



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

LOGISTICA INVERSA COMO PLAN DE ACCION, APLICADO A UNA
EXPORTACION DE HAMBURGUESA MIX.

Autores
PRISCILA MENDEZ FLORES.
AMÉRICA PAREDES WHITE.

INFORME DE TESIS 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: GERARDO CASTILLEJO

Viña del Mar, Marzo de 2011

AGRADECIMIENTOS

La realización de un informe de tesis es un largo camino que requiere de un gran esfuerzo y dedicación por parte de sus autoras y su profesor guía, pero no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación de todas y cada una de las personas que a continuación hacemos referencia, las cuales nos han ayudado, animándonos para seguir y no decaer, por lo cual es necesario agradecer por su afecto y amistad.

Como una de las autoras de este informe América Paredes, quiero dedicar este informe a mis padres, Rosanna White y Jorge Paredes, por siempre confiar en mí y entregarme su apoyo incondicional. Gracias por darme esta oportunidad de ser una profesional, los amo infinitamente, y este éxito no es solo mío, sino que también de ustedes y la formación que me dieron.

También quiero agradecer a mis hermanos, Jesús, Franco y Rocío; y mis abuelos, que son parte esencial de mi familia. Además agradecer a mis amigos que estuvieron presentes en todos estos años de vida universitaria, en especial a Claudia, Belén, Camila, Álvaro que fueron grandes compañeros y un apoyo incondicional en los momentos que más necesitaba, y a mi compañera de informe, Priscila, por acogerme en su hogar y darme ánimos en todo momento.

De igual manera, yo Priscila Méndez, también autora de ese informe de tesis, quiero agradecer a mi familia; primero a mis padres Rosa Flores y Fernando Méndez, por darme su apoyo en todo momento y por ser los promotores de este logro entregándome valores, lo cuales han permitido enfocarme para lograr todos mis objetivos, gracias por

estar presente en esta nueva etapa en mi vida. Agradezco a mi hermana Jessica Méndez la cual ha sido un aporte fundamental, en la estructura de este informe, entregándonos su experiencia en este sentido. También es importante para mí agradecer a una persona muy especial, a Paolo Tapia, el cual es mi compañero en mi vida personal y ha sido un pilar fundamental, apoyándome cada día tanto en mis estudios y ahora en la realización de este informe.

Además, agradecer a mis compañeros y amigos que han estado presentes en mi vida estudiantil, muchas veces dándome animo en todo sentido con los cuales espero seguir cultivando nuestra amistad durante el tiempo. En especial agradezco a mi compañera de este informe América, con la cual ha sido un agrado compartir permitiendo formar lazos de amistad.

Gracias a nuestro profesor guía Gerardo Castillejo por entregarnos su ayuda profesional y disponibilidad de tiempo en todos los momentos que lo necesitamos.

Finalmente, debemos agradecer a la empresa exportadora que nos entregó la confianza para la realización de este informe, proporcionándonos la información necesaria y entregándonos disponibilidad de tiempo que sabemos que en muchas ocasiones esto requiere de un esfuerzo mayor.

ÍNDICE

ÍNDICE	4
INTRODUCCIÓN	7
PRACTICA PROFESIONAL.....	11
ESTRUCTURA DE LA TESIS.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
OBJETIVOS.....	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos.....	19
ALCANCE.....	20
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.	23
1.1- Introducción a la logística.....	23
1.2- Visión del concepto logística en el tiempo.	25
1.3- Logística: Definición.	29
1.4- Objetivos.....	30
1.5- <i>Flujos Físicos</i>	31
1.6- Logística y Distribución Física Internacional.....	32
1.7- Ciclo Logístico.....	34
CAPITULO II: LOGÍSTICA INVERSA.	37
2.1 Introducción a la Logística Inversa.....	37
2.2- Reseña Histórica de la Logística Inversa.....	38
2.3- Flujo Inverso.....	42
2.4- Actividades de la Logística Inversa.....	45
2.5- Procesos que conforman la Logística Inversa.....	47
2.5.1- <i>Distribución</i>	47
2.5.2- <i>Procesamiento del Producto</i>	48
2.6- Beneficios de la Logística Inversa.....	50
2.7- Problemas de la Logística Inversa.....	51
2.8- Logística Inversa en Chile.....	52

CAPITULO III: Descripción de la Empresa Exportadora e Información

Estratégica de Exportación.	58
3.1 Introducción	58
3.2 Descripción de la Empresa Exportadora	59
3.3- Descripción Proyectos Actuales y Futuros de la Empresa Exportadora.....	64
3.3.1 <i>Problemática</i>	65
3.4 Información de los Mercado a Exportar.....	66
3.4.1- Información estratégica para exportar a Corea.	66
3.4.2- Información Estratégica para Exportar a Singapur.	76
3.4.2.1- <i>Relaciones Bilaterales Chile- Singapur</i>	76
3.4.2.2- <i>Proceso de Desgravación Arancelaria con Singapur</i>	78
3.4.2.3- <i>Proceso de Exportación</i>	79
3.4.2.4- <i>Proceso de Desaduanamiento</i>	83
3.4.2.5- <i>Normas para la exportación</i>	84
3.4.2.6- <i>Etiquetado</i>	86
3.4.2.7- <i>Envases y embalajes</i>	89
3.4.2.8- <i>Certificaciones</i>	91
3.4.3- Información estratégica para exportar a Canadá.....	94
3.4.3.1- <i>Relaciones Bilaterales Chile- Canadá</i>	94
3.4.3.2- <i>Certificaciones de origen</i>	95
3.4.3.3- <i>Proceso de exportación</i>	97
3.4.3.4- <i>Documentos Exigidos</i>	99
3.4.3.5- <i>Presentación de documentos para exportación</i>	101
3.4.3.6- <i>Etiquetado</i>	105
3.4.4- Información estratégica para exportar a Estados Unidos.....	108
3.4.4.1- <i>Relaciones Bilaterales Chile- Estados unidos</i>	108

3.4.4.2-Exportación.....	111
3.4.4.3- Documentos necesarios para exportar.....	113
3.4.4.4- Empaque.....	114
3.4.4.5- Factura Comercial.....	115
3.4.4.6- Clasificación de mercancía.....	117

CAPITULO IV: ¿POR QUE?, ¿COMO?, ¿CUANDO? UTILIZAR LOGISTICA

INVERSA.....119

4.1 Introducción	119
4.2 ¿Por qué utilizar Logística Inversa?.....	121
4.3- ¿Cómo Implementar la Logística Inversa?	123
4.4 ¿Cuándo utilizar la Logística Inversa?.....	125

CAPITULO V: LOGISTICA TRADICIONAL Y CADENA LOGISTICA

INVERSA COMO PLAN DE ACCION PARA LA EMPRESA EXPORTADORA.

