiento_importaciones_pecuarias. Consultado el 15.08.2012 a las 22:00 hrs.

c) SEREMI de Salud Región de Valparaíso

El procedimiento de importación de cualquier tipo de alimento o producto de consumo humano involucra realizar trámites ante la Autoridad Sanitaria Región, para lo cual debe solicitar un **Certificado de Destinación Aduanera** y posteriormente solicitar la **Autorización de Uso y Disposición del producto Importado**.

c.1) Certificado de Destinación Aduanera (CDA).

“Consiste en una Resolución emitida por la SEREMI de Salud, correspondiente al lugar en que se encuentra ubicada la Aduana por la cual ingresaron los productos, la que autoriza el retiro y transporte de las mercaderías, desde los recintos aduaneros a la bodega o depósito autorizado donde serán almacenados los productos. Dicho Certificado de Destinación Aduanera debe indicar la dirección de la bodega debidamente autorizada, ruta y condiciones de traslado de las mercaderías”⁴².

Una vez concluida la tramitación del certificado de destinación aduanera y retirada los productos de los recintos primarios de Aduanas, el importador asumirá las siguientes obligaciones y responsabilidades:

- *“Trasladar los productos alimenticios a la bodega indicada en el CDA, a través de la ruta y las condiciones de transporte señaladas en la misma certificación.*

⁴² Ministerio de Salud. Procedimiento para Importación de alimentos Sitio Web:<http://www.asrm.cl/Archivos/Servicios/PROCEDIMIENTO%20PARA%20IMPORTACION%20DE%20ALIMENTOS.pdf> Consultado el 15.08.2012 a las 23:00 hrs.

Según el Art.68 del Reglamento Sanitario de los Alimentos D.S. 977/96, indica que los vehículos que transporten alimentos perecibles que requieran frío para su conservación, deberán contar con Autorización Sanitaria para ese fin.

- *Mantener los productos en dicha bodega, absteniéndose de usarlos, consumirlos, venderlos, cederlos o disponer de ellos a ningún título, antes de obtener la autorización de uso y disposición de la SEREMI de Salud de la Región donde se encuentra la bodega de destino.*
- *Requerir la autorización de uso y disposición de la SEREMI de Salud de la Región donde se encuentra la bodega de destino, acompañando a su solicitud copia del CDA”.*⁴³

c.2) Autorización de Uso y Disposición del producto Importado

Consiste en una Resolución emitida por la SEREMI de Salud, correspondiente a la jurisdicción donde se encuentra ubicada la bodega que almacena las mercaderías, instrumento en virtud del cual se autoriza o rechaza al importador el uso, venta, consumo, cesión y disposición de los productos importados. Previo a tal autorización la Secretaría Regional Ministerial de Salud R.M., inspeccionará y/o someterá a análisis de laboratorio dichos productos para comprobar que cumplan con la normativa sanitaria vigente.

⁴³ Ministerio de Salud. Procedimiento para Importación de alimentos Sitio Web:<http://www.asrm.cl/Archivos/Servicios/PROCEDIMIENTO%20PARA%20IMPORTACION%20DE%20ALIMENTOS.pdf> consultado el 15.08.2012 a las 23:00 hrs.-

d) El Puerto Terrestre de Los Andes

En febrero de 2004 el Gobierno de Chile adjudicó a la empresa AZVI Chile S.A. la Concesión para la Construcción y Operación de las instalaciones del Puerto Terrestre Los Andes (PTLA).

Ubicado en el sector El Sauce, aproximadamente a 70 km de Santiago, permite además de un elevado flujo de cargas a través del Paso fronterizo Los Libertadores, la conexión con los Puertos Marítimos más importantes de la V Región y descongestionó la ciudad de Los Andes, al cambiar la antigua ubicación que tenía zona primaria que se encontraba justamente en un sector muy transitado de ingreso y salida de esta ciudad.

“El PTLA alberga las instalaciones donde realizan su actividad fiscalizadora el Servicio Nacional de Aduanas, el Servicio Agrícola y Ganadero y la Secretaría Regional Ministerial de Salud. A esta fiscalización están afectas todas las mercancías que se importan o exportan a través del Paso Los Libertadores”⁴⁴, siempre y cuando no sean tránsito aduanero, las cuales pasan directamente al puerto de destino.

Como complemento a los servicios de apoyo a la labor fiscalizadora, se encuentra en el interior del puerto un Recinto de Depósito Aduanero que funciona como centro de almacenaje de mercancías, existiendo también un sector de aparcamiento para las cargas peligrosas.

⁴⁴ Puerto Terrestre de Los Andes, Sitio Web “Quiénes Somos. Grupo Azvi PTLA” URL: <http://www.ptla.cl/informacion.asp?idq=11> Consultado 16/08/2012 a las 22:00 hrs.-

*“Las instalaciones del Puerto Terrestre cuentan con una gran infraestructura que comprende amplias zonas para estacionamiento de camiones y un sector de andenes de fiscalización perfectamente acondicionado y de acceso restringido, para que los servicios públicos realicen sus inspecciones. Existe también un edificio administrativo que alberga las oficinas del SNA, SAG, Salud, Agencias de Aduana, Empresas de Transporte y de la Sociedad Concesionaria.”*⁴⁵

El Puerto Terrestre integra un moderno sistema informático y de telecomunicaciones para el control del tráfico y de las operaciones de los camiones y su carga en el interior del Puerto. Las cuales se pueden revisar en su página pinchando el link que dice trazabilidad, que bastando con la patente del vehículo se puede conocer si este ya ingreso a las instalaciones del PTLA.

El Servicio Nacional de Aduanas delega al PTLA la función de liberación de las cargas, las cuales son liberadas por el agente de aduanas directamente con la concesionaria en las oficinas de la UCD, (Unidad de Control Documental), la cual controla la DIN con los documentos del Transporte, verifica los pagos de derechos, y si todo está en orden procede a liberar las mercancías.

Posterior a ello el PTLA emite la factura por los costos incurridos en la estadía de la carga dentro de sus instalaciones y los demás servicios prestados.

⁴⁵ Puerto Terrestre de Los Andes, Sitio Web “Quienes Somos. Grupo Azvi PTLA” URL: <http://www.ptla.cl/informacion.asp?idq=11> Consultado 16/08/2012 a las 22:00 hrs.-

2.3.- DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Chile es una economía abierta, cuyo motor económico son las exportaciones, específicamente de materias primas y productos semielaborados, de los cuales nuestro país aprovecha sus ventajas comparativas para vender a los países que no cuentan con dichos productos. Obteniendo así ingresos que a la vez son utilizados para adquirir productos con los cuales no contamos, ya sea porque no se producen a nivel interno o porque nos sale más barato adquirirlos desde afuera.

Gracias a las políticas de estado llevadas y la obtención de Tratados de Libre Comercio y Acuerdos Económicos, la internación de mercancías desde el extranjero ha sido más barata al pasar los años gracias a la reducción de las barreras de entradas, reflejado esto en que prácticamente la mayoría de los productos están tornando a alcanzar un arancel de valor cero, *“alcanzando en el año 2010 un arancel promedio de 1,2% sobre las importaciones.”*⁴⁶

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, para que la importación de productos del extranjero sean efectivamente más convenientes es esencial que los costos logísticos no sean muy significativos a la hora de adquirir mercancías desde el extranjero por lo

46 Diario Pyme. Sitio Web “Arancel efectivo de las importaciones chilenas promedió un 1,2% en 2010”. Consultado 01.03.2011. URL:<http://www.diariopyme.com/2011/03/arancel-efectivo-de-las-importaciones-chilenas-promedio-un-12-en-2010>.

cual el transporte pasa a cumplir un rol importante en este aspecto, siendo la eficiencia con el que actúe este un discriminante de la conveniencia de la importación.

Por ello se permite elaborar una guía orientada a ayudar a las empresas de Transporte de carga Rodoviária que ingresen por PTLA con el fin de mejorar sus procesos que se traducirán en un servicio de mayor calidad para sus clientes, convirtiéndose en un asesor logístico que gracias a su experiencia y conocimientos lograra optimizar el proceso de importación.

Para lograr esto se comenzará con los requisitos básicos necesarios para efectuar el transporte terrestre internacional.

2.3.1.- Primer Paso: ¿Qué requerimientos se necesitan para efectuar el Transporte Terrestre Internacional?

Al igual que cuando uno viaja al extranjero en forma particular en su propio vehículo, se necesita llevar consigo los antecedentes básicos del automóvil en cuestión, además de sacar un seguro internacional.

Del mismo modo para el transporte internacional se debe conformar una carpeta con los antecedentes del vehículo (padrón, certificados de revisión técnica, seguros internacionales, permisos internacionales, etc.) y por otra parte deben cumplir con los siguientes requisitos:

a) Primer Requisito: Obtener el Permiso Internacional de Transporte Terrestre

*“Al amparo del Tratado de 1980 de la ALADI, entre la República Argentina, la República de Bolivia, la República Federativa del Brasil, la República de Chile, la República del Paraguay, la República del Perú y la República Oriental del Uruguay nace el ATIT, que es el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre suscrito el 1 de enero de 1990. Este Instituye una norma jurídica respecto a los aspectos administrativos del transporte carretero, común para la subregión, en la que se reflejan los principios generales y esenciales para desarrollar un servicio de transporte internacional”.*⁴⁷

Las empresas de transportes para poder realizar tránsito internacional deben obtener un permiso ante el organismo respectivo en cada país, en el caso de Chile este se solicita en el Servicio Ministerial y Regional de Transporte y Telecomunicaciones, tanto para empresas de transportes nacionales como extranjeras.

En el caso de las empresas Chilenas que deseen obtener los permisos internacionales como requisito mínimo deben poseer una flota de 4 unidades como requisito mínimo, además de un sin número de requisitos:

- *“Ser Chileno*

En caso de Personas Naturales:

⁴⁷ Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre “ATIT”, Sitio Web: <http://www.aladi.org/nsfaladi/integracion.nsf/d2fddd0150f579c032574a40073af67/4031acacee594d7c03256f190045de9b?OpenDocument> Consultado el 01.09.2012 a las 22:00 hrs.-

- *Certificado de Nacimiento y/o Carta de Nacionalidad.*
- *Certificado de Residencia o Declaración Jurada.*

Personas Jurídicas:

- *Certificado de Residencia.*
- *Copia de Escritura Pública o Constitución de Sociedad.*
- *Constancia de las publicaciones de los extractos en el diario Oficial.*
- *Certificado de vigencia en el Conservador de Bienes Raíces y en el Registro de Comercio*⁴⁸.

En cuanto a los documentos del Vehículo, se deben presentar:

- *“Contrato de arrendamiento y declaración de responsabilidad de los Vehículos.*
- *Certificado Comunal de Carros y Remolques (Padrón).*
- *Certificado de Dimensiones, emitido por una Planta de Revisión Técnica A.*⁴⁹

En el caso de que los vehículos estén en Leasing los documentos que deben presentar son:

- *“Contrato de Arrendamiento y declaración de Responsabilidad de los Vehículos.*
- *Copia de Inscripción de remolques y semirremolque es el Registro Comunal.*
- *Certificado de dimensiones de los vehículos.*
- *Copia de escritura Pública y constitución de sociedad si corresponde.*

⁴⁸ Subsecretaría de Transportes, Sitio Web: http://www.subtrans.gob.cl/subtrans/doc/TRAMITE-%20carga_permisotransterrestre.pdf Consultado el 09.09.2012 a las 16:00 hrs.-

⁴⁹ Subsecretaría de Transportes, Sitio Web: http://www.subtrans.gob.cl/subtrans/doc/TRAMITE-%20carga_permisotransterrestre.pdf Consultado el 09.09.2012 a las 16:00 hrs.-

➤ *Autorización del Leasing para poder sacar el vehículo del país.*”⁵⁰

Una vez presentado los documentos requeridos el plazo de aprobación de dicho permiso no debe sobrepasar los 10 días hábiles, cuyas presentaciones pueden realizarse en El Ministerio ubicado en Amunategui 139 piso 1 o en las oficinas Ministeriales respectivas de cada región respectiva al domicilio de la empresa.

El permiso para las empresas nuevas tanto extranjeras como Chilenas en una primera instancia es de carácter provisorio, pudiendo adquirir un carácter de definitivo desde la segunda renovación. Con la obtención de este permiso se puede obtener el permiso complementario con el país con el cual se va a realizar el tráfico, el permiso de circulación internacional y la póliza única de seguro de responsabilidad internacional.

Por otra parte debe contar con registro ante El Servicio Nacional de Aduanas, en cuanto quien es su representante Legal y/o personas Autorizadas para realizar trámites ante este organismo.

b) Segundo Requisito: Registrarse en el S.N.A

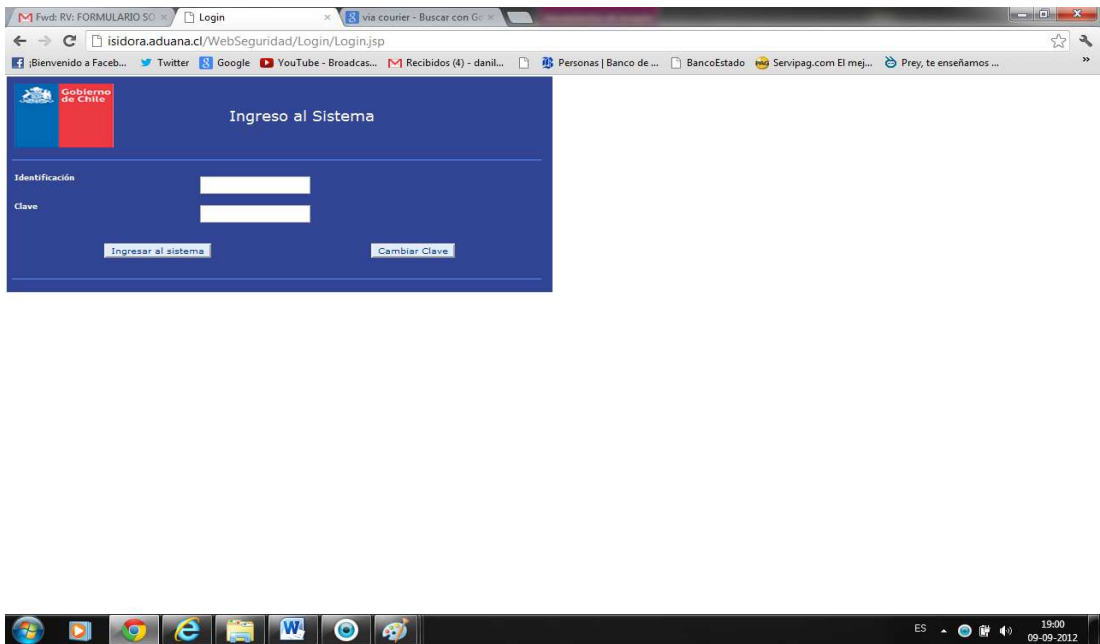
Este es un registro sencillo en que se llena un formulario con los antecedentes de la Empresa de Transporte, los datos del Representante y personas autorizadas a tramitar ante Aduana en nombre de la empresa, además de los contactos de los mismos. Todo

⁵⁰ IBID

esto debe ir anexado con copia de los poderes notariales respectivos y copias de los permisos internacionales del transporte.

Y en este mismo procedimiento se solicita clave de acceso al Sistema MIC/DTA para poder generar manifiestos electrónicos, tal cual se presenta en la Figura N°5

Figura 5: Ingreso al Sistema MIC/DTA



Fuente: Servicio Nacional de Aduanas, “Sistema MIC/DTA Electrónico”. Sitio Web: <http://isidora.aduana.cl/TransporteTerrestre/>

Contando con los requisitos básicos legales cualquier empresa de transporte podría efectuar tráfico internacional, sin embargo para ello debe contar con una red de contacto y agentes capacitados, ya sean servidores externos u oficinas propias instaladas en cada punto estratégico requerido, con el motivo de agilizar y hacer posible estas incursiones fuera y dentro de las fronteras. También es necesario ir conociendo cada proceso como los que se presentan a continuación.

2.3.2.- Segundo Paso: Conocer ¿Cuál es el Proceso Físico y documental desde el contacto con el cliente hasta la entrega de las mercancías?

Toda carga por transporte terrestre que ingresa a Chile por el Paso Los Libertadores que no constituya un tránsito aduanero o tenga una denominación de peligrosa como explosivos, radioactivos, entre otras, debe ingresar al PTLA. Sin embargo, previo al ingreso a Chile, estas deben haber cumplido un sinnúmero de procesos de coordinación de los cuales el transporte es un activo participante desde el momento en que realiza el primer contacto con el cliente hasta que realiza la entrega en destino, los cuales serán presentados a continuación.

2.3.2.1. Etapa N°1: Establecer Relación con el Cliente

“Un negocio rentable empieza y termina con el cliente. Al colocar al cliente en el centro de su pensamiento usted creará un ambiente que estimulará el éxito a largo plazo. La clave radica en su habilidad de generar negocios y referidos (clientes potenciales) continuamente y una forma segura de lograr lo anterior es formando relaciones duraderas con sus clientes actuales”⁵¹.

De lo anteriormente expuesto se desprende que es de vital importancia mantener una relación duradera con los clientes y para lograr esto es muy importante que el

⁵¹No Especificado, Sitio Web “10 formas para establecer relaciones duraderas con sus clientes”
URL:http://pyme.net.uy/documentos/relaciones_duraderas.htm Consultado el 18/08/2012 a las 20:30 hrs.

servicio ofrecido sea equitativo al servicio prestado, satisfaciendo en gran plenitud las necesidades de los clientes para que de este modo nuestro transporte siempre sea el requerido y se desmarque de la competencia, en otras palabras sea el primero en la mente de los clientes.

Para lograr esto es de suma importancia establecer una buena comunicación con los clientes, pero antes, es de vital importancia la forma de establecer contacto con los mismos.

a) ¿Cómo tomo contacto con el cliente?

Existen dos formas muy comunes de establecer relaciones con los clientes, una es a través de la oferta del servicio y la otra es la solicitud del mismo.

a.1) Ofrecer el servicio de transporte terrestre.

Un aspecto clave para el éxito del negocio es darse a conocer positivamente y trabajar en la captación de nuevos clientes, manteniendo los actuales. Sin embargo esto no es posible si no tenemos claro la estrategia global de la empresa, Conociendo por lo menos a que mercado queremos llegar (nuestro segmento de mercado) y cuál sería la posición competitiva que se pretende (posicionamiento). Una vez determinados estos conceptos ideamos la estrategia de comunicación identificando los atributos más importantes a resaltar.