.....127

5.1 Introducción	127
5.2 Cadena Logística de la Empresa Exportadora	129
5.3 Cadena Logística Inversa como plan de acción para la Empresa Exportadora...141	
5.4 CONCLUSIONES	152
5.5- BIBLIOGRAFÍA.....	159
5.6 ANEXOS	161

INTRODUCCIÓN

Durante muchos años y desde que el hombre ha necesitado trasladar cosas de un lugar a otro, desde el inicio de la civilización siempre se ha topado con un problema: ¿cómo hacerlo de la mejor manera posible?. Este problema aún sigue vigente y solamente durante la segunda mitad del siglo veinte, es decir sobre un rango de tiempo de 50 años los gerentes se han preocupado de hacerlo de una manera confiable y a bajo costo. Es así que a la concepción de integrar la perspectiva de los manejos de costos y la provisión de servicios al problema primario de la transportación de un bien, es lo que el hombre a denominado logística.

Es así, como en los años 70 renace un interés en las operaciones internas de una compañía, la inserción de nuevas tecnologías de la información hace que muchos ejecutivos se enfoquen en desarrollar la calidad de su desempeño, partiendo de la obtención de las materias primas hasta el cliente final, esto generó un enfoque que se centraba en la calidad y en las operaciones sensibles al tiempo. En 1985 el Council of Logistics Management (CLM) define la logística como: Una parte del proceso de la cadena de suministros que planea implementa y controla el eficiente y efectivo flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente.

Con el tiempo, se observa claramente en esta definición, un interés sobre los flujos de retorno (inversos), ya que las organizaciones empezaron a tomar especial interés de ser competitivas de una manera que les permitiera gestionar la entrega efectiva de sus productos y de no ser así de integrar nuevamente los retornos en su canal comercial; todo esto poniendo énfasis en el tiempo, y en los recursos, a esta rama dentro del concepto de la logística, la cual se conoce como logística inversa. En los años noventa, el Reverse Logistic Executive Council definió la logística inversa como: “el proceso de mover bienes de su destino final típico a otro punto, con el propósito de capturar valor que de otra manera no estaría disponible, para la disposición apropiada de los productos”.

En este concepto de logística inversa, es el que se estudiará en este informe, el cual nace con la idea de realizar un análisis en esta área, y aplicarlo directamente a una empresa exportadora, debido que después de varios contactos con diferentes empresas, se ha detectado una carencia específicamente en el área de Logística Inversa, en donde esta nueva tendencia se ha transformado para algunas empresas en una prioridad, especialmente en países desarrollados.

Es importante mencionar, que este análisis se enfocará en la devolución de productos, en donde la mayoría de las organizaciones no tienen un plan de gestión para esta área. Por este motivo, elegimos una empresa exportadora, para realizar un análisis de sus procesos logísticos, y con esta información, crear la cadena logística en su forma

inversa, y así demostrar que con la creación de un plan enfocado a ésta área se pueden obtener ventajas competitivas.

El presente informe realizado en la empresa exportadora, en la comuna de Valparaíso, perteneciente a la Quinta Región de Chile, tiene como objetivo entregar soluciones al momento que se presente algún problema en la cadena logística en su forma tradicional, provocando que el cliente devuelva el producto y ante este escenario que la empresa sea capaz de solucionar este problema de manera eficiente, transformando esto en una herramienta competitiva para la empresa y una amenaza para aquellas que no son capaces de gestionar en forma eficiente este aspecto. Con los datos de la empresa ya mencionada, se muestra la situación actual de la empresa y su proceso logístico, los cuales nos permitirán encontrar las falencias en esta área y establecer los factores contribuyentes que se produzcan desperfectos en el proceso.

En definitiva, nuestro objetivo es estudiar y analizar el proceso de recuperación del producto, dependiendo de las fallas más comunes que tenga la empresa y las opciones que dispone ésta para la adecuada gestión de este plan, de manera que tenga un valor agregado para la empresa, en términos gestión. Estableciendo, las implicaciones operativas motivadas por la recuperación del producto, generadoras de ventajas competitivas sostenibles para la empresa.

A través de un enfoque integral, describiremos como un todo la actividad operativa de la empresa, tanto en el sentido productor-consumidor (función directa de la logística) como en el sentido consumidor-productor (función inversa de la logística), siendo esta última la de mayor análisis para este informe.

PRACTICA PROFESIONAL

Práctica Profesional realizada por América Paredes

Melón S.A. es una empresa líder en materiales de construcción, que hoy está presente en todo el territorio nacional a través de sus cuatro unidades de negocio: Cementos, Hormigones, Áridos y Morteros. Tiene mil trabajadores propios, y alrededor de mil contratistas que prestan servicios en sus distintas plantas y faenas. A partir de agosto de 2009 pertenece al conglomerado de empresas que conforman el Grupo Brescia.

La compañía, cuenta con cien años de trayectoria en la industria de la construcción local, en los que ha aportado al desarrollo del país a través de obras de infraestructura, residenciales y diversos proyectos especiales.

Realice mi Practica Profesional en la empresa Melón S.A. en la sede que esta en Viña del Mar, durante el periodo de mayo del 2010 hasta agosto del mismo año; estuve a cargo de Doña Cecilia Cañete jefa del departamento de Negociaciones Estratégicas, en donde desempeñe mis funciones como practicante, trabajé directamente con el área de ventas, negociaciones y finanzas de la empresa, en la cual debía negociar con clientes y también solucionar sus problemas; lo cual desarrolló de manera positiva mi

proactividad, y mi personalidad ante situaciones dificultosas, y encontrar rápidamente las soluciones para ellas.

Práctica Profesional realizada por Priscila Méndez

Agencia de Aduanas Patricio Valero Godoy está dedicada a satisfacer todas las necesidades relacionadas de la logística internacional, específicamente en lo que respecta al desaduanamiento de las mercancías y la eficiente coordinación con las demás empresas participantes en las operaciones de comercio exterior. Específicamente entrega los siguientes servicios:

- **Ingreso de Mercancías:** Importación, Admisión temporal., Almacén Particular de importaciones, Reingreso de mercancías, Autorizaciones sanitarias, Tramitaciones bancarias.
- **Salida de Mercancías:** Exportación, Reexportación, Almacén particular de exportación, Certificados de Origen.

Realice mi práctica profesional en la Agencia de Aduana Patricio Valero, en la casa matriz ubicada en Valparaíso, durante los meses de diciembre a febrero del año 2009.

Estuve a cargo de Alejandro Farías, Jefe de Oficina, en donde mi desempeño se basó específicamente en la revisión de la documentación tanto en el área de exportación como de importación, apoyo en el área de operaciones, realizar tramitaciones bancarias, tramitación de visaciones sanitarias y apoyo tanto en el área de exportación e importación dependiendo donde fuera necesario. Es una agencia de aduana pequeña donde existe un personal limitado y mis funciones eran diversas debido a que debía

apoyar las áreas que tenían mayores actividades lo que me permitió trabajar bajo presión y de manera eficiente y eficaz, obteniendo conocimiento de todas las áreas ya mencionadas.

ESTRUCTURA DE LA TESIS

El informe está dividido en cinco capítulos, los cuales se presentan de la siguiente manera:

- Capítulos I: se refiere al marco teórico sobre el que se basa nuestro trabajo.
- Capítulo II: se desarrolla el tema de la logística inversa, donde se abarcan los puntos más relevantes de esta última.
- Capítulos III: se describe la empresa exportadora y se presenta la información estratégica para ingresar a los diferentes mercados.
- Capítulo IV: se presenta tres interrogantes, ¿Por qué?, ¿Cómo? y ¿Cuándo? Utilizar la logística inversa en una empresa.
- Capítulo V: se presenta la cadena logística tradicional e inversa de la empresa exportadora.

En la primera parte del siguiente informe, de manera introductoria, presentamos las motivaciones y justificaciones que nos llevaron a realizar este informe de tesis, junto con la evolución de la logística en su función directa como la de su función inversa. También se muestran los antecedentes que actualmente se encuentran de la investigación.

El primer capítulo, hace referencia de los conceptos y fundamentos relevantes para el estudio de la gestión empresarial respecto a los productos que no llegan al destino final, provocando una devolución de estos últimos. Además se analiza en profundidad el concepto de logística inversa dentro del marco en el que se integra.

El segundo capítulo, se presenta en profundidad el concepto de logística inversa dentro del marco en el que se integra.

El tercer capítulo, se describe la empresa exportadora, con el fin de conocer sus productos, se detallan los proyectos actuales y futuros, se presenta la problemática que se desarrolla en el siguiente informe y se entrega toda la información estratégica que se necesita para exportar a los diferentes mercados, la cual es de utilidad al momento de hacer negocios.

En el cuarto capítulo, se refiere a la logística inversa en cuanto a sus dimensiones, se explica diferentes interrogantes que permiten profundizar y entender esta nueva tendencia. Se desarrollan tres preguntas, ¿Por Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, utilizar la logística inversa, las cuales están aplicadas a la empresa exportadora con el fin de que esta última entienda la importancia de este tema.

En el quinto capítulo, presenta la cadena logística tradicional con el fin de conocer sus procesos internos y como la empresa gestiona todas las actividades necesarias para que el producto llegue al cliente final. También se crea la cadena logística inversa para que la empresa conozca los procedimientos a seguir en caso de que ocurra cualquier inconveniente que no se detectó en la cadena logística tradicional.

Por último, se presentan las principales conclusiones obtenidas y se expone la bibliografía en donde se encuentran la información que se utilizó para la realización de este informe.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La nueva realidad competitiva que enfrentan las empresas hoy en día, presenta un campo de batalla en donde la flexibilidad, la velocidad y la productividad son factores claves para la permanencia de las empresas en el mercado. Y es aquí donde la logística juega un papel fundamental, a partir del manejo eficiente del flujo de los productos hacia el cliente final.

En otros países y a nivel mundial han transformando la logística inversa como un factor principal, y han desarrollado modelos avanzados respecto a esta área, entregando un valor agregado a las empresas, haciendo que el mercado cada día se encuentre con mayores exigencias.

La adopción de este concepto ha impulsado el desarrollo de sistemas de logística inversa en las empresas, y ha provocado que esta últimas se den cuenta que invertir en esta área se ha transformado en una ventaja competitiva, demostrando que se pueden ahorrar costos o recuperar productos que antes solo provocaban pérdidas ya que no llegaban al consumidor final.

A nivel nacional, la logística inversa es un tema reciente, en Chile son muy pocas las empresas que utilizan este sistema de forma adecuada, por lo que resulta vital que se

tenga conciencia sobre este tema a proveedores, recursos humanos, distribuidores, transportista y el consumidor final.

Esta situación hace interesante el estudio del concepto de logística inversa ya que es una actividad con un enorme potencial de crecimiento y ha sido definida como la última frontera para la reducción de costes en las empresas y una fuente de oportunidades.

Es así, como se infiere que el modelo a seguir a nivel nacional es el establecimiento del área logística inversa dentro de las empresas, el cual se puede basar en el éxito internacional que ha tenido en otras partes del mundo. En este sentido, este informe plantea que se debe adoptar el concepto de logística inversa en las empresas chilenas, y que su aplicación debe depender del tipo de producto, de la cadena de suministro, y de los objetivos perseguidos por la compañía.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Crear la cadena logística inversa como un plan acción para la Empresa exportadora, el cual sea aplicado de manera exitosa y con esto se incentive la recuperación del producto, con el fin de que la empresa obtenga una ventaja competitiva y esto se convierta en un valor agregado para la empresa.