La oferta debe ser atractiva y consecuente al servicio que se va a prestar, invitando a tomar la prestación. En ella, además de dar a conocer la empresa, se debe señalar por lo menos:

- Nombre de la Organización.
- Servicios que se entregan.
- Sector geográfico que se cubre.
- Tipo de cargas que se transportan.
- Contactos.

a.2) Cuando nos es solicitado el servicio de transporte terrestre

Este modo de contacto se puede dar cuando el cliente es quién realiza el primer contacto requiriendo al transporte o consultando por el servicio que brinda la empresa. Este contacto se puede dar ya sea por recomendaciones de otros clientes, agentes de aduana, usuarios, entre otros o por reacción a una oferta realizada anteriormente en cualquier tipo de soporte, por ejemplo: avisos publicitarios, e-mail, llamadas telefónicas, etc.

Se debe comenzar por realizar una presentación breve con las cualidades más importantes que se quieren resaltar teniendo en claro los aspectos diferenciadores que se cuentan respecto a la competencia e invitando a tomar el servicio.

Cuando existe una solicitud de servicio de transporte la reacción debe ser inmediata, se debe estar preparado para responder cualquier inquietud del posible cliente

brindando una respuesta oportuna, convincente y real. Nunca se debe dejar de responder un e-mail. Si no se cuenta con la respuesta en forma inmediata a una duda de un cliente es mejor hacerlo saber dejando en claro que se responderá a la brevedad cuando se cuente con mayor información. En caso de ser una llamada telefónica devolver el llamado en el mejor tiempo de respuesta posible, adelantarse a que el consultante llame devuelta el primero.

Las respuestas a las inquietudes deben ser reales, claras y precisas, no se debe caer en el error de entregar mucha información ya que esto puede confundir a la persona que realizó la pregunta. En esta primera etapa de contacto la idea es dar una información general del servicio que entrega la empresa, no se debe perder tiempo en detalles muy precisos lo cual se debe abordar más adelante cuando se tenga mayor precisión del servicio que se va a prestar y cuando este la confirmación de que se realizará el mismo.

Una vez realizado el contacto con el cliente hay que verificar la eficacia de poder realizar el servicio, punto presentado a continuación.

b) ¿Cómo reconocer si se puede entregar el servicio?

De suma importancia es que el servicio requerido sea factible de realizar y en forma óptima. Se debe ser claro y concreto si es que hay que rechazar una solicitud la

cual no se pueda cubrir explicando las razones jamás cayendo en el error de no responder.

Para verificar si se puede realizar el servicio hay que formular la pregunta ¿Qué es lo que desea Transportar? Y ¿Desde qué lugar y hasta dónde? Una vez contando que esta información se podría estar en condiciones de decir, “si podemos transportar su carga o no, es imposible realizar la operación”.

b.1) ¿Qué es lo que desea Transportar?

Esta pregunta está referida específicamente a la carga, la cual “es un conjunto de bienes o mercancías protegidas por un embalaje apropiado que facilita su rápida movilización.

En cuanto a la carga es necesario realizar una evaluación, conocida como un diagnóstico de la mercancía a trasladar, al menos en este primer contacto un análisis breve para anticipar si el servicio efectivamente se podrá prestar. Todo esto en virtud de lo que puede transportar la empresa, teniendo claro que tipos de productos se está en condición de cargar y garantizando las condiciones optimas para ésta.

Esta pregunta en esta primera etapa del contacto no debe ser profunda, sino que debe ser más bien una discriminante si se puede brindar el servicio o no, la cual se debe

profundizar al momento de concretar el acuerdo de carga y analizar en forma más detallada en el punto de identificación de la carga que será presentada más adelante.

b.2) ¿Desde qué lugar y hasta donde?

Esta pregunta es muy relevante en cuanto a la determinación del tipo de transporte más recomendable a utilizar, la legislación y requerimientos de cada lugar y la estimación del tiempo de tránsito. Todo orientado en esta parte a analizar la efectividad de que se pueda ofrecer el servicio.

La respuesta a la pregunta ¿Desde donde se desea cargar? Es muy relevante en varios aspectos:

1. Establece si está dentro de los sectores geográficos que se atienden como empresa y si efectivamente el modo de transporte terrestre es el más recomendable para la operación.
2. El factor distancia para el retiro de la carga, es muy importante para determinar el valor flete y debe coincidir con los lugares más frecuente de recorridos del transporte, de este modo se puede contar con una unidad cercana para la operación ya que si se debe recorrer una gran distancia solo para ir a retirar la mercancía no será rentable tanto para el transporte como para el contratante.
3. Los requisitos legales que pueda tener el lugar donde se retira la carga.
4. Determinación de la ruta a seguir, los peligros de la misma y condiciones de tránsito.

5. Cualquier otro factor que se estime relevante. Como por ejemplo las vías de acceso si son aptas para un camión de alto tonelaje y horarios de circulación de las mismas.

En cuanto a la respuesta a la interrogante ¿Dónde hay que entregar la carga? Además de considerar los seis puntos en la pregunta anterior desde el punto de vista de la entrega se deben considerar además:

1. Tiempo de tránsito estimativo que llevará el traslado desde las bodegas del exportador o punto de retiro a las bodegas del importador o punto de entrega acordado.
2. Puntos de Controles aduaneros en toda la cadena de distribución física, requisitos de cada punto y red de contactos para la tramitación de los mismos.
3. Probabilidad de carga de retorno, que puede ser determinante a la hora de calcular el valor del flete.

Una vez teniendo clara esta información se está en condiciones de determinar si se puede entregar el servicio o no, entregando la respuesta al solicitante. Si la respuesta fue positiva se pasa a analizar en mayor profundidad la carga a transportar.

2.3.2.2 Segunda Etapa: Identificar la Carga a Transportar

Para determinar cuál será el vehículo apropiado para la carga a transportar se debe describir la mercancía y posteriormente realizar un diagnóstico de la misma.

a) Primero: Solicitar la descripción de la mercancía:

Para describir la mercancía esta se debe clasificar de acuerdo a la identificación del tipo de carga en cuanto a:

- *“Características físicas de la carga.*
- *Naturaleza de la carga*
- *Riesgos durante la movilización internacional”⁵²*

a.1) Características físicas de la carga

Las características físicas son todos aquellos rasgos, elementos o signos externos que componen el aspecto de la carga en cuestión y que facilitan identificarla en cuanto a si son:

- **Carga Masiva o Granel:** Puede ser líquida o Sólida.

Granel Sólido: en esta clasificación entran los granos, el carbón, el mineral de hierro, la madera, el cemento, la sal, etc.

Granel Líquido: es la carga que se encuentra en estado líquido o gaseoso como el petróleo, aceite, vinos, etc.⁵³

⁵² No especificado, Sitio Web: "Manual Exportaciones de Hortalizas" URL: http://interletras.com/manualCCI/LOGISTICA_EXPORTADORA/logisticaexp05.htm Consultado el 19/08/2012 a las 16:00 hrs.-

- **Carga General:** Puede ser Fraccionada o Unitarizada.

La Carga General Fraccionada: consiste en bienes sueltos o individuales como: paquetes, sacos y cajas, entre otros.⁵⁴

La Carga General Unitarizada: está compuesta de artículos individuales agrupados en unidades como pallets o contenedores.

a.2) Naturaleza de la carga

- Carga perecible
- Carga frágil
- Carga peligrosa
- Carga de dimensiones y pesos especiales

a.3) Riesgos durante la movilización internacional:

Movimientos tales como la manipulación en terminales, almacenamiento, transporte, humedad, robo, saqueo, incendios, contaminación, entre otros. Una vez definida el tipo de carga pasamos analizar el packing a utilizar.

⁵³ IBID

⁵⁴ IBID

a.4) Packing a Utilizar:

El packing o embalaje se puede definir como: “*Empaquetado o envoltorio adecuados para proteger objetos que se van a transportar*”⁵⁵. Así como también “*Caja o cubierta con que se resguardan los objetos que han de transportarse*”⁵⁶

Según el tipo de carga y su naturaleza se debe determinar cuál es el packing óptimo a utilizar, de acuerdo a las necesidades de acondicionamiento del producto a embalar, a los requerimientos técnicos legales, al modo de transporte a utilizar y a las posibles intervenciones que pueda tener en todo el tránsito, ya sea por manipulaciones de estiba y desestiba así como por la revisión de algún organismo fiscalizador.

Un aspecto muy importante es identificar los packing primarios, secundarios y terciarios que serán utilizados para la carga. Para la cual se debe identificar cual será el tipo de embalaje a declarar. Ya que en comercio exterior se debe declarar el tipo de bulto que identifica la carga, ya sea en cajas, pallets, contenedor entre otros.

Conocido el tipo de carga y su embalaje procedemos a realizar el diagnóstico de la misma.

⁵⁵ Sitio Web. “Word Reference”. URL: <http://www.wordreference.com/definicion/embalaje>. Consultado el 26/08/2012 a las 23:45 hrs.-

⁵⁶ IBID

b) Realizar un diagnóstico de la carga a transportar

El diagnóstico pretende evaluar, anticipar o ponderar las alternativas presentes. Analizando la información entregada del tipo de carga y el packing de la misma.

El objetivo del diagnóstico es realizar un análisis previo para determinar las mejores alternativas de acondicionamiento de las mercancías en cuanto al tipo de producto, el embalaje, el tránsito, la manipulación y exigencias requeridas. De este modo se establece en conjunto con los participantes (exportador, importador, transportistas, agentes, etc.) la mejor opción para que el producto llegue en las condiciones requeridas al lugar de entrega.

Si bien el transporte no interfiere en el envase y embalaje, es muy importante que realice acotaciones respecto del mismo cuando identifica alguna falencia, ya que estas pueden presentar problemas al momento de estibar en la unidad que trasladara la carga o puede ser inadecuada para el tipo de traslado.

Una buena práctica es solicitar las especificaciones técnicas de cada producto, además de exigir las hojas de seguridad si existiesen, determinando si las cargas se pueden consolidar, montar pallets sobre otros, etc.

Si el producto en cuestión aprueba el diagnóstico en cuanto al tipo de carga, tránsito desde el lugar de carga al destino final y cumple las condiciones de embalaje

requeridos se está en condiciones de transportar y por lo tanto podemos entrar en detalle a evaluar en conjunto con el contratante cual sería el servicio requerido para la operación.

2.3.2.3. Tercera Etapa: Analizar y recomendar la mejor opción para transportar la carga.

Si el producto en cuestión aprueba el diagnóstico en cuanto al tipo de carga, tránsito desde el lugar de carga al destino final y cumple las condiciones de embalaje requeridos se está en condiciones de transportar y por lo tanto podemos entrar en detalle a evaluar en conjunto con el contratante cual sería el servicio requerido para la operación.

El transporte debe recomendar el tipo de carrocería adecuado para la carga en cuestión, dando a conocer las ventajas y desventajas de cada una de ellas. A continuación en la Figura N°6 se muestran algunos ejemplos de las carrocerías.

Figura 6: Ejemplo de Tipos de Carrocerías



Fuente: Elaboración Propia

La adecuación del servicio en cuanto a la carrocería óptima a utilizar se basa en el análisis de la carga a transportar, además de las condiciones climáticas del viaje, lugar de carga, lugar de descarga, de lo que requiera el contratante del servicio y cualquier otra variante que pueda ser incisoria para tomar esta decisión.

Por ejemplo en las cargas a granel como el maíz, lo ideal es utilizar camiones con batea. Tienen la ventaja que no pierde grano comparado a otras ramplas, es más rápido para descargar y soporta alto tonelajes. Sin embargo existen lugares de descarga que poseen bodegas bajas que no pueden recepcionar estas cargas ya que las bateas al descargar deben levantarse y tienen inconvenientes en recintos techados de poca altura.

2.3.2.4. Cuarta Etapa: Saber ¿Cómo calcular el valor del flete?

El flete es el valor a pagarse por el arriendo de espacios físicos del camión que transportará la carga y esta dado por diferentes parámetros que varían de una operación a otra en función a las distintas condiciones del mercado, valores del tipo de cambio, condiciones de ruta, situaciones derivadas de la especialización de la carga, entre otros. Lo importante es contar con una pauta con algunos parámetros a considerar como base para calcular el valor del servicio en un momento dado.

Algunos aspectos que se puede considerar el transporte para asignar el flete son:

- Tipo de carga.
- Peso y volumen de la carga.
- Dirección de carga y destino final. (distancia)
- Carga full o consolidada.
- Fecha de retiro de la carga.
- Fecha de entrega requerida.

Una vez conocidos al menos estos datos, se procede a estructurar la cotización de carga. Para ello es fundamental conocer el **tipo de carga** que se quiere trasladar, por lo cual es necesario conocer las **características, naturaleza y riesgos de la carga**.

En cuanto a las *características de la carga* es necesario conocer si esta es carga general o a granel, ya que en el caso de ser a granel el servicio de flete debe ser full, y en

el caso de la carga general, si esta es suelta o unitarizada, se puede contratar tanto el flete full como consolidado. Por otra parte determina el tipo de carrocería necesaria para su traslado.

La naturaleza de la carga es esencial, ya que de ello depende si esta puede consolidarse con otras cargas, de acuerdo a su fragilidad, perecibilidad, dimensiones y peligrosidad. De suma importancia es determinar si necesita refrigeración o no, de ser así se recomienda utilizar contenedores Reefer o furgones térmicos que obviamente poseen un mayor costo.

Con estos datos ya obtenidos se da a conocer el valor del flete basado en el arriendo de espacio físico de la unidad en cuanto al **peso y/o volumen de la carga** y si el flete que se requiere es por el camión completo “carga full” o consolidado.

El **peso y volumen** son una de las características más importante tomadas en cuenta por los transportes a la hora de asignar el valor del flete. Esto se debe a que la mayoría de las cargas con las cuales trabajan los transportes son trayectos habituales, por lo cual la tarifa que se maneja se calcula en función de dos factores, una que es la distancia, que sería un factor conocido y relativamente fijo y el otro un factor variable, que sería el peso y/o volumen.

Los transportes generalmente manejan una tabla de flete en función del peso y volumen, en la cual se considera el arriendo del espacio físico del remolque que

trasladara la carga en dos valores totales, unos es el peso total que soporta para un viaje y otro el volumen total, la cual se puede ver en la Figura 7 a continuación.

Figura 7: Forma de Calcular Flete

TARIFA BUENOS AIRES - SANTIAGO		
KILO BRUTOS	VOLUMEN	FLETE
500	1,50	USD 400,00
1.000	3,00	USD 450,00
2.000	6,00	USD 550,00
3.000	9,00	USD 650,00
4.000	12,00	USD 750,00
5.000	15,00	USD 850,00
6.000	18,00	USD 950,00
7.000	21,00	USD 1.050,00
8.000	24,00	USD 1.150,00
9.000	27,00	USD 1.250,00
10.000	30,00	USD 1.350,00
11.000	33,00	USD 1.500,00
12.000	36,00	USD 1.600,00
13.000	39,00	USD 1.700,00
14.000	42,00	USD 1.800,00
15.000	45,00	USD 1.900,00
16.000	48,00	USD 2.000,00
17.000	51,00	USD 2.100,00
18.000	54,00	USD 2.200,00
19.000	57,00	USD 2.300,00
20.000	60,00	USD 2.450,00
25.000	90,00	USD 2.600,00

Fuente: Elaboración Propia

El modelo de la tabla de flete en la figura 7, se basa en rutas establecidas con un valor fijado y costos ya conocidos, y es ideal para la calcular flete en las cargas consolidadas.

La forma de confeccionarla es contar con los datos de la capacidad máxima tanto de las toneladas y volumen que puede transportar el vehículo y el valor de flete total que se cobra.

Para ambos factores (peso, volumen) se divide el flete total por el peso y volumen que soporta la unidad que transportará la carga y se multiplica por el de la carga a transportar, como lo muestra la formula siguiente.

$$\text{Flete por Volumen} = (\text{Flete total} / \text{Volumen total}) * \text{Volumen de la carga}$$

$$\text{Flete por Peso} = (\text{Flete total} / \text{peso total}) * \text{peso de la carga}$$

En estos se genera un rango a criterio del transporte para aproximar valores y hacer más fácil y practico el cálculo. A continuación se entrega un ejemplo de la forma de calcular el flete según este método.

Si tenemos una carga que será transportada en una unidad que soporta 25.000 kilos brutos y un volumen de 90m³ y tenemos en cuenta que la carga pesa 15.000 K.B. y un volumen de 51m³, vamos a nuestra tabla y nos fijamos que para el peso de 15.000 kilos brutos el flete es de US\$1.900 y para el volumen de 51m³ el flete es de US\$2.100,

consideramos este último, que es el valor mayor, como el precio base a cobrar en la cotización.

Sin embargo es muy importante a considerar que tipo de servicio se solicitara, en cuanto a si solicita servicio **Carga Completa o Consolidada**. (“Full Container Load” o **Carga Full “FCL”** o “Less than Container Load” Consolidada “**LCL**”)

En cuanto a las cargas completas **FCL** (Full container load), se considera como cobro del flete el valor total, independiente el peso y/ volumen que esta tenga. Esto trae como ventajas un mayor control del tránsito, en cuanto a evitar errores de documentación de terceros, retraso en emisión documentos, falta de pagos de derechos, entre otros. En cuanto a las desventajas, es que se debe hacer un mayor desembolso ya que no se comparten los costos del viaje.

Por otra parte, las cargas **LCL** (Less than Container Load), conocidas como consolidadas, son especiales cuando se necesita trasladar una mercancía pequeña y de valor bajo, en el cual el ahorro en el flete es esencial para la competitividad. La ventaja que tiene el contrato de este servicio es que se paga por el espacio ocupado y los gastos se prorratan con los demás importadores que utilizan el mismo vehículo. En cuanto a las desventajas que representan mayor problemas es que es difícil controlar el tiempo de transito en cuanto a que se depende de la gestión de todos los que comparten la unidad que traslada la mercancía, y por otra parte existe un mayor riesgo de daño en estiba ya

que se mezclan distintos tipos de embalaje, y en ocasiones los transportes tienden a ocupar todos los espacios sobrecargando los remolques. Y por último el orden de descarga y entrega depende de la ruta a seguir por el transportista.