Objetivos Específicos

- Describir el proceso actual de logística que tiene la empresa exportadora.
- Describir los fundamentos teóricos de la logística inversa.
- Crear la cadena de logística inversa para la empresa exportadora.
- Aplicar la cadena de logística inversa como un plan de acción en la empresa.
- Diferenciar a la empresa exportadora dentro de su industria, mediante el plan de acción de logística inversa, transformándose esto es una ventaja competitiva.

ALCANCE

El objetivo de este informe, es entregar una definición y visión completa del concepto de Logística Inversa, considerando su función y su aplicación dentro de la empresa exportadora. El estudio se basa principalmente, en uno de los factores más importantes y predominantes en esta área, la devolución de los productos. Por lo cual este informe se ha enfocado, en el incentivo de la recuperación del producto para considerar como alternativa la re destinación. Esto se respalda con el hecho de que a nivel mundial, las empresas ya tienen sistemas de logística inversa, los cuales han demostrado que si se implementa de manera correcta, se obtienen resultados positivos para la organización.

Por otra parte, la creación junto con la aplicación de una cadena logística inversa en la empresa exportadora, busca dar un plan de acción a la organización, cuando esta última, presenta algún tipo de problemas con el producto y éste no llegue al destino final o su cliente realice una devolución.

A su vez, se busca señalar los puntos, áreas, o acciones a los cuales se les debe tomar mayor atención, haciendo hincapié que este informe solo se enfoca en la logística inversa respecto a la devolución y recuperación del producto. No se profundiza en todos los puntos que abarca este tema, como por ejemplo, la logística inversa y su relación con el medio ambiente.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la elaboración de este informe, es una investigación de tipo exploratoria, ya que la Logística Inversa es un tema emergente y en nuestro país es poco conocido, lo cual lo convierte en novedoso e interesante para el mundo empresarial.

La información obtenida se clasifica de la siguiente forma:

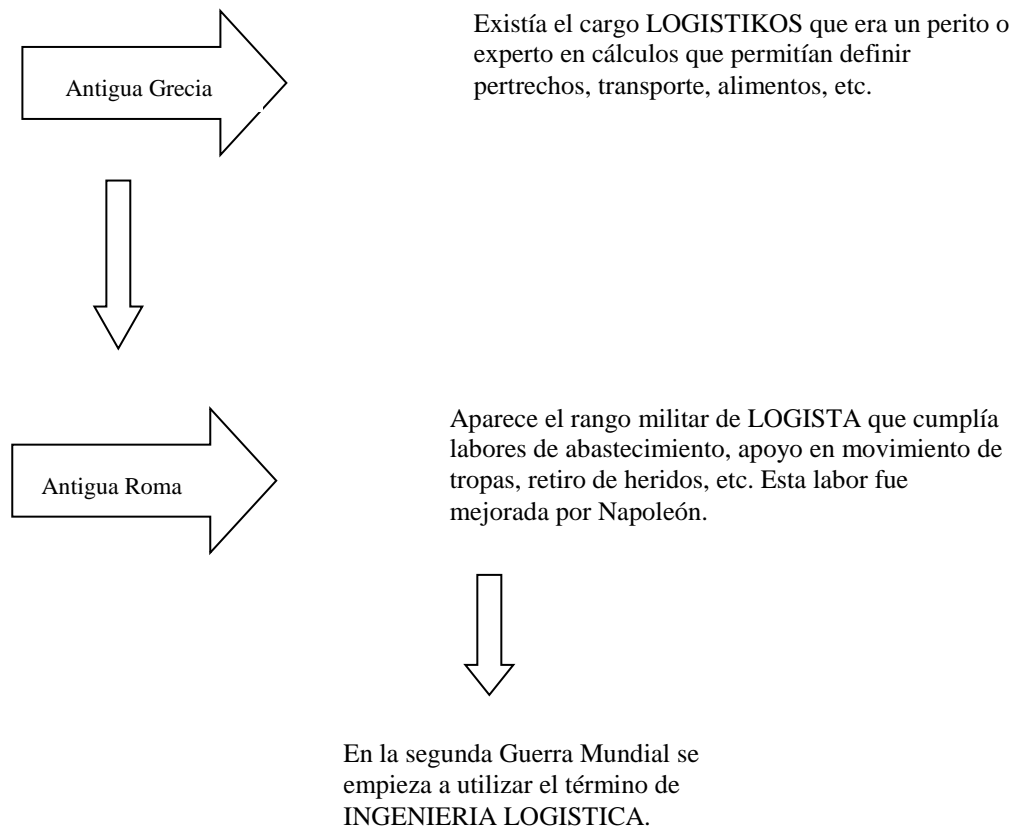
- **Primaria:** la mayoría de la información y la de mayor importancia se obtuvo de la empresa exportadora en la cual estamos realizando nuestro informe, el cual se basó específicamente a través de entrevistas ya sea con los gerentes de la empresa exportadora de sus diferentes aéreas y también con entidades relacionadas con el tema como lo son operadores logísticos. Con este tipo de información, se ha realizado todo el proceso logístico tanto de su forma directa como de la inversa, con la cual se ha podido realizar un plan de acción y lo más importante con datos reales. Además, se han podido identificar las falencias, las cuales nos han permitido proponer recomendaciones a seguir en cuanto al área de la logística inversa
- **Secundaria:** también se recopiló información a través de consultas de bibliografía existente, consultas en internet siendo este tipo de fuentes las que nos proporcionaron los datos necesarios para toda la parte teórica. Las consultas

de internet, nos han permitido estudiar el tema en su totalidad, con lo cual nos ayudó para la creación de la cadena logística inversa y así analizar tanto sus ventajas como sus desventajas.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.

1.1- Introducción a la logística.