En cuanto a las *fecha de carga y programación de entrega*, es de vital importancia que el transporte cumpla con el tiempo de tránsito estimado y con la programación que tanto el importador como el exportador tengan. Una mercancía con retraso puede parar toda la producción en una planta trayendo consigo el no cumplimiento de compromisos, la pérdida de confiabilidad o el fracaso de un negocio.

Un aspecto muy importante a considerar es la negociación que se dé con el contratante del servicio la determinación del valor del flete, el cual se puede determinar de acuerdo a la importancia del cliente a futuro, tomando en cuenta la posibilidad de más viajes, las formas de pago, los acuerdos de estadías, el poder de negociación, entre otros.

Acordado el flete del servicio el paso siguiente es coordinar los trámites aduaneros y el contacto de los agentes que intervendrán en la respectiva operación.

2.3.2.5. Quinta Etapa: Preguntar al cliente. ¿Quiénes serán los intermediarios en la Operación?

El Transporte además de requerir los documentos bases de la carga debe realizar la siguiente pregunta. ¿Quiénes serán los intermediarios en la Operación? Entre ellos de

gran importancia en la importación el Agente de Aduanas, que en gran parte depende de la gestión de este el éxito de la operativa en la liberación de la mercancía.

Todo transporte de carga internacional debe contar con sus propios intermediarios y/o representante en los distintos puntos de control aduanero, asegurándose que tengan jurisprudencia ante las aduanas respectivas, con los poderes y exigencias al día para evitar cualquier inconveniente ante algún error documental o lo que fuese.

Previo a cada embarque el transporte debe analizar con sus agentes cuales serán los requisitos en cada punto de control, que documentos necesitan que se les adelante y obviamente mantener una red de información recíproca con el estatus de la operación. Además debe instruir a quien deben ir traspasando la información y que revisen anticipadamente la documentación para ver si hay alguna falencia o alguna recomendación para evitar algún posible inconveniente.

En cuanto a la elección del Agente de Aduanas es materia del cliente quien realiza esta decisión. Sin embargo no es malo entregar las observaciones y recomendaciones en base a experiencias anteriores si esto será en beneficio tanto del transportador como del cliente.

En cuanto a las Tramitaciones aduaneras un punto que siempre debe ser recomendado por el transporte es que el tipo de trámite aduanero (Declaración de Ingreso) sea anticipado, sobre todo en productos que exigen vistos buenos del SEREMI de Salud y/o SAG. Ya que si es un trámite normal exigirá por parte baja un día más en la liberación.

Lo esencial es conseguir todos los contactos de las personas que intervendrán en el proceso y de los responsables de coordinar desde la carga hasta la entrega de las mercancías.

Gestionando todos los puntos anteriores pasamos a coordinar la carga efectiva, tema presentado a continuación.

2.3.2.6. Sexta Etapa: ¿Cómo se coordina el retiro de la carga?

Una correcta coordinación de carga requiere por lo menos establecer con el Cliente:

- ¿Dónde se Carga?
- ¿Cuándo y a qué hora?
- ¿Quién lo carga?

a) ¿Dónde se Carga?

En este punto se debe establecer en forma clara y detallada el lugar de retiro de la carga, en ella se debe especificar la dirección exacta, ciudad, sector, numeración y algunos indicadores como guía del sector y si es posible un mapa de rutas a seguir.

Lo ideal en este aspecto es tomar en cuenta de los conductores disponible cual es el conoce mejor el sector, si ha cargado anteriormente en el mismo lugar o relativamente cercano al sitio, o de lo contrario si se sabe de alguien que haya recurrido anteriormente de ese lugar.

En caso de ser un sector no conocido, asegurarse que las indicaciones hayan sido lo más precisa posible.

Un factor a considerar y que nunca se debe pasar por alto es consultar los horarios de acceso, restricciones en la ruta, si hay ferias en el sector, etc.

b) ¿Cuándo y a qué hora?

Este punto se refiere al horario de posicionamiento requerido para que la unidad este en el lugar de carga acordado. En esta materia es muy importante cumplir las programaciones para no generar retrasos y extra costos a los exportadores en cuanto a las horas hombres que deben pagar a la espera de una eventual unidad no llegada que se espera cargar.

También es importante en cuanto al tiempo de espera que pueda generar el exportador al transporte cuando no cuenta con la mercancía lista al momento de arribo de la unidad a la planta para ser cargada ya que estos son costos en horas extras en cuanto al sueldo del conductor y tiempos muertos en la cadena logística.

c) ¿Quién lo carga?

Este punto se refiere al contacto de la persona que estará a cargo de la entrega de las mercancías al transporte, así como de quien tiene conocimiento de la exportación que se realizará.

Además de confirmar que los productos concuerden con la orden de carga, de verificar que se encuentren en buenas condiciones y que sea cargado correctamente. El transporte también debe confirmar quien será la persona que entregara la documentación que viajará con la carga, si estos serán entregados en el lugar de carga, por los despachantes al momento de realizar aduana de salida o si serán enviados por otro medio, ejemplo vía Courier.

Una vez coordinada la carga, esencial sería repasar como va toda la coordinación hasta el momento para detectar falencias y mejorarlas antes de la tramitación aduanera, para ello se debería realizar la simulación de la carga.

2.3.2.7. Séptima Etapa: Hacer una simulación del trayecto antes del transporte.

Previo a la realización de cualquier operación internacional lo ideal sería realizar una simulación global de todos los aspectos a considerar en el transporte internacional, incluyendo todas las coordinaciones con el exportador, importador, intermediarios, entre otros. Con el objetivo de anticipar cualquier falencia que pudiera haber a lo largo del

trayecto, tratando de disminuir al máximo los posibles inconvenientes (riesgos) que pudiesen surgir.

Algunos de los aspectos que podemos simular son:

	Considerados	
	SI	NO
1 Requisitos Legales		
¿Tenemos los Permiso Internacional de Transporte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Estamos registrados en el S.N.A?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Están los documentos del vehículo vigentes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Coordinación con Cliente		
¿Preguntamos que se desea transportar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Consultamos lugar de carga y lugar de entrega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El servicio Requerido será factible de cumplirlo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Diagnostico de la efectividad de cargar		
¿Solicitamos la descripción de la mercancía?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El packing es el adecuado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La carrocería a utilizar es la más recomendada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El valor del flete fue negociado y aceptado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Identificamos a los intermediarios de:		
Lugar de Carga y Aduana de Origen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aduana de Tránsito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aduana Fronteriza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aduana en que nacionaliza la mercancía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Programar el retiro de la carga		
¿Sabemos dónde se carga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Preguntamos el día y hora que se carga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tenemos el contacto del encargado de carga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Instruimos al conductor en forma correcta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 Tenemos los documentos para la carga:

Documentos bases (factura, packing list, etc.)
CRT y MIC/DTA
Seguros
¿Realizamos una revisión documental?

8 ¿Coordinamos con los Intermediarios?

Traspaso de información y documentos
Presentación de trámites
Seguimiento del estado de las presentaciones
Liberaciones

9 Coordinación de entrega

¿Consultamos el lugar y fecha de entrega?
¿Consultamos y confirmamos quien recibe la carga?
¿Instruimos al conductor de conformar la recepción?
¿Se confirmó si la carga llegó en las condiciones requeridas?

Considerando todos los aspectos evaluados positivamente se estaría en una buena posición para realizar todo el viaje. No obstante debido a la falta de tiempo, recursos y dependencia de terceros en el servicio que se prestará se hace muy difícil lograr realizar esta simulación.

Para brindar un servicio de mayor calidad y resguardarse de los eventuales riesgos una materia que debe ser siempre considerada son los seguros, tanto de la carga como del vehículo.

2.3.2.8. Octava Etapa: ¿Cómo se reducen los riesgos?

Todo tráfico tanto nacional como internacional posee riesgos para el transporte, la mayoría de ellos no manejables, los que de no estar previstos y resguardados pueden traer muy malos ratos para la empresa, de allí la importancia de los seguros de carga.

La póliza de seguro de transporte en cualquiera de sus modalidades, es aquella que cubre los daños que se producen a las mercancías u objetos asegurados, siempre que estos se produzcan durante el transporte de los mismos.

En los seguros de transporte existen distintas maneras de configurar una póliza según las necesidades y características de cada caso. Así, las más comunes son:

- Pólizas aisladas: Se utilizan para cubrir un solo viaje.
- Pólizas abiertas: Se utilizan para una operación o un conjunto de ellas relacionadas que implique un número considerable de viajes.
- Pólizas flotantes: Tiene una duración indefinida y se mantiene vigente mientras no se oponga ninguna de las partes.
- Pólizas sobre volúmenes: Estas pólizas se basan en la facturación o el volumen que se pretende asegurar sin necesidad de comunicar cada desplazamiento.⁵⁷

⁵⁷ No especificado, “Transportes y Seguros en el Comercio Internacional”. Sitio Web: <http://www.aidescom.com/LinkClick.aspx?fileticket=%2BFm%2FrxbXtt4%3D&tabid=85> Consultado el 10/09/2012 a las 22:00 Hrs.-

La cobertura comienza en el momento en que la empresa de transporte recibe los bienes objeto del seguro, se mantiene durante el curso ordinario del transporte, incluidas las detenciones, estadías y trasbordos normales y termina cuando los entrega en el destino final indicado en la póliza, sin exceder los quince días desde la llegada al depósito del transportista.⁵⁸

En cuanto a los riesgos cubiertos son:

a) Cobertura Básica:

- *“Daños a la carga por accidente del transporte*
- *Cobertura Básica y Robo*
- *Daños a la carga por accidente del transporte*
- *Robo de la mercadería*

b) Todo Riesgo

- *Daños a la carga por accidente del transporte*
- *Robo de la mercadería*
- *Desaparición*
- *Evaporación*
- *Putrefacción*

⁵⁸No especificado, “Seguro de Transporte de Mercancías” Sitio Web:
http://www.aseguraronline.com/seguro_transportes.html Consultado el 10/09/2012 a las 22:30 Hrs.

- *Etc.*”⁵⁹

Ya coordinado todos los puntos anteriores se procede a la real realización del viaje, ítem presentado a continuación.

2.3.2.9. Novena Etapa: Llevar a cabo el transporte.

La realización efectiva del tráfico se realiza una vez que todos los puntos anteriores estén analizados. Habiendo un acuerdo con el contratante, esto quiere decir que hubo un contacto efectivo con el cliente, un acuerdo común entre las partes, que la carga en cuestión es transportable y se cuentan con las condiciones óptimas para su traslado, que el servicio requerido se ajusta a las necesidades del contratante a un flete aceptado por el mismo y que los trámites aduaneros y contactos en la cadena logística ya están gestionados, o están en conocimiento de los actores.

a) ¿Qué documentación es requerida para el viaje?

Toda mercancía que se transporte internacionalmente por carretera debe estar amparada bajo una Carta de Porte Internacional por Carretera (CRT) y el Manifiesto

⁵⁹ IBID

Internacional de Carga y Declaración de Transito Aduanero (MIC/DTA)⁶⁰ los cuales deberán ser presentados en los controles fronterizos respectivos durante el viaje.

Para la elaboración de los mismos es necesario contar con la documentación base de la mercancía (facturas y listas de empaque) en cuanto a la confección del CRT. Para elaborar el MIC/DTA además de los datos de la Carta de Porte serán necesarios los antecedentes del vehículo que trasladara la carga (permisos internacionales, patentes, marca y número de chasis de la unidad, pólizas de seguro internacional del transporte, RUT, nombre y domicilio de la empresa, así como el nombre y RUT del conductor)

b) Confeccionar la Carta de Porte.

El CRT o “La Carta de Porte *“es un instrumento que prueba la existencia de un contrato de transporte terrestre y acredita que una de las partes (transportista efectivo) ha tomado a su cargo o a cargado las mercancías y se ha obligado a tomarlas contra la presentación de ese documento (en Original) a una persona determinada, a su orden o al portador⁶¹”*”.

Para su elaboración solo basta contar con la factura, que es el documento base para la confección de este documento. No obstante muchas facturas no indican todos los

⁶⁰ALADI. “Normativa del Transporte Internacional Terrestre”, Capítulo IX. Sitio Web: <http://www.aladi.org/nsfaladi/normativaatit.nsf/e6a1d7df23de282803256eb7005c599c/1e2c44ea13cf3cdf03256eba00673437?OpenDocument> Consultado el 10/09/2012 a las 00:30 Hrs.-

⁶¹ Instituto de Cursos Bancarios. Sitio Web, “Carta de Porte Terrestre”. URL: https://www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0205/240301/material_docente/previsualizar?id_material=14021. Consultado el 11/05/10 a las 22:00 horas.

datos necesarios para su preparación, por lo que es necesario solicitar más antecedentes como lo son la Lista de empaque, instructivos, especificaciones del producto, etc.

Entre los problemas más comunes que suscitan al momento de confeccionar el CRT es que no siempre se cuenta con la documentación base en forma anticipada, ya que la mayoría de las empresas manejan como política no generar factura antes que la carga efectivamente haya sido puesta sobre el transporte. Esto si bien es una muy buena práctica para que lo declarado en la factura sea lo que realmente se cargo, genera retrasos en las presentaciones aduaneras.

Otro aspecto a considerar es confirmar con el conductor que efectivamente lo cargado coincida con lo documentado, esto en cuanto a tipos de bultos, cantidades de ellos, etc. Muchas veces por tratar de acomodar de mejor forma las mercancías en el camión asignado, los cargadores pueden dividir o consolidar algún bulto. Si esto sucede el transporte debe pedir cambios en la documentación y emitir el CRT de acuerdo a la cantidad de bultos que se identifiquen sobre el camión, así evita inconvenientes en los controles aduaneros.

En cuanto a los elementos de la carta de porte, estos están descritos en la Elaboración de la Carta de Porte⁶²

⁶² Citado en las páginas 33, 34, 35 y 36

c) Confeccionar el MIC/DTA

El MIC/DTA⁶³ Documento que emite el transportista en el lugar donde se realiza la tramitación aduanera de liberación en la exportación. En el caso de ingreso de mercancías al país, los transportes Chilenos deben delegar esta función a los respectivos representantes del país donde efectúa la carga. Para su correcta confección debe asegurar que los datos tanto que hacen referencia a la carga como al vehículo en si sean los correctos, para ello debe proveer con la información correcta y controlar estos documentos una vez emitido y antes que realicen aduana, de este modo evita posibles costos por errores documentales.

Además los valores y datos de las mercancías declaradas en el MIC/DTA debe coincidir con los del CRT y a su vez este con la documentación base.

d) Coordinar detalles con Agente de Aduanas e Importador.

La función de los agentes de aduanas es la tramitación del paso de las mercancías por las aduanas. Es decir, realizarán en nombre de la empresa la tramitación y pago de los derechos aduaneros.

Las funciones más importantes del agente de aduanas son:

- Realizar los despachos de importación y exportación de las mercancías.

⁶³ Citado página 39

- Tramitar y presentar certificados y solicitudes relacionados con el paso de la mercancía por la aduana.
- Abonar en nombre del importador la deuda aduanera: aranceles, IVA, impuestos especiales e incluso sanciones.
- Coordinar y estar presente en el nombre del importador en las inspecciones físicas de la mercancía.
- La importancia de la designación del agente de aduanas radica en su función de representante frente a las autoridades aduaneras.⁶⁴

Debido a su importante rol en las tramitaciones de ingreso y salida de mercancías, es vital coordinar con el agente de aduanas todas las operaciones, de este modo se garantiza el éxito de ellas.

La buena comunicación entre el agente de aduana, el cliente y el transporte es el elemento clave para la correcta nacionalización de las mercancías, por ello no debe existir una rivalidad entre el agente de aduana y el transportista, si no que estos deben complementar su trabajo para que en conjunto brinden un mayor estándar de satisfacción a su cliente.

Las coordinaciones que se deben realizar por parte del Transporte:

- Entregar anticipadamente el CRT al Cliente y Agente de Aduanas.

⁶⁴ No especificado. Sitio Web: <http://www.aidescm.com/LinkClick.aspx?fileticket=%2BFm%2FrxbXtt4%3D&tabid=85> Consultado el 11/09/2012 a las 21:30 Hrs.

- Adelantar documentos como Certificado de Origen, Fitos, Facturas, Entre otros.
- Realizar un seguimiento a las presentaciones de Vistos Buenos en caso de que la mercancía los ameritara.
- Entregar estatus del arribo de la carga.
- Anticipar posibles discrepancias que puedan haber entre los documentos de salida con las presentaciones realizadas en destino.

Además el transporte debe consultar que tipo de trámite se realizara la presentación del despacho DIN.

e) Consultar por el Tipo de Trámite Aduanero que será presentada la DIN.

Existen dos formas de realizar las declaraciones de Ingreso, una es el **Trámite Anticipado**, cuya presentación y aceptación de la declaración, tal cual su nombre lo dice, se realiza antes del ingreso físico de las cargas a Zona Primaria y esta tiene como mayor ventaja que la mercancía tiene 24 horas de plazo para liberar sin que se le cobre aparcamiento y/o almacenaje. Como requisito para este tipo de trámite se debe contar con los documentos originales en poder del agente de aduana una vez que se ha transmitido el despacho y este ha sido aceptado.

La otra forma de realizar la declaración de ingreso es bajo un **Trámite Normal**, el cual consiste en esperar la llegada del vehículo que transporta las mercancías y la

llegada con él de los documentos originales que amparan la importación. Entre la mayor ventaja de este tipo de trámite es que se cuenta con la certeza que la carga está arribada por lo cual se pagan derechos sobre un objeto con el cual ya se cuenta en territorio nacional.

El transporte siempre debe recomendar que la presentación de trámites sea anticipada, de esta forma se asegura una rápida liberación, menores costos de almacenaje para el cliente, y una coordinación de las presentaciones documentales, descritas en el punto siguiente.

2.3.2.10 Décima Etapa: ¿Cuáles son los principales actores en el proceso de liberación de las mercancías en el PTLA?

En el proceso documental para la liberación de las mercancías se identifican al menos tres grandes actores:

- El Agente de Aduanas
- El Transportista
- Los Organismos Fiscalizadores

El **Agente de Aduana** es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante El Servicio Nacional de Aduanas para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías⁶⁵.

La agencia de aduanas cumple una gran función en el proceso de internación, ya que es ella, bajo mandato del consignatario, quien realiza las presentaciones ante aduana para poder nacionalizar las mercancías adquiridas desde el extranjero.