La palabra logística proviene del griego “logísticos”, que significa saber calcular. Los romanos usaban la palabra logística al referirse a sus administradores de ejércitos y también se les denominaban así a un grupo de científicos médicos que basaban sus teorías en la observación (Valenzuela, 2004).



Fuente: Rodolfo Valenzuela, “Logística de distribución física internacional; Mucho más que Transporte”

Como se señala en la figura anterior, el término logística proviene del campo militar y está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión. Los expertos en logística de las instituciones castrenses coordinaban la gestión de aprovisionamiento de los suministros y materiales y el reporte continuo de insumos para sus ejércitos, enfrentando las batallas sin contratiempos y con todo lo necesario para llevar a cabo exitosamente su misión y finalmente crear la logística para retirar las personas, equipos, etc., desde el campo de batalla una vez terminados los enfrentamiento (a lo que hoy se denomina “logística inversa”).

En la actualidad, cada vez es más frecuente la utilización de este término por parte de organizaciones que cuentan con un número elevado de puntos de suministro y de clientes geográficamente dispersos. Un claro ejemplo de esta situación lo constituyen las empresas multinacionales que llevan a cabo el aprovisionamiento de materiales, la fabricación y la distribución de sus productos en distintos países.

1.2- Visión del concepto logística en el tiempo.

En el pasado, el concepto logística era poco conocido y ni siquiera se pensaba que el movimiento de las mercancías o productos podía llegar a agregar valor a la cadena, pero esto no era muy extraño dado que no había gran planificación en la distribución y, por lo mismo, existía un desorden importante en ese campo.

Los comienzos del concepto “Logística” se remontan a 1950, ya que por el fin del periodo de guerras mundiales se comenzó a producir un crecimiento y aumento de la demanda: la capacidad de producción y venta era muy superior a la capacidad de distribución. Muchas empresas podían fabricar productos con rapidez y venderlos con regularidad, pero tenían dificultades para entregarlos a tiempo y de manera eficiente.

La transición la situaría en la década de 1960, entonces el mundo estaba polarizado en dos grandes bloques políticos: capitalismo y socialismo. El tiempo de respuesta era “hoy” mismo, pues los centros de distribución estaban abarrotados de los productos que el mercado demandaba. Los medios de transporte fueron la prioridad de desarrollo, ya que se necesitaba llegar con los productos a tiempo y así poder cumplir con toda la demanda, los más utilizados fueron el ferrocarril en Europa y el transporte terrestre en Norteamérica.

Durante los años setenta fue muy importante el desarrollo de la logística, ya que las empresas comienzan a entender que deben incorporar la filosofía de la logística en la gestión de las empresas, esta incorporación estaba basada en que los recursos energéticos en ese tiempo eran baratos e ilimitados.

En los años 80' comienza el "tiempo de respuestas". El concepto de distribución física se unió con el de gestión de materiales. La economía comenzó a experimentar periodos de recesión y de crecimiento. Los directivos de distribución física empezaron a analizar los programas de mercadeo y a cuestionarse sobre temas que hoy nos parecen obvios como los relativos al servicio al cliente. Los directivos y encargados de gestión que iniciaron su participación en procesos de toma de decisiones relativas a la estrategia de gestión de inventarios, vieron que el tiempo de respuesta podía mejorar de forma considerable la rentabilidad de la empresa si se planeaban correctamente las operaciones de distribución.

Los ejecutivos de distribución física comenzaron a ganar respetabilidad entre sus colegas de mercadeo y finanzas, dado que se sentían que el éxito del negocio pasaba por la buena gestión logística debido a que su operativa impacta directamente en los costos de la cadena del producto.

Y llegamos a la década pasada, los 90's y sus comienzos se marcan por lo que se conoció como reingeniería, es decir, replantear o rediseñar la forma que tenía la empresa para enfrentar su negocios. La década la terminamos con otro término que aún nos

acompaña: la Globalización, ahora las operaciones a nivel internacional adquieren creciente importancia, las cuales no solo significan importación y exportación. Las multinacionales se distinguen por su capacidad para integrar y controlar operaciones internacionales, con fabricación especializada y estrategias de mercadeo globales. Esta Globalización exige ser capaz de coordinar actividades complejas, de forma que las compras, la producción y la financiación tengan lugar en los países con costos más bajos. Una perspectiva global de este tipo ha evidenciado la necesidad de gestionar la logística a nivel mundial. Más concretamente, esta logística nueva debe ser capaz de controlar el proceso complejo de distribución de inversiones dentro y entre un gran número de países con leyes, culturas, niveles de desarrollo económico y aspiraciones diferentes.

Hoy, en un entorno globalizado y frente a la necesidad de colocar en tiempos menores y en forma efectiva los productos o servicios en manos de los clientes, la gestión logística ha ingresado en el “equipo titular” de la gestión empresarial y es considerada como una variable esencial en el proceso de generación de valor y en la estrategia de penetración y captación de nuevos mercados.

Los conceptos JIT (Just In Time), es español JAT (Justo a Tiempo), clientización, plataformas logísticas, centro de distribución, depósitos como centros de procesos y valor agregado, han comenzado a estar presentes entre las áreas prioritarias de la alta dirección de las empresas (Valenzuela, 2004). Esta mejor visión de las empresas ha

provocado que la gestión se transforme más efectiva en las cadenas logísticas y a través de este mejor trabajo, se ha logrado desarrollo entre las relaciones de integración y complementación entre proveedores, productores de bienes/servicios y clientes.

Los mejores planes en el área logística han conseguido que los procesos de racionalización de los procesos productivos, el rediseño de las redes logísticas y las cadenas de suministro se hayan ido transformando en una pieza fundamental para la especialización y la efectividad logística.

Esto implica el aprovechamiento de las economías de escala de producción, la consolidación de inventarios efectivos y la capacidad de llegar a los clientes con una cartera de productos ampliada y a un precio competitivo.

1.3- Logística: Definición.

La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes (CLM, Council of logistics Management; Consejo de Dirección logística). (Valenzuela, 2004).