El Agente de Aduana conforma un legajo de documentos denominado “Carpeta de Importación”, con la cual actuará en lo sucesivo en todas las presentaciones a los organismos fiscalizadores. Con los antecedentes de la Carpeta de Importación confecciona la Declaración de Ingreso (DIN), documento que utilizará para iniciar el proceso ante el SNA y proceder a la internación de la carga al país, incluido el pago de los derechos.

Para la conformación de la carpeta el agente de aduanas necesita al menos contar con el CRT, Factura Original o legalizada, Packing List, Póliza de seguro y el Mandato del consignatario, este último es el poder que faculta al agente a actuar en representación del importador ante los **Organismos Fiscalizadores** (SNA, SEREMI DE SALUD, SAG, PTLA, entre otros).

⁶⁵ Servicio Nacional de Aduanas, Sitio Web “Glosario de comercio Exterior”. Agente de Aduana. Sitio Web: http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228164632.html, Consultado el 19/09/2012 a las 23:00 hrs.

El Transportista es la Empresa de Transporte que por sí o por medio de otra que actúe en su nombre, ha celebrado un contrato de transporte de mercancías con un Cargador (agente operador o representante del consignante que envía la carga desde el país de origen). El cual emite la carta de Porte haciéndola llegar al agente de aduanas generalmente en forma anticipada a la llegada de la carga, con el fin de que este pueda acelerar la declaración de ingreso.

Para ello el CRT es originalizado en Chile por el representante del Transporte el cual tiene funciones similares a la de una agencia de naves en el transporte marítimo, es decir, es el representante legal del transportador.

Una vez que el agente de aduanas arme su carpeta con los documentos entregados por el Transporte y el consignatario y/o importador está capacitado para realizar la Declaración de Ingreso. Sin embargo existen una gran cantidad de cargas que bajo cuya naturaleza intervienen distintos Organismos fiscalizadores de los cuales se necesita un previo Visto Bueno para su desaduana miento antes de poder tramitar una Declaración de Ingreso ante aduana.

Entre los **Organismos Fiscalizadores** más habituales con los cuales hay que conseguir vistos buenos son el SAG y el Servicio de Salud, para los cuales hay que tramitar el CDA, Certificado de destinación aduanera, documento necesario para poder transmitir la respectiva DIN en caso que esta lo amerite.

2.3.2.11 Décimo primera Etapa: Conocer ¿Cuál es la tarea que realiza el Agente de Aduanas?

El agente de aduana realiza las siguientes presentaciones en los procesos de importación:

a) Tramitación del CDA

La tramitación del CDA, tanto de productos de consumo humano, como productos agropecuarios se debe realizar ante el organismo correspondiente.

En el caso de productos de consumo humano se debe elaborar un **FORMULARIO PARA SOLICITAR SE CERTIFIQUE O RESUELVA DESTINACION ADUANERA** dirigido al SEREMI DE SALUD QUINTA REGION, y este debe contener:

1. Nombre del Importador y/o su representante.
2. Especificaciones de la mercancía: Tipo de bulto, Cantidad de bultos, Pesos, fecha de elaboración, marcas, factura y descripción de la mercancía.
3. La bodega o depósito donde será trasladada la mercancía.
4. La ruta a seguir desde el recinto aduanero a la bodega.
5. Condiciones de transporte a utilizar.
6. Nombre o razón social, representante legal y domicilio del transportista.

Una vez aceptado y enumerado el CDA, se determina si la carga tiene toma de muestras o no.

Similar es lo que ocurre con los Productos agropecuarios, en los cuales el SAG solicita además de los antecedentes que se enumeraran a continuación una copia del Certificado Fitosanitario, Certificados de garantías, entre otros, dependiendo el producto que se esté declarando.

1. Puerto en que se presenta.
2. Persona que lo presenta.
3. RUT del Importador o su representante.
4. Nombre de importador.
5. Dirección del importador.
6. País de origen de las mercancías declaradas.
7. Conocimiento de embarque.

Con la aceptación del CDA el Agente de Aduanas estaría en condiciones de Trasmistir la Declaración de Ingreso.

b) Declaración de Ingreso (DIN)

La declaración de ingreso la realiza el agente de aduanas vía electrónica mediante la pagina de aduanas, el cual conforme a la normativa vigente, clasifica la mercancía para determinar que tratados internacionales se aplican, para luego establecer gravámenes a cancelar previo al retiro de las mercancías a través de la nomenclatura aduanera.

Para tramitar la DIN debe contar con los siguientes documentos:

- 1.- Conocimiento de embarque en original.
- 2.- Mandato (Este puede ser mandato escrito o mediante endoso del CRT)
- 3.- Factura comercial en original, copia o fotocopia (en estos últimos casos debe ser autenticada por consignatario)
- 4.- Nota de gastos, cuando no estén incluidos en la factura comercial.
- 5.- Lista de empaque.
- 6.- Certificado de seguro original, copia o fotocopia
- 7.- Certificado de origen original o copia, sólo cuando proceda.
- 8.- Declaración jurada sobre el precio de las mercancías.
- 9.- Visaciones y certificaciones cuando proceda. Ejemplo: SAG, SNS, Control de Armas, etc.

Finalizada la confección de la Declaración de Ingreso (DIN) se transmite a la Dirección Nacional de Aduanas en espera de su aprobación. El proceso de verificación de la Declaración de Ingreso en la Aduana es de aproximadamente dos horas. Aprobada la DIN, Aduana en forma electrónica la devuelve a la Agencia, la cual es impresa y firmada por el agente de aduana quedando lista para ser pagado los derechos siempre y cuando el importador haya provisto los fondos necesarios.

c) Pago de los derechos de aduana.

El pago de los derechos lo puede realizar el agente de aduanas o directamente el importador. Existen dos métodos para abordar los pagos de derechos, de los cuales se puede acoger a algunos beneficios conseguidos tras los tratados de libre comercio y acuerdos económicos que ha suscrito Chile durante los últimos 20 años, o la otra es bajo un régimen general.

c.1) Régimen General

Los derechos de aduana, se aplican sobre el valor total de la factura emitida por el vendedor extranjero. Y éstos comprenden el derecho propiamente tal, más el Impuesto de Valor Agregado I.V.A.

En la factura se señalan los siguientes valores:

- Valor de la mercancía
- Valor del seguro
- Valor del flete

La suma de estos tres valores, se le conoce con la sigla CIF (Cost, Insurance and Freight). Sobre la cual se aplica la tasa arancelaria, en la actualidad, se encuentra fijado en 6%.

Una vez agregado este arancel se le debe sumar el impuesto IVA correspondiente al 19%.

Forma de aplicar los impuestos:

- El valor CIF facturado se multiplica por 6%.
- A la suma del valor CIF con el resultante de 6%, se le aplica el factor de 19%, correspondiente al IVA.

En Resumen:

Derechos de importación = (Arancel + IVA)

Derechos de importación = (CIF * 1,06) (0,19)

Derechos de importación = 0,2014CIF

*Si el CIF equivale a US\$100.000 los derechos ascenderían a US\$20.140

((US\$100.000*0,2014)

c.2) ¿Qué pasa si Chile tiene TLC u otros convenios?

Dependiendo el origen de la mercancía y en qué tratado o acuerdo está suscrito, la tasa de arancel que se deben aplicar varía en un rango entre 0% y 6%, tendiendo en la

mayoría de los casos a cero. Considerando que el arancel promedio de las importaciones el año 2010 fueron de un orden del 1,2%⁶⁶.

En cuanto al IVA se aplica generalmente sobre el monto CIF, de no existir tasa mayor a cero.

En Resumen:

Derechos de importación = (Arancel + IVA)

Derechos de importación = (CIF * 0,19)

Derechos de importación = 0,19CIF siempre y cuando arancel sea = 0

*Si el CIF equivale a US\$100.000 los derechos ascenderían a US\$19.000

((US\$100.000*0,19)

Teniendo en cuenta los trámites que se realizan para la internación de la mercancía se procederá a describir los puntos de control que debe pasar el vehículo que traslada la carga.

⁶⁶ Diario Pyme. Sitio Web “Arancel efectivo de las importaciones chilenas promedió un 1,2% en 2010”. URL:<http://www.diariopyme.com/2011/03/arancel-efectivo-de-las-importaciones-chilenas-promedio-un-12-en-2010>. Consultado 01.03.2011

2.3.2.12 Décimo segunda Etapa: ¿En cuántos puntos de Control Aduaneros debe presentar el vehículo que transporta la mercadería?

Todo camión con carga que ingresa al Puerto Terrestre de Los Andes y/o Almacén Extraportuarios el Sauce debe realizar como mínimo los siguientes controles aduaneros.

- Control Aduana de Partida
- Control fronterizo de los países corredores en Transito aduanero
- Control Aduana Uspallata en Argentina
- Control Aduana Paso Los Libertadores en Chile
- Control Puerto Terrestre y/o derivación Almacén Extraportuario en Los Andes

a) Control Aduana De Partida: Se refiere a la Zona Primaria donde la unidad realiza los Trámites de Salida de la mercancía, correspondiente al país de donde el transporte se hace a cargo de la carga.

b) Control fronterizo de los países corredores en Transito aduanero: Corresponde a los controles aduaneros fronterizos de los países que sirven como corredores en el Transito internacional, por ejemplo: Argentina en caso de una mercancía proveniente por vía terrestre desde Paraguay.

c) Aduana de Uspallata en Argentina: Control obligatorio para todas las unidades que ingresen con mercancías a Chile por el paso Los Libertadores de Los Andes, en la cual se realiza la salida documental de las mercancías de Argentina y a su vez se realiza el primer registro por aduana de Chile en el sistema electrónico del SNA.

d) Control Paso Fronterizo Los Libertadores: Este control es la confirmación que la unidad en viaje arribo a Chile, realizándose el ingreso de los datos de la misma al sistema electrónico del SNA, además de los controles fronterizos de sellos de Origen y verificaciones del SAG en cuanto a mercancías que lo ameriten.

e) Control Puerto Terrestre y/o derivación Almacén Extraportuario en Los Andes: Control de acceso al PTLA y derivación a Almacén Extraportuario en caso de ser una mercancía sin inspección y si el Puerto está colapsado, a espera de la nacionalización de las mercancías o posible cambio de destinación aduanera.

A continuación se describirá el ingreso y proceso de liberación en el PTLA.

2.3.2.13. Décimo tercera Etapa ¿Cómo es el ingreso y proceso de liberación de las unidades en el PTLA?

La internación de Mercancías a través de La Aduana de Los Andes comienza una vez que la unidad que transporta la carga ingresa por el Paso Fronterizo Los libertadores y esta haya sido ingresada en el Sistema de Aduanas, el cual registra:

- *“Patentes de la unidad.*
- *Numero de CRT*
- *Cantidad y tipo de bultos*
- *Fecha y hora de control*
- *Número de MIC/DTA*
- *Breve descripción de la mercancía”*.⁶⁷

Además el funcionario de aduanas debe timbrar 2 MIC/DTA al reverso, los cuales son requisitos para el proceso de liberación de las mercancías tanto en PTLA como en Extraportuarios el Sauce, donde ha este ultimo son derivadas algunas cargas generales cuando colapsa el Puerto Terrestre.

Para no tener ningún problema de retraso o impedimento de entrada al país es esencial que el transporte traiga todos sus documentos en Orden, esto quiere decir que

⁶⁷ Servicio Nacional de Aduanas, Consulta DIN. Sitio Web: <http://comext.aduana.cl:7001/DespachadoresWeb/> Consultado 10/09/2012 a las 23:40 hrs.

haya realizado todos los controles previos exigidos desde la salida desde el país de origen hasta el ingreso a Chile.

Entre los controles más habituales en este punto son verificación del precinto de Origen, el cual por ningún motivo debe estar roto ni remplazado, si es este ultimo debe venir acompañado con un acta de la respectiva aduana que realizo la ruptura y remplazo para alguna verificación. Además de los permisos y pólizas vigentes de la unidad los respectivos controles de los organismos fiscalizadores.

En ese punto es de vital importancia la gestión del Transporte, el cual es esencial que tenga experiencia para evitar cualquier sorpresa en todo el transito mientras se lleve a cabo la operación.

a) Recepción de la unidad cargada en PTLA en Garitas de entrada

Cuando el vehículo y la carga cruzan el paso fronterizo en Avanzada Los Libertadores, los datos registrados por Aduana, son conectados por PTLA, a través de una interfaz de internet.

- *“PTLA controla el cumplimiento del plazo que tienen los vehículos para llegar al Puerto terrestre desde Los Libertadores. (6 horas como máximo)*
- *En Control Acceso, todos los vehículos son romaneados. El Sistema de Gestión de PTLA informa del resultado a Aduana.*

- *El operador de Acceso de PTLA digita en Sistema de Gestión (SGPT), datos del vehículo y despliega los recibidos desde Los Libertadores.*⁶⁸

Sistema de Gestión, con los datos de:

- *“tipo de vehículo,*
- *tipo de carga,*
- *tiene o no aforo,*
- *tiene o no inspección,*
- *requiere o no almacenamiento,*
- *conforma una fórmula de asignación de plaza de aparcamiento.*⁶⁹

El operador de Control Acceso entrega al conductor boleta de entrada con datos de llegada y plaza de aparcamiento o lo deriva al sector de almacenamiento el cual ingresa a zona de aparcamiento o de Almacenamiento, según corresponda.

Una vez ingresada efectivamente la carga en el PTLA, esto quiere decir que el vehículo pasó por el control de acceso en garitas, comienza el conteo para la liberación de las mercancías, ya que desde este momento cualquier tiempo perdido significa costos de almacenamientos.

⁶⁸ Memoria PTLA 2009. Sitio Web
http://www.ptla.cl/pdf/memorias/file_86_proceso%20impo%20expo%20los%20andes. Consultado el 11/05/2010 a las 22:15 hrs-

⁶⁹ Memoria PTLA 2009. Sitio Web
http://www.ptla.cl/pdf/memorias/file_86_proceso%20impo%20expo%20los%20andes. Consultado el 11/05/2010 a las 22:15 hrs

Para agilizar el proceso de liberación **los conductores** una vez entrando al puerto y estacionándose en el sector de aparcamiento otorgado, **se debe dirigir a Almacenes a realizar la entrega documental de la carga** en función a la normativa aduanera para el registro en sistemas del puerto de la carga que ha entrado efectivamente al recinto.

En el sector de almacenes se recepciona un MIC/DTA original y se realiza una papeleta de recepción, la cual con posterioridad será utilizada para la liberación de las mercancías. En ella se establecen los pesos declarados, tipo y cantidad de bultos, los consignatarios y datos de la unidad que los transporta. Siendo esta recepción solo para mercancías que no sean granel.

Una vez contando con esta papeleta **el conductor se dirige hacia su representante para que este se ponga en contacto con la agencia de aduanas y con el importador comunicando que la mercancía se encuentra arribada**, de modo que así se agilice la liberación de las mismas.

Después de revisar la documentación que trae el conductor, cuyo mínimo documento debiera ser el MIC/DTA, el transportista o su representante informa el arribo de la unidad y acude a entregar toda la documentación a la agencia de aduanas, quien bajo mandato del importador realizara la operación de importación.

b) Transporte tras pasa información a los interesados

En el caso de los importadores, se les envía por correo electrónico un formato que establece que efectivamente internara cierta mercancía, adjuntando al menos los documentos tales como CRT, factura, lista de empaque, certificado de origen y Fitosanitarios si los hubiera. Además entregando información del N° de CRT, N° de factura, si la carga viene consolidada o es carga completa, valor del flete, una breve cláusula del contrato de flete, la fecha de salida de origen y la fecha estimada de llegada al Puerto Terrestre de Los Andes.

Paralelo a esto, se confirma vía telefónica si esta información fue recibida, si coincide con la documentación que cuentan ellos, se chequean todos los contactos que estarán a cargo de la internación y de todos los intermediarios de la operación en general. Contando con estos antecedentes, especialmente el ejecutivo de la agencia de aduanas a cargo de la importación se procede a enviar estos datos a los mismos.

A las **Agencias de aduana** se les trasmite la información en la misma condición que al importador, para que tengan conocimiento de que la carga debería estar llegando en una fecha estimada para que ellos adelanten todos los trámites aduaneros y habilitaciones que fueran necesarias para la llegada de las mercancías.-

Es muy importante la programación de la fecha de llegada cuando el agente de aduana quiere hacer una presentación de despacho anticipado, debido a que este debe ser

aceptado antes que el camión que trae dicha mercancía pase por el control fronterizo de Los Libertadores, ya que si esto es así, el despacho debe ser presentado con un carácter de trámite normal, perdiendo como beneficio el ahorrar el pago de almacenamientos.

En el caso de los **Agentes de transporte en Los Andes**, se les trasmite la misma información que al importador y al agente de aduanas, además de una planilla de tránsito que confirma los siguientes datos:

- Patentes del camión.
- Nombre del conductor.
- Número de Nextel y/o celular del conductor.
- N° del o los CRT que trae.
- Nombre del exportador y el importador.
- Nombre de La Agencia de Aduana que internara la mercancía.
- Tipo y cantidad de bultos.
- Fecha estimativa de llegada a PTLA
- Además de cualquier dato que pudiera ser útil o confidencial.

El agente de aduana debe dar aviso al importador que la mercancía ha llegado y le tiene que revisar que lo que declara el transporte en el MIC/DTA coincida con la información que le fue entregada a él por parte del consignatario. Si esto es afirmativo procede a dar paso a la liberación, ya sea presentando el despacho, en caso de que este

sea por trámite normal, o pidiendo instrucciones de pago si este es anticipado y no ha sido aun pagado.

c) Agencia de aduana relaciona MIC/DTA con DIN

En caso de que el tipo de trámite es anticipado la agencia de aduanas relaciona el MIC con la DIN para proceder con la liberación. Este tiene como objetivo verificar en sistema que lo declarado por el agente concuerda con lo manifestado por el transporte y además realizando esta operación el agente se entera si su mercancía tiene algún aforo.

Figura 8: Relación DIN-MIC



Consultas DIN

- Consulta de Selección de Aforo por Manifiesto Marítimo
- Consulta Movimientos Dapex
- Consulta MIC Entrantes
- Puerto Terrestre Los Andes
- Consulta MIC Entrantes por Aduana
- Declaración de Ingreso

Relación DIN-MIC

Número Din: Número Carta de Porte:

Fuente: Servicio nacional de Aduanas, Tramitación en Línea. Sitio Web: <http://comext.aduana.cl:7001/DespachadoresWeb/>

En el caso del trámite normal la DIN ya es presentada con el número de MIC asociado y una vez aceptada la misma se da a conocer si esta tiene algún tipo de aforo.

Teniendo el despacho listo y pagado, ya sea a través de algún banco o vía electrónica en la página de la Tesorería General de La Republica se procede la liberación

de la mercancía en la UCD, oficina de la concesionaria del Puerto Terrestre de Los Andes facultada por la aduana para realizar la nacionalización de las mercancías.

d) Control de documentos por el PTLA en la UCD

La Unidad Control Documentos del PTLA (UCD) ha sido creada para asumir las funciones delegadas por el Servicio Nacional de Aduanas, respecto de la cancelación de manifiestos y el despacho de las declaraciones de destinaciones aduaneras, presentadas por aquellos representantes de los consignatarios que proceden al desaduanamiento de las mercancías desde la zona primaria aduanera.

d.1) Pasos del proceso de liberación La UCD:

El administrativo de UCD recibe de la agencia de aduana, un ejemplar del MIC/DTA original y una copia, más la DIN con todos sus ejemplares. Verifica la identificación del despachador solicitando el carné aduanero constatando que corresponde a un empleado de la agencia de aduana que presenta la DIN.

El administrativo debe verificar en su sistema:

- *“Que el o los vehículo(s) de transporte se encuentre(n) al interior del recinto.*
- *El correcto enlace MIC/DIN efectuado por el Agente de Aduana en el sistema de SNA.*
- *Comprobar que en la DIN se haya consignado la inspección de SAG y/o SSRV.*

Tipo inspección de aduana: a) sin inspección, b) documental c) física.

- *El Administrativo de UCD verifica que el pago de los derechos arancelarios hayan sido ingresando al sistema de Tesorería de la República.”⁷⁰*

Efectúa una validación documental (MIC/DIN), verificando los siguientes datos de ambos documentos:

- *“Comprobar la vigencia de la declaración aduanera.*
- *Consignatario según relación MIC/DIN.*
- *Validar que los CRT consignados en el MIC, correspondan a los declarados en la DIN.*
- *Cantidad de bultos.*
- *Tipo de embalaje y descripción de la mercancía.*
- *Marcas y Contramarcas.*
- *Cantidad de kilos de la partida.*
- *Número de Aceptación de Aduana.”⁷¹*

Si hay errores o no conformidades, se devuelve la documentación al representante de la agencia con el fin que la presente nuevamente con la aclaración o modificación respectiva.

⁷⁰ Memoria PTLA 2009. Sitio Web http://www.ptla.cl/pdf/memorias/file_86_proceso%20impo%20expo%20los%20andes. Consultado el 11/05/2010 a las 22:15 hrs

⁷¹ IBID

Concluida la revisión, el administrativo de UCD timbra la DIN con el timbre PUERTO TERRESTRE LOS ANDES MANIFIESTO CANCELADO, incluyendo la fecha y el nombre del administrativo que cancela.

d.2) Cuando las cargas tienen aforo o inspecciones

En el proceso de aforo o inspecciones de los organismos fiscalizadores, el empleado de la agencia de aduana facilita al administrativo de UCD, la DIN despachada y el MIC cancelado para solicitar andén de inspección. El mismo, verifica en la DIN que se consigne el Visto Bueno SAG/SSRV y el estado de inspección de Aduana, según corresponda y acciona el registro “Listo para Inspección” en el sistema e inscribe el vehículo en la planilla de registro de inspecciones de importación para iniciar el proceso de convocatoria del vehículo al sector de pre-andén y posterior envío al andén designado para la inspección o el aforo o ambas, según corresponda.

En la UCD se genera la impresión remota de las planillas de registro de inspecciones para importación, para el Área de Andén, a objeto de que el vehículo sea convocado al andén designado. Finalmente se devuelve la documentación al despachador de la agencia de aduana.

El empleado de la Agencia de Aduana que representa al consignatario se presenta al Sector de Andenes con la documentación pertinente al Servicio Fiscalizador que

corresponda. Además de entregar esta información al transporte para que instruya al conductor que concurra a realizar la inspección.

A continuación se presentaran los costos de los servicios presentados por el PTLA

2.3.2.14 Decimo cuarta Etapa: Reconocer ¿Cuáles son los servicios del Puerto Terrestre y sus costos?

Si bien estos son costos que asumen el importador y/o exportador, facturados al nombre del agente de aduanas que lo representa es necesario que el Transporte los conozca para que oriente a sus clientes en cómo actuar y evitar mayores cobros. Esto agrega un mayor valor al servicio entregado y agiliza la gestión.

a) Servicios de Almacenamiento y Aparcamiento

El Puerto Terrestre de Los Andes presta el servicio de almacenamiento y/o aparcamiento a todas las cargas que ingresen a sus instalaciones dentro de Zona Primaria y obviamente para ello cuenta con tarifas por estos servicios, de los cuales hay que poner mucho énfasis a la hora de presupuestar la información.

Para ello hay que distinguir lo que es almacenamiento de aparcamiento, ya que de los cuales poseen diferentes tarifas y distinto tratamiento.

a.1) Servicio de Almacenamiento

El servicio de Almacenamiento hace referencia a la custodia que se brinda a la carga de importación, u otra destinación aduanera, en los lugares de depósito asignados por la Sociedad Concesionaria, hasta su entrega a los consignatarios o a quienes sus derechos representen.

El almacenista:

- Recibe la carga amparada en MIC
- Emite Papeleta de Recepción
- Distribuye Papeletas de Recepción (Consignatario, Transportador, Aduana, Almacenista).
- Mantiene la carga en depósito (permanencia, custodia y responsabilidad)
- Informa al Servicio Nacional de Aduanas acerca de la recepción (cumplimiento de los plazos e informe de faltas y sobras).
- Entrega carga a la Agencia de Aduana, ante la presentación de la declaración de destinación aduanera de ingreso (DIN).
- Informa al Servicio Nacional de Aduanas acerca de la entrega.

El almacenamiento comienza a regir una vez que se ha generado la Papeleta, que es el documento de recepción que emite el almacenista al transportista y este puede ser de recepción documental, o sea mercancía permanece en camión en un lugar de aparcamiento o la otra que efectivamente lo reciba en el sector de almacenes, bajándola a piso.

El cobro por este servicio se basa en las toneladas por día calendario de permanencia, en cargas fraccionadas y automotor y unidad por día calendario de permanencia en carga contenedorizada.

Figura 9: Tabla Servicio de Almacenamiento (Valores Netos en dólares) Muestra 60 días de un total 90

DÍA	SBC-07-01 Carga Fraccionada Cubierto	SBC-07-02 Carga Fraccionada Descubierto	SBC-07-03 Carga Automotor	SBC-07-04 Carga Contenedorizada 20'	SBC-07-05 Carga Contenedorizada 40'	SBC-07-06 Carga Peligrosa Descubierto
01	Ver nota al pie de la tabla	Ver nota al pie de la tabla	Ver nota al pie de la tabla	Ver nota al pie de la tabla	Ver nota al pie de la tabla	Ver nota al pie de la tabla
02	9,63	9,63	9,63	35,00	45,00	9,63
03	13,48	13,48	13,48	55,00	70,00	13,48
04	16,09	16,09	16,09	88,75	123,25	16,09
05	17,36	17,36	17,36	126,50	177,10	17,36
06	19,06	19,06	19,06	158,13	221,38	19,06
07	20,75	20,75	20,75	214,50	300,30	20,75
08	22,45	22,45	22,45	250,25	350,35	22,45
09	23,72	23,72	23,72	286,00	400,40	23,72
10	25,41	25,41	25,41	321,75	450,45	25,41
11	27,10	27,10	27,10	357,50	500,50	27,10
12	28,80	28,80	28,80	393,25	550,55	28,80
13	30,07	30,07	30,07	429,00	600,60	30,07
14	31,76	31,76	31,76	464,75	650,65	31,76
15	33,46	33,46	33,46	500,50	700,70	33,46
16	39,70	100,43	100,43	1072,50	1501,50	100,43
17	41,13	104,06	104,06	1144,00	1601,60	104,06
18	43,04	108,90	108,90	1215,50	1701,70	108,90
19	44,96	113,74	113,74	1287,00	1801,80	113,74
20	46,87	118,58	118,58	1358,50	1901,90	118,58
21	48,30	122,21	122,21	1430,00	2002,00	122,21
22	50,22	127,05	127,05	1501,50	2102,10	127,05
23	52,13	131,89	131,89	1573,00	2202,20	131,89
24	54,04	136,73	136,73	1644,50	2302,30	136,73
25	55,48	140,36	140,36	1716,00	2402,40	140,36
26	57,39	145,20	145,20	1787,50	2502,50	145,20
27	58,83	148,83	148,83	1859,00	2602,60	148,83
28	60,74	153,67	153,67	1930,50	2702,70	153,67
29	62,65	158,51	158,51	2002,00	2802,80	158,51
30	64,57	163,35	163,35	2073,50	2902,90	163,35
31	66,00	166,98	166,98	2145,00	3003,00	166,98
32	67,91	171,82	171,82	2216,50	3103,10	171,82
33	69,83	176,66	176,66	2288,00	3203,20	176,66
34	71,74	181,50	181,50	2359,50	3303,30	181,50
35	73,17	185,13	185,13	2431,00	3403,40	185,13
36	75,09	189,97	189,97	2502,50	3503,50	189,97
37	77,00	194,81	194,81	2574,00	3603,60	194,81
38	78,91	199,65	199,65	2645,50	3703,70	199,65
39	80,83	204,49	204,49	2717,00	3803,80	204,49
40	82,26	208,12	208,12	2788,50	3903,90	208,12
41	84,17	212,96	212,96	2860,00	4004,00	212,96
42	86,09	217,80	217,80	2931,50	4104,10	217,80
43	87,52	221,43	221,43	3003,00	4204,20	221,43
44	89,43	226,27	226,27	3074,50	4304,30	226,27
45	91,35	231,11	231,11	3146,00	4404,40	231,11
46	93,26	235,95	235,95	3217,50	4504,50	235,95
47	94,70	239,58	239,58	3289,00	4604,60	239,58
48	96,61	244,42	244,42	3360,50	4704,70	244,42
49	98,52	249,26	249,26	3432,00	4804,80	249,26
50	100,43	254,10	254,10	3503,50	4904,90	254,10
51	101,87	257,73	257,73	3575,00	5005,00	257,73
52	103,78	262,57	262,57	3646,50	5105,10	262,57
53	105,70	267,41	267,41	3718,00	5205,20	267,41
54	107,61	272,25	272,25	3789,50	5305,30	272,25
55	109,04	275,88	275,88	3861,00	5405,40	275,88
56	110,96	280,72	280,72	3932,50	5505,50	280,72
57	112,87	285,56	285,56	4004,00	5605,60	285,56
58	114,78	290,40	290,40	4075,50	5705,70	290,40
59	116,22	294,03	294,03	4147,00	5805,80	294,03
60	118,13	298,87	298,87	4218,50	5905,90	298,87

Fuente: PTLA, Sitio Web: <http://www.ptla.cl/pdf/tarifas.pdf>

Además a los valores anteriores se debe sumar US\$ 35 diarios por permanencia del camión en área de almacenamiento.

Nota Tabla: El primer día calendario del servicio de almacenamiento prestado a las mercancías en el Recinto de Depósito Aduanero del PTLA, está contemplado dentro de las 24 horas de uso gratuito de estacionamiento en la Zona de Parqueadero que establecen las Bases de Licitación, que forman parte integral el Contrato de Concesión, sin perjuicio de lo dispuesto en la Resolución 1.300 del Compendio de Normas Aduaneras y en la Resolución 6.118 de la DNA, acerca de la obligación del transportista de entregar la carga al Almacenista dentro de las 24 horas, contadas desde su ingreso al Puerto.

Posterior a los noventa días de almacenamiento la carga cae en presunción de abandono.

a.2) Servicio de Aparcamiento

Este servicio consiste en el resguardo dentro de las instalaciones del Puerto de la unidad que está a cargo de la mercancía, específicamente cargas a granel, ya que estas no son recepcionadas documentalmente como las cargas fraccionadas y por lo mismo el cobro por esta carga es distinto a las fraccionadas (con papeletas).

El costo de aparcamiento en este caso es de \$700 + IVA por cada 15 minutos después de las 24 horas libres desde la entrada a PTLA y este cargo se denomina Sobre Uso de Parqueo.

a.3) Almacenaje Cubierto (Bajada a Piso)

A diferencia de la recepción documental de la mercancía sobre camión, el almacenaje descubierto es cuando el almacenista efectivamente recibe las mercancías en sus instalaciones y para ello además de la tarifa por tonelada por día calendario se deben agregar otras variables por servicios complementarios al mismo, de los cuales por lo menos podemos reconocer.

- Encarpe (en caso de ser rampla) US\$13,00
- Desencarpe (en caso de ser rampla) US\$13,00
- Porteo 1ª fase (camión a almacén) US\$ 4,00 x tonelada
- Porteo 2ª fase (almacén a camión) US\$ 4,00 x tonelada
- Servicio paletizado (si carga es a piso) US\$12,00 x pallet + arriendo pallet
pallet US\$ 0,20 x pallet x día

Ejemplo de Costos Almacenamiento (Ver en Figura N° 10):

Si un camión ingresa y deja en almacenes 200 cajas de cartón, con un peso bruto total de 400 kilos, por un periodo de 14 días, los costos de almacenajes serían los siguientes, considerando que se deben paletizar como condición de recepción:

Figura 10: Ejemplo costos Almacenamiento

Almacenamiento	444,64 USD	tarifa día 14 *USD 31,76
Desencarpe	13,00 USD	
Encarpe	13,00 USD	
Porteo 1ª fase	4,00 USD	tarifa por tonelada
Porteo 2ª fase	4,00 USD	tarifa por tonelada
Arriendo Pallet	56,00 USD	20 pallets x 14 días x tarifa
Paletizado	240,00 USD	tarifa por paletizado
Suma	774,64 USD	
Conversión pesos	\$ 387.320,00	Tipo cambio considerado \$ 500
IVA	\$ 73.590,80	
Servicio a pagar	\$ 460.910,80	

Fuente: Elaboración propia con datos Sitio Web: <http://www.ptla.cl/pdf/tarifas.pdf>

Una vez liberada la carga, y abandona El PTLA, se procede a calcular el valor de los servicios prestados por el mismo. Y paralelo a ello el transporte debe programar la descarga.

2.3.2.15. Décimo quinta Etapa: ¿Cómo coordinar la descarga?

Cuando las mercancías han sido nacionalizadas, en otras palabras pagados los derechos de internación y cumplido con todas las exigencias legales (control SNA, SAG, SEREMI de Salud, entre otros) está disponible para ser entregada al lugar acordado con

el consignatario. En este momento es donde el transporte debe realizar la entrega de las mercancías.

El Documento que acredita la liberación efectiva de las mercancías, es la papeleta con el timbre de Cancelado entregado por el Puerto Terrestre o el Almacén Extraportuarios, cuyo documento debe ser presentado por el transportes en la Garita de salida con los respectivos timbres, siendo este documento el confirmante que se han cumplido con todos los requisitos para la liberación de las cargas.

En cuanto al documento con el cual el camión debe viajar es con la Guía de Despacho, documento emitido y entregado por la Agencia de Aduanas que realizó la respectiva internación y que es de uso obligatorio para el tránsito y la entrega de la carga.

Coordinación de la descarga debe ser realizada por el Transporte, si bien las agencias de aduanas reciben instrucciones del importador y estas retransmiten a la vez al transporte, no se debe caer en el error de confiar solamente en esta información. Para que la coordinación de la descarga sea efectiva la clave es la buena comunicación con el importador y esta debe contemplar por lo menos:

- ¿Dónde se descarga?
- ¿Cuándo se descarga?
- ¿Quién lo descarga?

a) ¿Dónde se descarga?

Confirmar el lugar exacto donde se realizará la entrega de las mercancías es esencial, dirección, numeración, indicadores referenciales, las mejores rutas a seguir, un mapa con indicaciones, etc. Lo ideal es evitar confusiones y malos ratos al conductor que pueden ocasionar accidentes, robos entre otros.

En el caso de ser una dirección que el conductor no ubica o se siente inseguro no dudar en incurrir en gastos de un guía de descarga, para asegurar la entrega. Por otra parte averiguar qué tan peligroso es el sector, si tiene mala fama en cuanto a robos cortes de caminos, etc.

b) ¿Cuándo se descarga?

Se debe programar el día y hora en que se requiere posicionada la unidad en la planta destinada a la entrega de la mercancía, lo ideal es que todo esto quede por escrito ante un eventual retraso en las descargas visto desde el punto de vista de estadías por demoras en este aspecto.

El cumplimiento de los tiempos de entrega es esencial en el éxito del servicio que se presta como transporte. No se debe incurrir en la práctica de desenganchar el semirremolque en el parqueadero del transporte y utilizar el Tracto camión para otros movimientos dejando a la espera al cliente hasta contar con otra unidad para realizar la entrega. El transporte desconoce la urgencia con la que se es requerida la mercancía, por

lo tanto si esta es solicitada a un determinado día y hora, esta solicitud debe ser respetada.

c) ¿Quién lo descarga?

Conocer el nombre y contacto de la persona que está a cargo de la recepción de la mercancía y/o coordinación de la descarga es primordial, en cuanto a eventuales problemas, retrasos, programaciones, entre otras.

Por otra parte debe existir una persona que dará la conformidad de la mercancía recibida, en lo cual el transporte debe instruir a sus conductores que exijan dicha conformidad, ya sea en la guía de despacho, el manifiesto o el CRT. Lo importante es que exista algún documento con la firma y datos de quien recibió la carga.

El conforme de la entrega es muy importante para el cobro del servicio que se presenta a continuación

2.3.2.16. Décimo sexta Etapa: ¿Cuándo se factura y cobra el servicio por parte del Transporte?

Para que una empresa funcione debe poseer ingresos y la forma en cómo se manejan los sistemas de cobro es primordial, si no se factura a tiempo, mucho menos se podrá exigir un pronto pago.

De ahí es vital apenas se realiza la entrega de las mercancías emitir la factura a quien haya contratado el servicio, y para ello de modo de evitar cualquier rechazo es necesario junto con enviar la factura adjuntar todos los documentos que respalden la eventual operación, como lo son los e-mail o contratos del acuerdo del valor del flete, un CRT original, Manifiestos, guías de despachos conformadas y cualquier otro respaldo que acredite el cumplimiento del servicio.