Los principales objetivos de la logística es generar reducción de costos y contribuir sustancialmente a las utilidades de las empresas, mediante la racionalización y optimización de los recursos utilizados adicionalmente, uno de los recursos más importantes es el del transporte, con el cual las empresas logísticas pueden optimizar los tiempos de transporte dentro o fuera del país.

1.4- Objetivos.

Los principales objetivos de la logística son:

1- Asegurar que el menor costo operativo a través de una serie de implementaciones, tales como asociación con proveedores, tercerización de funciones para mejorar la gestión, etc., sea un factor clave de éxito.

2- Suministrar adecuada y oportunamente los productos, en su cantidad y calidad requerida, que requiere el cliente final.

3- Convertir la logística en una ventaja competitiva ante los rivales y transformar la gestión de la empresa en una barrera de entrada al sector económico.

1.5- Flujos Físicos.

La función logística gestiona directamente los flujos físicos e indirectamente los flujos financieros y de información asociados. Los flujos físicos son los “logística de compra” (entre un proveedor y su cliente), “logística de distribución” (entre un proveedor y el cliente final), “logística de devolución” (logística inversa).

- Logística de compra: incluye la gestión de los flujos físicos, de información y administrativos siguientes:

- La planificación del aprovisionamiento desde los proveedores de acuerdo con las previsiones de producción o venta.
- La ejecución del aprovisionamiento y de los transportes y otras operaciones de importación relacionados.
- La gestión de la relación con los proveedores (con objetivo de la mejora del servicio y la reducción de los costos logísticos).

- Logística de distribución: incluye la gestión de los flujos físicos hoy conocida como DFI (Distribución física Internacional), de información y administrativos siguientes:

- La organización de las actividades de los centros logísticos.
- El almacenamiento.
- El traslado de mercancías de un Almacén a otro, con los recursos y equipos necesarios.

- Preparación de los pedidos.
 - El transporte de distribución hasta el cliente.
- Logística inversa: incluye la gestión de los flujos físicos, de información y administrativos siguientes:
- Recogida del producto en las instalaciones del cliente
 - Al recogerla de las instalaciones del cliente, se pueden tomar las siguientes alternativas como: re-destinación, reparación, reintegración en stock, destrucción, reciclaje.

1.6- Logística y Distribución Física Internacional.

La logística basada en la distribución hacia otros países, como lo es el comercio exterior, tiene por nombre Distribución Física Internacional, la cual será muy utilizada en este informe, ya que la empresa exportadora, se basa principalmente en este tema para realizar sus exportaciones.

La Distribución física Internacional conocida por sus siglas DFI, es el proceso logístico que se desarrolla en torno a situar un producto en el mercado internacional, cumpliendo con los términos negociados entre el vendedor y el comprador (Valenzuela, 2004).

Su objetivo principal es reducir al máximo los tiempos, los costos y el riesgo que se puedan generar durante el trayecto, desde el punto de salida en origen hasta el punto de entrega en destino.

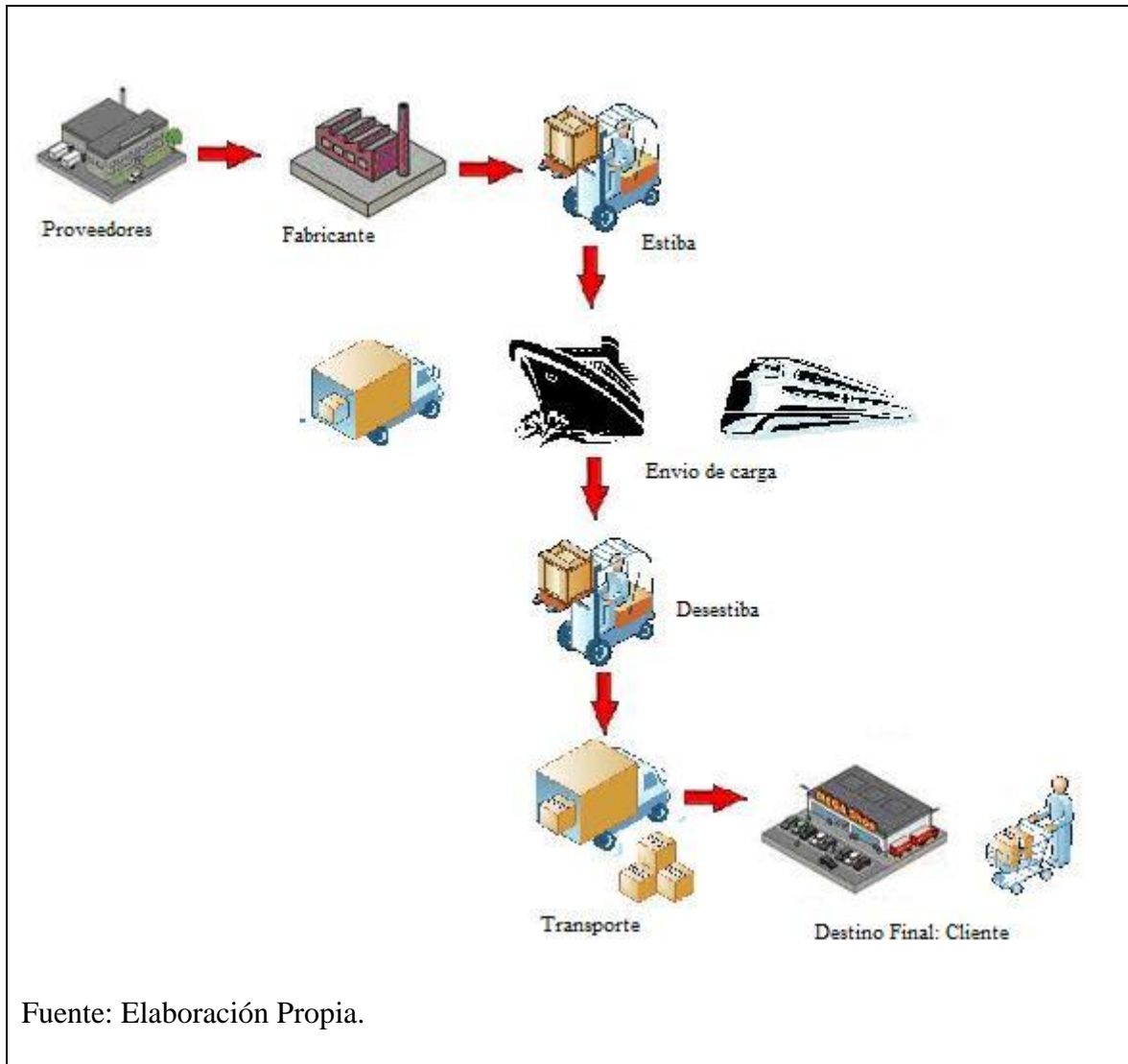
Entre las principales etapas de la DFI, están:

1. Análisis de la Carga a transportar
2. Preparación del empaque y embalaje
3. Selección del Modo de Transporte
4. Costos
5. Documentación

El encargado de la DFI, debe tener como meta la optimización del costo y del tiempo para el traslado físico de la carga, hasta su entrega al cliente en el país extranjero en la fecha prevista, es decir “justo a tiempo” y con “una calidad total”, que incluya al producto y los servicios que se requieran para entregarlo al cliente importador, todo lo anterior debe ser de acuerdo con lo estipulado en el contrato de compraventa internacional.

A través de esto, podemos señalar que la logística aplicada a la DFI, sería la metodología que propone aplicar ciertas técnicas para analizar las distintas cadenas de distribución y elegir entre ellas la mejor, y desarrollarla.

1.7- Ciclo Logístico.



El ciclo logístico, es un conjunto de actividades que son repetidas muchas veces a través del canal desde que la materias primas son convertidas en productos terminados y se agrega valor para los consumidores, hasta que son entregadas al cliente final. (Valenzuela, 2004).

Como podemos observar el ciclo logístico nace por el interés de un cliente en solicitar un producto, el cual lo hace con un envío del pedido que necesita y sus características, éste será recibido por la empresa que se encargará de producirlo.

La empresa se dedicará a solicitar los materiales necesarios para producir el producto, los cuales serán enviados a través de los proveedores que tenga ésta; luego la empresa fabricante será la encargada de llevar a cabo la producción masiva del producto (esto según los requerimientos del cliente), en esta etapa se producen procedimientos internos en la empresa, que ocurren entre la recepción del pedido del cliente y la notificación al centro de fabricación y distribución, esto incluye: verificación del pedido, aprobación del departamento de crédito, registro contable de la transacción, entre otros.

Luego se produce la integración del envío, en donde se incluyen actividades que van desde la revisión del pedido con lo fabricado, selección del embalaje, colocación del producto en bodega (si corresponde), etiquetado y carga del vehículo para la entrega, en este caso, el producto se transporta de la fábrica al puerto, en donde se genera la revisión de la documentación para la exportación del producto, luego si está correcto, se genera la estiba del producto al medio de transporte que corresponde, en este caso la

empresa Distribuidora X, este caso la estiba se hace a un barco, que se encargará del transporte hacia el país indicado.

Al momento que el producto llega al puerto de destino, se produce la desestiba de éste, y se carga a un camión el cual se encargará de realizar el transporte de la aduana del otro país hacia el cliente final, el cual hizo el pedido, antes de que el producto salga de la aduana, se hacen las revisiones correspondientes de documentación o, según sea el caso, el aforo de las mercancías.

CAPITULO II: LOGÍSTICA INVERSA.

2.1 Introducción a la Logística Inversa

Hoy en día, la globalización ha presionado para que las empresas sientan la necesidad constante en el mejoramiento de sus operaciones, ha obligado a las compañías en considerar muchos aspectos, que en el pasado no eran tomados en cuenta. La competitividad, productividad, calidad y sustentabilidad son factores importantes dentro de las empresas, ya que éstas, tienen que estar permanentemente sobreviviendo en el mercado y para esto es necesario implementar nuevas estrategias, debido a que la competencia está en constante aumento.

Hasta hace pocos años, la logística inversa era un tema desconocido para el mundo empresarial, pero en la actualidad ha ido tomando importancia transformándose en un tema emergente, a medida que las empresas se están dando cuenta de los beneficios derivados de las actividades de la logística inversa. Este tema también tiene un gran impacto en el medio ambiente, ya que con los años se ha generado una conciencia ambiental debido a la importancia de tomar cuidado por la contaminación derivada de sus propios negocios. Dado la importancia que está teniendo este tema en las empresas y sobre todo a nivel mundial, especialmente en los países desarrollados, es ahora un tema interesante de investigación. Un buen ejemplo, son los países líderes de la Unión

Europea, quienes están trabajando activamente en programas para el mejoramiento de la logística inversa.

2.2- Reseña Histórica de la Logística Inversa

Desde el inicio de la civilización, el hombre se ha encontrado con la necesidad de transportar cosas de un lugar a otro y a la vez se ha topado con el problema de cómo realizar esto de la mejor manera posible. Este problema aún persiste en la actualidad, y sólo durante la segunda mitad del siglo veinte, las empresas se han preocupado de cómo resolver este problema de una manera confiable y de bajo costo.

La transición del cambio de la era industrial hacia la era de la información digital ha provocado que los estudios tengan nuevos horizontes, para entender esto mejor se presenta una breve reseña histórica de la evolución de la logística inversa a través del tiempo. Es así, como se realiza la integración de las variables “costo” y “prestación de servicio” al problema primario del transporte de un bien es lo que se denomina logística.

Durante los años 50 el potencial de la logística integradora fue reconocido y el manejo de costos fue introducido dentro del concepto, este fue un esfuerzo relativamente simple pero la implementación no lo fue tanto, debido a los intercambios del sistema. En 1955, se empezó a integrar un nuevo punto de vista debido a la mercadotecnia y empezaron a

notar que la percepción de un cliente impactaba en las ventas, es así que el concepto de servicio al cliente es nuevamente integrado en el concepto de logística.