Llevar un sistema de seguimientos de pagos siempre es necesario, no todos los contratantes son iguales, hay algunos que no es necesario estar exigiendo el pago, sin embargo existen otros que hacerles seguimiento para que no retrasen los pagos, ya que un retraso en los cobros puede generar problemas presupuestarios al no contar con efectivo para el pago de las obligaciones.

2.3.3 Evaluación de los procesos en los cuales se incurre en más errores en las liberaciones planteando soluciones a estas dificultades.

Una vez conocida las generalidades del procedimiento de importación, hay que entrar más afondo a analizar los problemas más comunes que ocurren en el proceso de liberación de las mercancías, de los cuales el transporte debe realizar tanto coordinaciones como seguimientos

2.3.3.1 Problemas más comunes que ocurren en el proceso de liberación de las mercancías en PTLA.

A continuación se expondrán algunos de los problemas más comunes que puede encontrar el transporte terrestre en cuanto a la liberación de las mercancías en el PTLA.

a) En cuanto a las Certificados de Destinaciones Aduaneras “C.D.A”

La obtención del CDA, documento gestionado por el agente de aduanas, es una de las tramitaciones que produce mayor retraso en las presentaciones del despacho, considerando que la obtención de los vistos buenos demoran por lo menos unas 5 horas desde que fueron presentados, siempre y cuando estos hayan sido entregados a la autoridad correspondiente antes del medio día, de lo contrario quedan para ser aprobados al día hábil siguiente.

En cuanto los **CDA del SEREMI de Salud** a partir de Julio del 2011 se han habilitado la presentaciones electrónicas, siendo este el único medio de presentación para los vistos buenos de esta entidad, trayendo como ventaja que pueden ser presentado las 24 horas del día y además que la información de rechazo o aceptación de este llega tanto a los e-mail del agente como del importador, gracias a los requisitos exigidos por el SEREMI que incluye entregar contacto del consignatario y su representantes.

Si bien las presentaciones ante este organismo requieren por parte baja contar con 48 horas de anticipación a la llegada de la carga para lograr la obtención del CDA para transmitir el despacho ante aduana, este no debiera presentar mayor dificultad, ya que los documentos e información exigidos por este organismo son de pleno dominio de los consignatarios y los agentes de aduanas. Sin embargo no ocurre lo mismo con los CDA del SAG, ya que entre los documentos que se solicitan para la presentación del CDA no dependen directamente de los consignatarios.

Para el **CDA del SAG**, dependiendo el producto en cuestión, son solicitado generalmente copias del Certificado Fitosanitario, documento obtenido por el exportador una vez que la carga está por salir desde la aduana de origen y que ésta ya haya sido certificada por el organismo fiscalizador de origen, teniendo como consecuencia en caso de productos que provienen desde Argentina que muchas veces la carga arriba a Chile antes de la obtención del CDA.

Es de vital importancia una vez obtenido este documento y todos los demás requeridos adelantarlos vía e-mail y en forma legible para que el agente de aduanas comience a tramitar el CDA.

El problema para el transportista es que la información acerca del estatus de estas presentaciones no es entregada directamente por el organismo que los otorga, de modo que solo puede obtener información del agente de aduanas, el cual en caso de un error por parte de ellos puede que omita alguna información.

El único control que puede llevar el transporte es un registro de cuando él y el importador entregaron la documentación necesaria para la tramitación del CDA y realizar preguntas periódicas en cuanto a su presentación y aceptación.

b) Cargas con inspección SAG

Un especial cuidado debe tener el transporte con las cargas a granel de productos como el maíz en cuanto a la cantidad que es presentada en el CDA. Generalmente las compras de estos productos son facturados por una gran cantidad de toneladas, que corresponden a lo menos por unas 5 unidades y más. Para ello es recomendable presentar CDA por cada unidad, eso quiere decir que la emisión de Certificados Fitosanitarios desde el origen deberían ser por cada unidad cargada, todo esto para evitar dependencia de las demás unidades ya que por normativa del SAG para inspeccionar

este tipo de productos deben estar toda la carga amparada por el CDA y el Certificado Fitosanitario.

De acuerdo al párrafo anterior, un problema muy común relacionado a este tema es que se realiza una presentación CDA y despacho por un total de una carga que ampara una cantidad de unas 4 unidades y como requisito de liberación deben estar los cuatro camiones arribados para poder liberar e inspeccionar las mercancías. Sin embargo debido a problemas mecánicos o de corte del paso de libertadores por efectos climáticos al no lograr cruzar una unidad, las demás unidades no pueden liberar ya que se encuentran ligadas a la faltante, trayendo un gran costo de almacenaje y cobro de estadías solo por efectos del tipo de presentación que se realizo en Chile.

Continuando las cargas a granel amparadas por una factura y un Certificado Fitosanitario que amerita disponer de varias unidades para trasladar estas mercancías, cabe señalar otro problema común es que el Certificado Fitosanitario original habitualmente es enviado con la última unidad que realizo aduana o en el peor de los casos se extravía el fito original, documento exigido si o si por el SAG en original al momento de realizar las inspecciones.

En contraparte a lo expuesto en los párrafos anteriores, el importador debe evaluar muy bien los costos de la emisión de fitosanitarios individuales por unidad y la cantidad de CDA y despachos que presentara la aduana, de nodo de conocer con

anterioridad si el costo por emisión de documentos compensa la reducción del riesgo de problemas de liberación en cuanto a los Certificados Fitosanitarios y despachos por el total de las unidades.

El transporte debe coordinar minuciosamente los envíos de unidades con las presentaciones aduaneras que realice el agente de aduanas, ya que por una descoordinación lo más probable es que se endosen los costos al momento de cobrar el flete.

c) Problemas de los Trámites Anticipados

Si bien los tramites anticipados presentan una gran ventaja en cuanto al beneficio que se les brinda de no cobrar almacenaje las primeras 24 horas de estadía en PTLA ni aparcamiento, tienen un defecto en cuanto su naturaleza, ya que para que estos cumplan con función de anticipado la aceptación de los mismos debe ser antes de que la unidad ingrese al PTLA.

Sin embargo esto no presenta mayor dificultad cuando el despacho (DIN) es por una sola unidad, ya que una vez contando con el MIC se presenta una aclaración al despacho cambiando su calidad de trámite anticipado a normal.

No obstante, cuando se presenta un despacho anticipado por varias unidades, hecho muy frecuente en cargas a granel, e ingresa una unidad antes de la aceptación del mismo el tema es mucho más complicado.

Por defectos del sistema electrónico y en base a lo que se desprende en la normativa aduanera, para cambiar un despacho de tipo de trámite anticipado a normal se necesita contar con la unidad llegada, de esto se desprende en caso de que el despacho anticipado si se presento por 10 unidades y llego una unidad antes de su aprobación, para cambiar el tipo de trámite se necesitaran las 10 unidades arribadas.

Para evitar inconvenientes con este tipo de trámite lo esencial es la comunicación entre todos los actores, en especial entre el transporte con la agencia de aduanas, los cuales deben poseer una fluida comunicación en cuanto al posicionamiento real de las unidades que ingresaran con las mercancías. Si cuentan o no con toda la documentación e información necesaria para enviar a trámite el despacho y las instrucciones del cliente para presentar el mismo.

Cuando una unidad ingresa por el Paso Los Libertadores posee un plazo no mayor a 6 horas para ingresar al Puerto Terrestre, de lo contrario el transporte se verá expuesto a multas y la carga puede ser derivada a un aforo físico si algún fiscalizador lo estima conveniente.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, y en cuanto a los trámites anticipados, hemos mencionado que el despacho debe ser aceptado por el sistema de aduanas antes que la unidad ingrese al PTLA. Por ello muchas veces el transporte coordina con la agencia de aduanas no entrar la unidad a la espera que se apruebe el despacho presentado con carácter de anticipado para así no perder su objetivo.

Sin embargo, hay que tener una gran precaución de que si el despacho no es aceptado antes de estas seis horas, el sistema de aduanas pasa automáticamente este trámite a normal, derivando a que la agencia deba aclarar el tipo de trámite y que el transporte quede con multas, por lo que independiente de que el cliente quiera evitar almacenaje usando despacho anticipado, en estos casos el transporte debe siempre ingresar la unidad antes de las 6 horas.

d) Dificultades con los pagos de derechos

El pago de los derechos puede significar desembolso significativo dependiendo el valor de la mercancía, por lo que la coordinación de los recursos debe ser realizada con anticipación para evitar problemas de fondos al momento que lleguen las mercancías y se comience el desaduanamiento.

No tiene ningún sentido haber gestionado un despacho anticipado con la correcta coordinación entre agente de aduana y transportes si al momento de contar con la unidad llegada y estando todos los trámites aduaneros listos no se puedan liberar las mercancías

por falta de pago de los derechos de internación y pasen más de 24 horas y además se pierda el beneficio de almacenaje costo cero por sobrepasar el plazo del mismo.

Si bien es indispensable que las empresas mantengan un control riguroso sobre los recursos monetarios y pagos realizados, estos deben ser expeditos. Es muy frecuente que una empresa tenga los recursos para pagar los derechos, pero sin embargo para poder realizarlos debe contar con la autorización de una o varias personas y esto puede llevar a un retraso significativo y un aumento en los costos, ya sea por almacenajes, sobrestadías, tiempos, entre otros.

En este aspecto el transporte debe realizar un adecuado seguimiento de los pagos directamente con el importador, recomendando gestionar estos con tiempo.

e) Cuando se tienen deudas con PTLA

El Puerto Terrestre lógicamente factura por sus servicios y los entrega a la agencia de aduanas la cual canaliza a los consignatarios el costo de la misma. Cuando una de estas facturas no ha sido pagada condiciona al cliente a no entregar papeleta de salida a la unidad que trae su carga cuando existe una deuda anterior, trayendo como consecuencia retraso en la entrega de la carga y un mayor costo de sobrestadías por concepto de no abandono del puerto.

El problema en esta situación es que la mercancía ya está nacionalizada y el transporte no la puede bajar en almacenes ni tampoco salir del PTLA, por lo que queda atrapado a la espera que el importador pague esta deuda. El único mecanismo de presión que existe es facturar estadia por el tiempo de espera cuando este se ha prolongado mucho tiempo.

f) Problemas en cuanto al tipo de Carga

Entre los problemas más habituales que se dan en cuanto al tipo de carga es el rechazo de las mercancías que tiene inspecciones, las cuales a veces no pasan el control del organismo fiscalizador ya que no cumplen con alguna exigencia.

De los casos más comunes son el rechazo de mercancías que no cumplen las horas frío, como frutas, carnes, verduras, entre otras. Pudiendo deberse a un mal manejo de la refrigeración por parte del transporte, una mala estibación en el lugar de carga, demasiadas intervenciones en la cadena logística, etc.

Otro común motivo de rechazo es que al momento de inspeccionar mercancías se encuentran con bichos que no son coterráneos, por lo cual para evitar un impacto en el ecosistema se devuelve en forma inmediata la mercancía o se envía a fumigar en un lugar certificado. Y por último los rechazos por resguardo de enfermedades como la fiebre aftosa.

g) Los Costos en PTLA

El error en este aspecto es que como los costos de inspecciones, almacenaje y aparcamiento no los absorbe el transporte, éste muchas veces se despreocupa de trabajar en la disminución de los mismos.

Un factor fundamental en la competitividad es el concepto de disminuir los costos por mejoras de procesos productivos, independiente cual sea la estrategia competitiva genérica con la cual se cuente, siempre es fundamental para el éxito de cualquier organización incrementar sus márgenes de utilidad.

En cuanto a los costos de adquisición de mercancías importadas un factor fundamental es el manejo de los costos de la cadena logística, ya que estos pueden representar un valor significativo en el valor final de la adquisición.

El aporte que realice el transporte a disminuir estos costos es un valor agregado del servicio que preste y se puede convertir en un gran diferenciador en cuanto a la competencia.

h) Discrepancias con los Tipos de Bultos declarados

De las solicitudes de aclaración al transporte, una de las más comunes es la del tipo de bulto declarados en el campo 31 del MIC/DTA, que muchas veces no concuerda con lo Declarado en la DIN, generalmente este error se da porque en las tramitaciones de

origen tienen otros criterios para declarar los bultos, manejan otra codificación, entre otras.

En Brasil es muy común que ocupen la palabra volumen para identificar ciertos bultos, en Argentina se utiliza mucho la palabra bulto por si sola y no se especifica en el campo 38 del MIC la identificación del bulto, por lo que para los fiscalizadores genera dudas, solicitándose aclarar ya sea el MIC y/o la DIN, y en el peor de los casos realizar un aforo fisco con el fin de generar un reconocimiento de las mercancías.

La aclaración de la DIN tiene un tiempo de demora de unos 10 minutos aproximadamente, sin embargo la del MIC por lo menos entre una a tres horas, y si se solicita aclaración de origen esta puede retardar un día y mas inclusive.

Lo importante es que el transporte controle que el tipo de bulto declarado se adecue a lo que realmente fue cargado y que en destino se presente de acuerdo a lo que se ha declarado en los documentos bases y coincida con lo declarado en el CRT y MIC.

2.3.3.1 Conclusiones y fundamentaciones a la Investigación

El Servicio de Transporte de carga Internacional requiere una gran experiencia y coordinación en cada una de sus etapas, desde su conformación legal con los requerimientos exigidos por cada país en el que se va a operar, así como las redes de contactos y representantes legales que debe tener en cada punto de control y países donde éste realice sus viajes.

Una de las bases para el éxito de las operaciones de los Transportes es la fluidez de información que logre instaurar en entre cada uno de los actores que intervendrán a lo largo de la cadena logística y de distribución física internacional. Convirtiéndose el factor de comunicación una de las bases para el éxito de cualquier servicio prestado resulte satisfactoriamente, así surge un proceso de retroalimentación orientado a eliminar futuros inconvenientes.

Un cliente que es constantemente informado del status de su carga, con información clara, real y precisa puede coordinar de mejor forma sus operaciones, alcanzando mayor eficiencia en sus procesos. A su vez el flujo de información mejora las relaciones y establece lazos tanto personales como de negocios entre los involucrados, posibilitando para una próxima incursión solicitar nuevamente los servicios logrando relaciones comerciales permanentes.

La participación activa del Transporte en los procesos de importación como exportación, considerándolo como un puente que une al comprador con el vendedor de distintas fronteras, debe ser reflejada en los aportes que este realice a mejorar los procesos, traspasando su experiencia y conocimientos en virtud de conseguir reducir al mínimo inconvenientes que pueden causar un incremento en los costos.

El transporte debe exigir la información de lo que se va a cargar para así realizar un diagnóstico que permita anticipar cuáles son las mejores alternativas del servicio a ofrecer de acuerdo a lo que pretende el contratante del servicio comparando con lo que realmente necesita, transformándose de este modo en un orientador en cuanto a los aspectos a considerar en la eventual exportación y/o importación.

Conocer las características y naturaleza de la carga, sus requerimientos de embalaje, sus riesgos, así como la identificación de los tipos de bultos a declarar es esencial tanto para cargar, documentar, así como para determinar el discriminante del flete a cobrar. Ya que el servicio en sí, se basa en la mercancía que se va a trasladar, poniendo a ésta en el más importante ítem a considerar.

Las correctas programaciones del lugar de carga y el destino de entrega de las mercancías son de gran importancia para instruir al conductor, al cual se le debe entregar un instructivo con los respectivos contactos en cada punto de control aduanero, de los clientes y todas las personas que deben realizar algún tipo de trámite con respecto

a la carga y el tráfico de la unidad. Al igual que en los puntos anteriores el buen flujo de información es clave.

El seguimiento del “cómo” se están coordinando las cosas y los esfuerzos por mejorar constantemente los procesos son trascendente para disminuir los riesgos por errores que a la larga acarrear aumento de los costos, una simulación del viaje que contemple cada punto sería lo aconsejable, siempre y cuando ésta no entorpezca la operatoria en cuanto a la disponibilidad de tiempo y exigencia de recursos.

Debido al alto valor que poseen tanto las mercancías como los vehículos en movimiento, estas representan un gran riesgo para el transportista al hacerse carga de las mismas, por lo que es fundamental contratar un seguro que cubra tanto los riesgos sobre la carga transportada como del vehículo que está realizando el transito. Por lo mismo siempre se debe considerar un seguro y analizar muy bien el grado de cobertura que estos entregan.

Una vez coordinada la carga y los trámites aduaneros se procede a la realización del viaje para el cual como transporte se debe emitir el MIC/DTA y el CRT, en base a la información proporcionada por el exportador indicado en la factura y en la lista de empaque principalmente. Estos documentos deben acompañar a la carga a lo largo del viaje, desde que la carga realiza aduana de salida hasta que es nacionalizada en la aduana de destino, siendo exigida en cada punto de control aduanero.

En el trayecto que realiza el vehículo muchas de las diligencias además de depender de los agentes que le prestan servicios tanto al transportista como al remitente o consignatarios, el conductor es un actor fundamental el cual no solo debe dedicarse a conducir, sino que además tener pleno conocimiento de lo que transporta y de cómo fue documentado, así es un gran aporte al momento de alguna inspección, controversia y control documental.

La coordinación entre los agentes de transportes, agentes de aduanas, exportadores e importadores y el transportista es lo más importante para que toda la operación resulte a la perfección, la empresa de transportes debe imponer este concepto de comunicación fluida cuando no nace del contratante del servicio. Por otra parte la buena relación que logre con el agente que despachara las cargas y el nivel de coordinación que se logre con éste se reflejará en la pronta liberación de las mercancías.

Adelantar la documentación para las anticipadas presentaciones en la aduana de destino debe fijarse como política de las empresas de transporte, así se asegura que el agente de aduana tenga conocimiento de los tipos de bultos y valores declarados en los documentos que acompañan la carga, de este modo evita discrepancias con las presentaciones que realice el importador en conjunto con su agente, evitando aclaraciones que pueden ocasionar retrasos en las liberaciones, incremento en el valor de los almacenajes y multas por parte de aduana.

El seguimiento a la unidad (de parte de todos los involucrados) en todas las etapas del servicio prestado no se puede dejar de realizar, de este modo se presiona de alguna forma a que las cosas se estén realizando bien y no se dejen los tramites de la carga de un lado por dar prioridad a las de otras empresas, quien demuestre mayor preocupación y recuerde constantemente de agilizar las operaciones, siempre de una forma cordial, respetuosamente y asertiva logrará mayor agilidad en las tramitaciones.

La coordinación de liberación en el PTLA se basa en el seguimiento que realice el transporte al importador y a la agencia de aduanas que realiza la Declaración de Ingreso. La empresa de transportes jamás debe esperar a que se le avise por liberaciones por pagos de derechos, entre otros. Su tarea es realizar las consultas del estatus de las liberaciones en cuanto a presentaciones de vistos buenos de SAG y Salud, presentaciones de DIN, pago de derechos y programaciones de descarga.

El nivel de servicio que preste la empresa de transportes no solo se basa en el traslado de las mercancías desde el lugar de carga a las bodegas del importador, si no que de garantizar que los procesos se estén dando como corresponde, en otras palabras que se realicen todas las gestiones en función de una pronta liberación, con el fin de evitar costos extras, por almacenajes, estadías y todos los cobros evitables.

Uno de los errores de coordinación más comunes que se da entre transportes y agente de aduanas son las cargas a granel por CRT y DIN presentadas por una gran

cantidad de toneladas que representan una partida de 10 o más camiones, en los cuales no se puede liberar en forma parcial, si no por algún hecho fortuito no llega una de esas unidades para cumplir la partida, las otras deben esperar su arribo por lo que estarían pagando estadías y almacenajes innecesarios, si la presentación de la DIN hubiera sido para poder liberar en forma parcial.

Otro problema frecuente que ocurre es la consolidación de cargas peligrosas que estas no pueden ser bajadas en almacenes, ocasionando al transporte dificultades con los clientes si una de las cargas no libera, ya que para que el camión pueda abandonar el PTLA necesita todas sus cargas liberadas, y al ser cargas peligrosa no puede dejar en almacenes la mercancía pendiente de liberar.

Evitar los inconvenientes que puedan surgir para la pronta liberación de las mercancías y programación de las descargas es tarea fundamental para la pronta entrega de las mercancías, y para ello la comunicación con el cliente nuevamente pasa a ser un rol protagónico, el responder las preguntas ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿A quién? se entrega las mercancías serán las preguntas básicas que se deben realizar.

Importante también es la instrucción que se le entrega al conductor, brindar instructivos escritos con indicaciones para la descarga es esencial, así como recordar al chofer que le firmen algún documento (guía de despacho, habitualmente) de la entrega satisfactoria de la carga, respaldo del cumplimiento del servicio y que puede ser enviado

con la factura al momento de hacer cobro del servicio. Lo recomendable es una pronta facturación con el fin de no prolongar los cobros.

En síntesis, contar con una pauta o manual que sirva de guía para lograr una comunicación con flujos de retro alimentación, que permitan coordinar de mejor forma la operación desde el momento en que se toma el primer contacto con el cliente hasta el momento de entrega de la carga es esencial para un buen servicio. Además si agregamos el conocimiento de la empresa de transportes en cuanto al entorno donde se desenvuelve, el seguimiento que realice a las operaciones, el nivel de sus profesionales, la experiencia con la que cuente y la disposición a realizar un aporte a la mejora continua de los procesos, serán la clave de su éxito.

CAPÍTULO III: Conclusión

El desarrollo personal y profesional de cada persona está en función de sus vivencias (estudios, experiencias de vida, etc.) y la actitud de vida propia que se asuma respecto al mundo que nos rodea. De acuerdo a esto, se llega a definir a cada individuo en forma única con virtudes propias que lo hacen distinto a los demás, en otras palabras, la diferenciación ante el resto de personas, la cual si logra ser adecuadamente identificada y manejada podría ser utilizada como una fortaleza clave para el desarrollo individual.

De ahí la importancia en cuanto a las vivencias en la práctica profesional y a los conocimientos adquiridos en las aulas de la universidad, así como a lo largo del desarrollo del tema investigado, que de alguna u otra forma van forjando el camino de lo que podemos llegar a ser y donde nos deberíamos desarrollar profesionalmente.

La experiencia práctica ha sido muy importante para poner a prueba los conocimientos teóricos en el mundo laboral, y además una herramienta para introducirse en la Industria del Transporte Terrestre Internacional desde un punto de vista de negocio, quedando en claro que este servicio no se trata solo de transportar una carga de un lugar a otro, si no que es toda una red con flujos de informaciones y ser un importante conector que realiza un nexo entre el importador y el exportador.

Además la experiencia práctica constituye una fuerte base como fuente de conocimiento, respaldo para la toma de decisiones y agrega valor en el mundo laboral al momento de realizar un trabajo o en la búsqueda del mismo.

Este periodo también sirvió para desarrollar las relaciones interpersonales aplicadas al mundo laboral, conocer cómo opera realmente éste, integrarse a él, generar redes de contacto profesional y descubrir oportunidades de negocio que se pueden desarrollar como proyecto personal, basado en la experiencia adquirida y fortalezas con las que se cuentan.

En cuanto al desarrollo del tema a investigar, que surge justamente basado en lo realizado en el período práctico, ha sido un gran aporte personal en cuanto a descubrir falencias en el trabajo que se realiza, aportando en mejorar algunos procesos y enfocando a brindar mejores servicios.

Por otra parte es una gran satisfacción registrar los conocimientos personales con el fin que puedan ser tomados por otras personas dándole un uso en función de lo que estimen conveniente, ya sea por conocimiento teórico, compararlo con sus conocimientos, experiencias o como una fuente de información para incursionar en forma primeriza en el transporte internacional.

La idea de este informe es que sea un aporte y pueda servir como base para el transporte de carga que opera en el PTLA, obviamente ajustándolo a las necesidades de cada empresa, mejorando y desarrollando los puntos no mencionados y que tengan debilidades en cuanto a lo investigado, ya que hay muchos aspectos en el transporte terrestre internacional, que no fueron incluidos para no perder el enfoque de la investigación.

En conclusión, toda vivencia que tengamos, ya sea buena o mala debe ser asumida como una experiencia que nos hará más fuertes e íntegros como humanos tanto en nuestro desarrollo personal, como profesional. Por otra parte debemos hacer que estas experiencias puedan ser un aporte a los demás; con el fin de estar siempre contribuyendo a la sociedad en general, entendiendo que nosotros somos parte de ella, siendo conscientes que el aporte individual que realice cada integrante de la misma, dará como resultado la sociedad que logremos formar.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre “ATIT”, Sitio Web:
<http://www.aladi.org/nsfaladi/integracion.nsf/d2fddddd0150f579c032574a40073af67/4031acacee594d7c03256f190045de9b?OpenDocument> Consultado el 01.09.2012 a las 22:00 hrs.-
- ALADI. “Normativa del Transporte Internacional Terrestre”, Capitulo IX. Sitio Web:
<http://www.aladi.org/nsfaladi/normativaatit.nsf/e6a1d7df23de282803256eb7005c599c/1e2c44ea13cf3cdf03256eba00673437?OpenDocument> Consultado el 10/09/2012 a las 00:30 hrs.-
- Asociación Latinoamericana de Integración ALADI, “Transportes y otros servicios”. Sitio Web:
http://www.aladi.org/nsfaladi/arquitec.nsf/VSTITIOWEB/Transporte_y_otros_servicios. Consultado el 11/08/2012 a las 19:24 hrs.
- Bussines School CEIPA, Sitio Web:
www.campus.ceipa.edu.co/contenido/negociacion/.../anexo1_dfi.ppt Consultado el 14/08/2012 a las 22:30 hrs.
- Definición ABC, Transporte. Sitio Web
<http://www.definicionabc.com/general/transporte.php> . Consultado el 11/08/2012 a las 19:13 hrs. Definición ABC, Transporte. Sitio Web

<http://www.definicionabc.com/general/transporte.php> . Consultado el 11/08/2012 a las 19:13 hrs.

- DFL Hacienda 1/97 Art. 1°. Santiago, 18 de octubre de 2004. “Ordenanza de Aduanas”, Ejercicio de la protestad Aduanera, Artículos 1
- DFL N° 30. Santiago, 18 de octubre de 2004. “Ordenanza de Aduanas”, Ejercicio de la protestad Aduanera, Artículos 14, 17 y 18
- DFL N° 30. Santiago, 18 de octubre de 2004. “Ordenanza de Aduanas”, Título V, De las destinaciones aduaneras, Artículo 71, 73, 74, 75 y 76.
- Diario Pyme. Sitio Web “Arancel efectivo de las importaciones chilenas promedió un 1,2% en 2010”. Sitio Web: <http://www.diariopyme.com/2011/03/arancel-efectivo-de-las-importaciones-chilenas-promedio-un-12-en-2010> Consultado el 01.03.2011 a las 22:00 hrs.
- Instituto de Cursos Bancarios. Sitio Web, “Carta de Porte Terrestre”. Sitio Web: https://www.ucursos.cl/ieb/2008/2/0205/240301/material_docente/previsualizar?id_material=14021. Consultado el 11/05/10 a las 22:00 horas.
- Jorge E. Pereira, “Distribución Física”, Gestionopolis. Sitio Web: <http://www.gestiopolis.com/canales6/mkt/mercadeopuntocom/distribucion-fisica-y-logisticade-los-productos.htm> Consultado el 13/08/2012 a las 21:00 hrs.
- Manual del Exportador de Frutas y Hortalizas Sitio Web: http://interletras.com/manualCCI/Conservac_empaque_transp/transpack29.htm. Consultado el 12/08/2012 a las 16:00 hrs.

- Memoria PTLA 2009. Sitio Web
http://www.ptla.cl/pdf/memorias/file_86_proceso%20impo%20expo%20los%20andes. Consultado el 11/05/2010 a las 22:00 hrs.
- Ministerio de Salud. Procedimiento para Importación de alimentos Sitio Web:
<http://www.asrm.cl/Archivos/Servicios/PROCEDIMIENTO%20PARA%20IMPORTACION%20DE%20ALIMENTOS.pdf> Consultado el 15.08.2012 a las 23:00 hrs.
- No especificado, “Transportes y Seguros en el Comercio Internacional”. Sitio Web:
<http://www.aidescom.com/LinkClick.aspx?fileticket=%2BFm%2FrxbXtt4%3D&tabid=85> Consultado el 10/09/2012 a las 22:00 Hrs.
- No especificado, Manual de Procedimientos Importaciones Pecuarias, Agencia de Aduanas Pollmann.
http://www.pollmann.cl/Resoluciones/manual_procedimiento_importaciones_pecuarias.
- No Especificado, Sitio Web “10 formas para establecer relaciones duraderas con sus clientes” URL:
http://pyme.net.uy/documentos/relaciones_duraderas.htm Consultado el 18/08/2012 a las 20:30 hrs.
- No especificado, Sitio Web:
http://www.cecot.es/innovacion/tic-logistica/ponencias/la_logistica_integral_i_laesTIC_GEDAS.pdf Consultado el 29/09/2012 a las 16:00 hrs.

- No especificado, Sitio Web: “Manual Exportaciones de Hortalizas” Sitio Web: http://interletras.com/manualCCI/LOGISTICA_EXPORTADORA/logisticaexp05.htm Consultado el 19/08/2012 a las 16:00 hrs.
- No especificado. Sitio Web: <http://www.aidescom.com/LinkClick.aspx?fileticket=%2BFm%2FrxbXtt4%3D&tabid=85> Consultado el 11/09/2012 a las 21:30 Hrs.
- No especificado. Sitio Web: <http://www.aidescom.com/LinkClick.aspx?fileticket=%2BFm%2FrxbXtt4%3D&tabid=85> Consultado el 11/09/2012 a las 21:30 Hrs.
- No especificado. U Cursos. URL: https://www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0205/240301/material_docente/previsualizar?id_material=509398. Consultado el 11/05/2012. 23:15 horas.
- Puerto Terrestre de Los Andes, Sitio Web: <http://www.ptla.cl/pdf/tarifas.pdf>. Consultado 16/08/2012 a las 22:00 hrs.
- Puerto Terrestre de Los Andes, Sitio Web “Quienes Somos. Grupo Azvi PTLA” URL: <http://www.ptla.cl/informacion.asp?idq=11> Consultado 16/08/2012 a las 22:00 hrs.
- Servicio Agrícola y Ganadero “SAG”, Sitio Web: [http://www.sag.cl/OpenDocs/asp/pagDefaultGabineteSuperior.asp?boton=Doc9&argInstanciaId=9&argCarpetaId=1857&argTreeNodosAbiertos=\(\)&argTreeNo doSel=&argTreeNodoActual=](http://www.sag.cl/OpenDocs/asp/pagDefaultGabineteSuperior.asp?boton=Doc9&argInstanciaId=9&argCarpetaId=1857&argTreeNodosAbiertos=()&argTreeNo doSel=&argTreeNodoActual=) Consultado el 14.08.2012 a las 23:00 hrs.

- Servicio Nacional de Aduanas, “Sistema MIC/DTA Electrónico”. Sitio Web: <http://isidora.aduana.cl/TransporteTerrestre/> Consultado el 10/09/2012 a las 22:50 hrs.
- Servicio Nacional de Aduanas, Consulta DIN. Sitio Web: <http://comext.aduana.cl:7001/DespachadoresWeb/> Consultado 10/09/2012 a las 23:40 hrs.
- Servicio Nacional de Aduanas, Sitio Web “Glosario de comercio Exterior”. Agente de Aduana. Sitio Web: http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228164632.html, Consultado el 19/09/2012 a las 23:00 hrs.
- Sitio Web, “Fundación Savia”, URL: http://www.fundacionsavia.cl/2008_04_09_quienes_somos.html Consultado el 31/07/2012 a las 22:00 hrs.
- Sitio Web. “Word Reference”. URL: <http://www.wordreference.com/definicion/embalaje>. Consultado el 26/08/2012 a las 23:45 hrs.
- Subsecretaria de Política y Gestión Comercial. Sitio Web MICDTA”, URL: <http://www.comercio.gob.ar/web/index.php?pag=283&btn=163&PHPSESSID=857d7fb8661e63d7c8fc2f23461da1c4> Consultado el 11/05/10. A las 23:00 hrs.

- Subsecretaría de Transportes, Sitio Web:
http://www.subtrans.gob.cl/subtrans/doc/TRAMITE-%20carga_permisotransterrestre.pdf Consultado el 09.09.2012 a las 16:00 hrs.
- Walter Sosa F. Entrevista realizada en Abril 14 del 2010, 12:30 horas en la Ciudad de Santiago de Chile. Entrevistador: Danilo Molina Espíndola. (Anexo 1)

ANEXOS

Anexo I: Entrevista Transworld Ltda.

Entrevistado: Walter Sosa F. Gerente General y socio de Transworld Limitada y Transworld Logistic

Entrevistador: Danilo Molina E.

Santiago, Abril 14 del 2010

1.- ¿Qué tipo de Empresa es Transword?

Trans World es una empresa de Transporte Internacional y Logística, fundado en Chile el año 2003 con la intención de prestar a sus clientes un apoyo profesional a todos sus requerimientos en sus operaciones de importación y exportación.

2.- ¿Cómo se formo la Empresa, me podría dar una reseña histórica?

Esta se inicia cuando decido abandonar la empresa de Transportes Internacional Servidiario, en la cual era el Gerente General en Chile de dicha institución. Esta determinación la tomen en el tiempo del corralito ocurrido en Argentina que produjo un cambio en la situación laboral lo que me obligó a dejar esta empresa en el año 2002, porque las nuevas condiciones laborales alcanzaban para sustentarse Chile.

Tras haber tomado esta decisión evalué si continuar en Chile comenzando desde cero o regresar a Argentina. Lógicamente tomé la primera opción, porque siempre había tenido la idea de crear una empresa propia gracias a los conocimientos adquiridos tanto en Servidiario como en su antiguo trabajo en Argentina, en la cual importaban alrededor de 80 camiones mensuales con revistas y libros desde Chile.

Una vez tomada esta decisión y ya contando con la nacionalidad chilena desde hace algunos años, me puse en contacto con José Luis Forlino y Marcos Ghilberti para emprender esta sociedad, en la cual comenzamos a trabajar cuando una amiga nos ofreció un camión para comenzar a explotarlo.

Durante 6 meses logramos sacar la mayor ventaja al camión, sin embargo este constaba con permiso provisorio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile, el cual no se podía renovar. Fue ahí cuando surgió la posibilidad de comprar una empresa que poseía un solo camión con la ventaja de contar con permisos definitivos, lo que nos cayó casi como del cielo para poder continuar. Una vez comprada esta empresa, realizamos el cambio de razón social a Transworld Ltda. Y ahí fue cuando partimos.

3.- ¿Cuáles son las proyecciones a futuro?

Consolidarse aun más en el sector industrial, pudiendo posicionarse de mayor forma en el MERCOSUR, ser líderes sudamericanos en cuanto al servicio de integración logística.

4.- ¿Cuáles son los Principales Servicios?

- Transporte terrestre Nacional e Internacional.
- Coordinación de cargas puerta a puerta.
- Cargas consolidadas a Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay con salidas semanales. Camiones completos a todos los países del MERCOSUR.
- Seguros de carga.
- Soluciones a medida Logística. Tarifas Flexibles

6.- ¿Qué políticas tiene la empresa?

- Estar siempre en reglamento con las leyes.
- Tener conductores chilenos y/o extranjeros con visa.
- Entregar información rápida de las liberaciones.
- Que las cargas consolidadas liberen dentro del día, las que no puedan se bajan a piso para no perjudicar las otras ya liberadas.
- Entregar documentación vía e-mail y manual.
- Trabajar anticipado, Pro-activo
- Mantener contacto telefónico y por e-mail tanto con el importador como el exportador en una operación.
- Programación de cargas con al menos 72 horas de anticipación

Anexo II: Mercancías que ingresan al país y que requieren de Visaciones, Certificaciones o Vistos Buenos para su desaduanamiento.⁷²

I.- Mercancías que requieren de visaciones, certificaciones o vistos buenos previos a la importación.

MERCANCÍAS	ORGANISMO QUE OTORGA
ARMAS DE FUEGO, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y SUSTANCIAS QUÍMICAS INFLAMABLES Y ASFIXIANTES. F.F. A.A.	Dirección General de Movilización Nacional (Ley 17.798 D.O. 21.10.72)
INSTALACIONES DESTINADAS A SU FABRICACIÓN, ALMACENAMIENTO O DÉPOSITO.	Dirección General de Movilización Nacional (Ley 17.798 D.O. 21.10.72)
ELEMENTOS O MATERIALES FÉRTILES, FISIONABLES O RADIOACTIVOS, SUSTANCIAS RADIATIVAS, EQUIPOS O	Comisión Chilena de Energía Nuclear. Dto. Min. Economía N° 323 (D.O. 18.07.74).