Para 1965, la idea de expandir las operaciones a través de un Outsourcing fue ganando terreno, debido a la implementación de tales operaciones es una empresa requería infraestructura especializada para sus operaciones, así que las empresas comienzan a comprender que los negocios deben ser especializados y basarse en sus competencias base (core competencies), este nuevo ramo que surge en la industria, que integra servicios multifuncionales es lo que hoy en día se conoce como third party service o 3PL (third party logistics).

En los años 70s renace un interés en las operaciones internas de una empresa, la disponibilidad de nuevas tecnologías de la información hace que los ejecutivos se enfoquen en desarrollar la calidad de su desempeño, partiendo de la obtención de las materias primas hasta el cliente final, lo cual se centra en la calidad y en las operaciones sensibles al tiempo.

En 1985, el Council of Logistics Management (CLM) define la logística como: “Una parte del proceso de la cadena de suministros que planea implementar y controla el eficiente y efectivo flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente”.

Para 1995 la definición fue expandida debido a que las operaciones son diseñadas con base a una integración cada vez más cercana con clientes selectos.

Después de que las definiciones fueran expandidas, para el 2003 el CLM corrige su definición de logística de la siguiente forma: “Una parte del proceso de la cadena de suministros que planea implementa y controla el eficiente y efectivo flujo y almacenamiento hacia adelante y en reversa de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente”. En esta definición ya se observa claramente un interés sobre los flujos de retorno (inversos), ya que las organizaciones empezaron a interesarse en ser competitivas de una manera que les permitiera gestionar la entrega efectiva de sus productos y de no ser así de integrar nuevamente los retornos en su canal comercial.

En 1992, el CLM publica la primera definición conocida como la logística inversa: “El termino comúnmente usado para referirse al rol de la logística en el reciclaje, disposición de desperdicios y el manejo de materiales peligrosos; una perspectiva más amplia incluye todo lo relacionado con las actividades logísticas llevadas a cabo en la reducción de entrada, reciclaje, sustitución y reutilización de materiales y su disposición final”.

En 1998, el grupo Europeo de logística inversa, extendió la definición a: “El proceso de planeación, implementación y control de flujo de materias primas, inventario en proceso y bienes terminados, desde un punto de uso, manufactura o distribución a un punto de recuperación o disposición adecuada”. Luego surge otra definición para clarificar más este concepto es la de Reverse Logistic Executive Council: “Logística Inversa es el proceso de mover bienes de su destino final típico a otro punto, con el propósito de capturar valor que de otra manera no estaría disponible, para la disposición apropiada de los productos”, la cual introduce el concepto de recuperación de valor de los componentes en la cadena (uno de los puntos más importantes del concepto).

La logística inversa, es un área de interés relativamente nueva y hay poca información respecto a ella, y más aún en nuestro país.

2.3- Flujo Inverso.

La gestión de los flujos de retornos (productos que ya han sido utilizados y desechados por su cliente final) originados por las diferentes formas de reutilización de productos y materiales en los procesos de producción, ha recibido especial atención en la última década. Según Beaulieu (2000), las actividades incluidas en la logística inversa son (Díaz, Álvarez, González, 2004):

- La recogida de los productos usados con el fin de dirigirlos nuevamente a una cadena de valor.
- La separación de los retornos en componentes o materiales
- La clasificación/agrupación de los mismos que permiten reunir un volumen importante para que el transporte resulte económicamente rentable.
- El transporte hacia las actividades de tratamiento intermedio o retratamiento.
- El tratamiento intermedio, es decir, el conjunto de actividades que preparan los activos para las actividades de retratamiento.
- El retratamiento, es decir, las actividades que permitan al producto volver a ser reutilizado.

Diferentes actores pueden intervenir en el canal inverso, desempeñando diversas funciones vinculadas al canal directo. Entre las razones de retornos se encuentran:

1. Retorno de productos nuevos. Este hecho se puede producir por varias causas:

- El cliente ha cambiado de opinión respecto del producto adquirido y devuelve el producto tras su compra.
- El producto entregado resulta estar defectuoso o el cliente lo percibe como tal.
- El producto ha sufrido daños durante el transporte.
- Un error en el pedido (por parte del agente comercial que lo realiza, por parte del cliente, por un embarque incompleto en el que se produce la ausencia del ítem pedido, por cantidad errónea enviada o por duplicación del pedido).
- Un acuerdo contractual para evitar un exceso de inventarios o eliminar productos obsoletos.

2. Retorno de productos usados. Puede tratarse de un retorno por garantía del producto (reparación/mantenimiento) o de la retirada de productos de forma planificada que incluye una amplia variedad de casos:

- Retorno de embalajes reutilizables
- Programas de cambio de un producto usado por uno nuevo
- Recogida de productos al finalizar su vida útil.
- Productos de leasing al finalizar el periodo de alquiler.
- Devolución de productos utilizados en una obra o servicio.

Así, los productos introducidos en el flujo inverso pueden ser catalogados en las siguientes categorías:

- Productos de primera calidad que el vendedor ha descatalogado.
- Un productor compra a un vendedor productos fuera de uso de un competidor.
- Mercancía estacional que ha llegado a su periodo final de ventas.
- Excesos de existencias
- Defectos. Estos pueden ser detectados por el vendedor o por el cliente.
- Ítems dañados o usados.

2.4- Actividades de la Logística Inversa

La logística inversa incluye una amplia variedad de actividades, las cuales se pueden dividir según sea un producto o de envases y de embalajes (Díaz, Álvarez, González, 2004). Una vez que un producto ha sido retornado a una empresa, esta puede elegir entre múltiples opciones:

1. Productos:

- Retorno al proveedor
- Reventa
- Venta vía fin existencias
- Caridad o mercado menos exigente
- Reacondicionamiento, renovación o reprocesamiento
- Recuperación de materiales
- Reciclaje
- Vertedero

2. Envases y embalajes:

- Reutilización
- Renovación
- Recuperación de materiales
- Reciclaje
- Caridad

2.5- Procesos que conforman la Logística Inversa

2.5.1- Distribución

La distribución reversa puede realizarse a través de los canales normales de distribución, mediante un canal separado o especializado en distribución reversa por