⁷² Servicio Nacional de Aduanas, Sitio Web “Compendio de Normas. Anexo 14”. URL: http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070220/pags/20070220163407.html,

<p>INSTRUMENTOS QUE GENERAN RADIACIONES IONIZANTES.</p>	
<p>MAPAS, CARTAS GEOGRÁFICAS Y OTRAS OBRAS QUE SEÑALEN LÍMITES INTERNACIONALES Y FRONTERAS DEL TERRITORIO NACIONAL.</p>	<p>Dirección de Fronteras y Límite del Estado D.F.L. N° 5 (D.O. 04.08.67).</p>
<p>MATERIAL ESCRITO O AUDIOVISUAL RELATIVO A LAS ARTES MARCIALES, DESTINADO A LA ENSEÑANZA, SIN LIMITACIÓN ALGUNA, CUALQUIERA SEA LA PERSONA, ESTABLECIMIENTO O ENTIDAD QUE EFECTUE LA OPERACIÓN.</p>	<p>Dirección General de Movilización Nacional. (Art. 5° Ley 18.356) <u>(1)(+)</u></p>

II.- Mercancías que requieren de visaciones, certificaciones, vistos buenos o autorizaciones previos a la presentación de cualquier destinación aduanera.

MERCANCÍAS	ORGANISMO QUE OTORGA
ALCOHOLES, BEBIDAS ALCOHOLICAS Y VINAGRES.	Servicio Agrícola y Ganadero Art. 1º Ley 18.164.
PRODUCTOS VEGETALES Y MERCANCÍAS QUE TENGAN EL CARÁCTER DE PELIGROSAS PARA LOS VEGETALES INCLUIDAS LAS MAQUINARIAS DE USO AGRICOLA Y FORESTAL, USADAS, DE CONFORMIDAD A RESOLUCIÓN N° 2979/2001, DEL SAG.	Servicio Agrícola y Ganadero Art. 1º Ley 18.164. (7)
ANIMALES, AVES, PRODUCTOS, SUBPRODUCTOS Y DESPOJOS DE ORIGEN ANIMAL O VEGETAL.	Servicio Agrícola y Ganadero Art. 1º Ley 18.164.
FERTILIZANTES Y PESTICIDAS.	Servicio Agrícola y Ganadero Art. 1º Ley 18.164.



PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ALIMENTICIOS DE ORIGEN ANIMAL O VEGETAL.	Servicio Agrícola y Ganadero Art. 1º Ley 18.164.
PRODUCTOS ALIMENTICIOS DE CUALQUIER TIPO.	Servicio de Salud. Art. 2º Ley 18.164.
SUSTANCIAS TÓXICAS O PELIGROSAS PARA LA SALUD.	Servicio de Salud. Art. 2º Ley 18.164.
PRODUCTOS FARMACEUTICOS, ALIMENTOS DE USO MÉDICO Y COSMÉTICOS.	Servicio de Salud. Art. 2º Ley 18.164.
ESTUPEFACIENTES Y SUSTANCIAS SICOTRÓPICAS QUE CAUSEN DEPENDENCIA.	Servicio de Salud. Art. 2º Ley 18.164.
RECURSOS HIDROBIOLÓGICOS, CUALQUIERA SEA SU ESTADO DE DESARROLLO, INCLUIDAS LAS ESPECIES DE CÁRACTER ORNAMENTAL.	Subsecretaría de Pesca. Decreto N° 175 de 1980 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. <u>(2) (3)</u>
PRODUCTOS PESQUEROS.	Servicio Nacional de Pesca. Art. 28 D.F.L. 5 (D.O.

	15.11.83). <u>(2)</u>
<p>PELÍCULAS CINEMATOGRAFICAS Y DE VIDEO-CASSETTES, DESTINADAS A LA COMERCIALIZACIÓN O USO COMERCIAL.</p>	<p>Consejo de Calificación Cinematográfica. Art. 12 D.L. 679 / 74, modif. por Ley 18.853 (D.O. 24.11.89). <u>(4)</u></p>
<p>ESPECIES DE FAUNA Y FLORA SILVESTRES PROTEGIDAS POR EL CONVENIO CITES</p>	<p>Autoridad administrativa definida de acuerdo al artículo IX de la Convención <u>(5)(6)</u></p>

Anexo III: MIC/DTA

MIC/DTA				Manifiesto Internacional de Carga por Carretera / Declaración de Tránsito Aduanero			
Manifiesto Internacional de Carga Rodoviaria / Declaración de Tránsito Aduanero							
1 Nombre y domicilio del porteador / <i>Nombre e endereço do transportador</i> SOCIEDAD DE TTES. TRANS WORLD LOGISTICS LTDA HINDENBURG 664 DTO. 705 - SANTIAGO - CHILE CHILE Nro. Permiso. Internacional: 10488C10206 N. Seguro: 03-45-116669-760755184 Venc. Seguro: 01- ABR-13 Venc. Semi: 01-ABR-13		3 Tránsito aduanero / <i>Trânsito aduanero</i> <input checked="" type="checkbox"/> Si / <input type="checkbox"/> No		4 N° 12AR290827K		6 Fecha Emisión / <i>Data de emissão</i> 10-AGO-12	
2 Rol de contribuyente / <i>Cadastro geral de contribuintes</i> 760755184		5 Hoja / <i>Folha</i> 1 / 5		7 Adiana, ciudad y país de partida / <i>Alfândega, cidade e país de partida</i> BS.AS. (CAPITAL)-ARGENTINA		8 Ciudad y país de destino final / <i>Cidade e país de destino final</i> SANTIAGO-CHILE	
9 CAMION ORIGINAL / <i>Nome e endereço do proprietário</i> TRANSPORTES TRANS WORLD LTDA. PAUT: 50124 - DR.SOTERO DEL RIO 508 OF. 930 SANTIAGO.PERM.INT.NR.5579C5297 VCTO.0911/2013. PLZA.NRO.03-45-116669-77171050-6 VCTO: 01/04/2013 - CHILE		10 Rol de Contribuyente / <i>Cadastro geral de contribuintes</i> 771710506		11 Placa de Camión / <i>Placa do caminhão</i> XW2258		16 CAMION SUBSTITUTO / <i>Nome e endereço do proprietário</i>	
12 Marca y número / <i>Marca e número</i> VOLVO 9BVAND0A46E720588		13 Capacidad de arrastre (t) / <i>Capacidade de tração (t)</i> 45		17 Rol de Contribuyente / <i>Cadastro geral de contribuintes</i>		18 Placa de Camión / <i>Placa do caminhão</i>	
14 Año / <i>Ano</i> 2007		15 <input type="checkbox"/> Semirremolque / <input type="checkbox"/> Remolque / <input type="checkbox"/> Remolque Placa: JH2495		19 Marca y número / <i>Marca e número</i>		20 Capacidad de arrastre (t) / <i>Capacidade de tração (t)</i>	
23 N° carta de porte / <i>Número das licenças</i> 001ARG49500445		24 Aduana de destino / <i>Alfândega de destino</i> LOS ANDES-		21 Año / <i>Ano</i>		22 <input type="checkbox"/> Semirremolque / <input type="checkbox"/> Remolque / <input type="checkbox"/> Remolque Placa:	
25 Moneda / <i>Moeda</i> DOL		26 Origen de las mercancías / <i>Origem das mercadorias</i> ARGENTINA		23 Remitente / <i>Remetente</i> MOLYSIL ARGENTINA SOC ANON COM OLAGUER Y FELIU V. 3398 - CAPITAL FEDERAL (1426)		33 Remitente / <i>Remetente</i> MOLYSIL ARGENTINA SOC ANON COM OLAGUER Y FELIU V. 3398 - CAPITAL FEDERAL (1426)	
27 Valor FOT / <i>Valor FOT</i> 11101.20		28 Flete en US\$ / <i>Frete em US\$</i> 620.00		29 Seguro en US\$ / <i>Seguro em US\$</i> 89.00		34 Destinatario / <i>Destinatário</i> CAR-FRAN LTDA. SRL / RUT: 79.535.190-6 BADAJOZ NRO.12 OF. 23 LAS CONDES SANTIAGO CHILE	
30 Tipo de Bultos / <i>Tipo de volumes</i> PALETA		31 Cantidad de bultos / <i>Quantidade de volumes</i> 3		32 Peso bruto (kg) / <i>Peso bruto (kg)</i> 1406.00		35 Consignatario / <i>Consignatário</i> CAR-FRAN LTDA. SRL / RUT: 79.535.190-6 BADAJOZ NRO.12 OF. 23 LAS CONDES SANTIAGO CHILE	
37 Número de los precintos / <i>Número das lacras</i> MSAAI78727		38 Marcas y números de los bultos, descripción de las mercancías / <i>Marcas e números dos volumes e descrição das mercadorias</i> DICE CONTENEDOR 3 PALETS (CON 267 CAJAS) CONTENIENDO: LUBRICANTES VARIOS. MARCAS: CAR-FRAN LTDA. SRL. CARGA I.M.O. PRIMA US\$ 89.00. PESO NETO: 1163,00 KGS. SEGUN DETALLE FACTURA COMERCIAL NRO. 0059-0000033 FECHA: 29/08/2012 POS. Anuladoras: 3402.19.00 - 3405.19.00 - 3811.00.00 - 3811.00.00		36 Documentos Anexos / <i>Documentos anexos</i> Destinación: 12001EC010712004. Of. 23 Las Condes		36 Documentos Anexos / <i>Documentos anexos</i> Destinación: 12001EC010712004. Of. 23 Las Condes	
39 Firma y sello del porteador / <i>Assinatura e carimbo do transportador</i> SUSANA GRACIELA DOMINGUEZ AGENTE DE TRANSPORTE ADUANERO 17/07/2012		40 N° DTA, ruta y plazo de transporte / <i>Nº DTA, rota e prazo de transporte</i> BUENOS AIRES - LUJAN - RUFINO - VILLA MERCEDES - ROSARIO - MENDOZA POTRERILLOS - USPALLATA - PUNTA BARRIL - SAN JUAN - MENDOZA Fecha Prevista de Arribo: 13/08/2012 Plazo transporte: 168 horas Plazo si frontera: 3 días CONDUCTOR 1 LUIS MUÑOZ FLORES RUT: 10882816 CONDUCTOR 2 - DOC. -		41 Firma y sello de Aduana de Partida / <i>Assinatura e carimbo de Alfândega de Partida</i> LIMA DIEGO ANTONIO Legajo N° 28866-7 AFIP-DGA		41 Firma y sello de Aduana de Partida / <i>Assinatura e carimbo de Alfândega de Partida</i> LIMA DIEGO ANTONIO Legajo N° 28866-7 AFIP-DGA	

Anexo IV: CRT

 Carta de Porte Internacional por Carretera Conhecimento de Transporte Internacional por Rodovia		El transporte realizado bajo esta Carta de Porte Internacional está sujeta a las disposiciones del Convenio sobre el Contrato de Transporte y la Responsabilidad Civil del porteador en el Transporte Terrestre Internacional de Mercancías, las cuales anulan toda estipulación que se aparte de ellas en perjuicio de remitente o del consignatario. O transporte realizado ao amparo desde Conhecimento de Transporte Internacional está sujeto as disposições do convênio sobre o Contrato de Transporte e a Responsabilidade Civil do Transportador no Transporte Terrestre Internacional de Mercadorias, as quais anulam toda especulação contrária as mesmas em prejuizo de remetente ou do consignatario.																	
1 Nombre y Domicilio del remitente / Nome e endereço do remetente MOLYSIL ARGENTINA S.A.C. E IND./CUIT: 30-52270707-0 OLAGUER Y FELIU V. 3398 CIUDAD DE BUENOS AIRES - ARGENTINA		2 Número / Número 001ARG49500445																	
4 Nombre y domicilio del destinatario / Nome e endereço do destinatario CAR-FRAN LTDA. S.R.L. / RUT: 79.535.190-6 BADAJOZ N°12 OF.23 - LAS CONDES SANTIAGO - CHILE		3 Nombre y Domicilio del porteador / Nome e endereço do transportador  TRANS WORLD LOGISTICS LTDA. HINDENBURG 664 OFICINA 705 SANTIAGO-CHILE/PER. INT.495/2011 VTO.01/03/2021/ RUT:76.075518-4 FONO:671-2012/569-1769/569-1831																	
6 Nombre y Domicilio del consignatario / Nome e endereço do consignatario CAR-FRAN LTDA. S.R.L. / RUT: 79.535.190-6 BADAJOZ N°12 OF.23 - LAS CONDES SANTIAGO - CHILE		5 Lugar y país de emisión / Localidade e país de emissão BUENOS AIRES - ARGENTINA																	
9 Notificar a / Notificar a CAR-FRAN LTDA. S.R.L. / RUT: 79.535.190-6 BADAJOZ N°12 OF.23 - LAS CONDES SANTIAGO - CHILE		7 Lugar, país y fecha en que el porteador se hace cargo de las mercancías / Localidade, país e data em que o transportador se responsabiliza pela mercadoria BUENOS AIRES - ARGENTINA																	
11 Cantidad y clase de bultos, marcas y números, tipo de mercancías, contenedores y accesorios / Quantidade e categoria de volumenes, marcas e números, tipo de mercadorias, containers e peças Dice contener 3 PALLETS (CON 267 CAJAS) CONTENIENDO: LUBRICANTES VARIOS. MARCA: CAR-FRAN LTDA. S.R.L. CARGA IMO PRIMA U\$S 89,00.		8 Lugar, país y plazo de entrega / Localidade, país e prazo de entrega SANTIAGO - CHILE																	
12 Peso bruto en Kg. / Peso bruto em Kg. Peso Bruto: 1.406,000 Peso Neto : 1.183,000		10 porteadores sucesivos / Transportadores sucessivos																	
13 Volumen en m. cu. / Volume em m. cu.		14 Valor / Valor FOB 11.101,20 Moneda / Moeda U\$S Dolar																	
15 Gastos a pagar / Gastos a pagar Flete / Frete BS.AS. - ARGENTINA / FRONTERA FRONTERA / LOS ANDES - CHILE		16 Declaración del valor de las mercancías / Declaração do valor das mercadorias FOB U\$S 11.101,20																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Monto remitente / Valor remitente</th> <th>Moneda / Moeda</th> <th>Monto destinatario / Valor destinatario</th> <th>Moneda / Moeda</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>558,00</td> <td>U\$S</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>62,00</td> <td>U\$S</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td>620,00</td> <td>U\$S</td> </tr> </tbody> </table>		Monto remitente / Valor remitente	Moneda / Moeda	Monto destinatario / Valor destinatario	Moneda / Moeda			558,00	U\$S			62,00	U\$S	Total		620,00	U\$S	17 Documentos anexos / Documentos anexos FACTURA EXPORTACION N° 0099-00000033 NOTA DE EMPAQUE N° 0099-00000033	
Monto remitente / Valor remitente	Moneda / Moeda	Monto destinatario / Valor destinatario	Moneda / Moeda																
		558,00	U\$S																
		62,00	U\$S																
Total		620,00	U\$S																
19 Monto del flete externo / Valor do frete externo		18 Instrucciones sobre formalidades de aduana / Instruções sobre formalidades de alfândega ESTADIA: El cliente tendrá un plazo de 24 horas para realizar la liberación ante Aduana. Caso que hubiese retención del vehiculo por falta de documentos se cobrara por concepto de SOBRE ESTADIAS LCL U\$S 350,00 / FCL 450,00 diarios. FORMA DE PAGO: CONTADO																	
20 Monto de reembolso contra entrega / Valor de reembolso contra entrega		22 Declaraciones y observaciones / Declarações e observações El remitente y/o destinatario se obligan a tomar una POLIZA DE SEGUROS, cubriendo el valor total de las Mercaderías Transportadas, con RENUNCIA por parte del ASEGURADO, de su DERECHO A REPETIR DEL PORTEADOR, los daños que puedan sufrir las mercaderías en caso de SINIESTRO O ROBO.																	
21 Nombre y firma del remitente o su representante / Nome e assinatura do remetente ou seu representante MOLYSIL ARGENTINA S.A.C. E IND./CUIT: 30-52270707-0 Fecha / Data 03/08/2012 Las mercaderías consignadas en esta carta de porte fueron recibidas por el porteador aparentemente en buen estado, bajo las condiciones generales que figuran al dorso. As mercadorias consignadas neste Conhecimento de transporte foram recebidas pelo transportador aparentemente em bom estado, sob as condições gerais que figuran no verso		24 Nombre y firma del destinatario o su representante / Nome e assinatura do destinatario ou seu representante CAR-FRAN LTDA. S.R.L. / RUT: 79.535.190-6 Fecha / Data 03/08/2012																	
23 Nombre, firma y sello del porteador o su representante / Nome, assinatura e carimbo do transportador ou seu representante TRANS WORLD LOGISTICS LTDA. Fecha / Data 03/08/2012		(Empty space for signature and stamp)																	

Anexo V: Papeleta de Recepción de Mercancías

PAPELETA DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS



Fecha: 12/08/2012	Hora: 11:00	Nº Papeleta: 2012-054230	
Tipo Documento: MIC	Nº Documento: 107113	Fecha Documento: 12/08/2012	Transportista: SOCIEDAD DE TTES TRANS WORLD
Pais Vehículo: CHILE	Patente Vehículo: XW2258	Nº Contenedor o Remolque: JH2495	Puerto Origen: BS AIRES
Nº CRT o Guía: 001ARG49500445	Fecha CRT o Guía:	Destinación: IMPORTACIÓN	
Nombre Consignatario/Consignante: CAR-FRAN LTDA.		RUT Consignatario/Consignante:	

DESCRIPCIÓN MERCANCÍAS

Tipo Bulto	Nº de bultos	Peso(kg)		Estado	Ubicación	Marcas Contramarcas Números
		Declarados	Verificados			
PALLETS	3	1406		NO VERIFICABLE	OP.01	CAR-FRAN LTDA. -
Totales:	3	1406				

Observaciones	
Recepción documental sobre camión. CAMION CON CARGA PELIGROSA	
Nombre Almacenista: LILIAN SOTO	Nombre Responsable Entrega: LUIS MUÑOZ
RUT Almacenista: 9934375-3	Doc. id. del Responsable de la Entrega: 10826219-2
Firma: LILIAN SOTO FERNANDEZ RUT 9934375-3 GUARDAMIENTA S.A. DE RL S.A. DE RL	Firma: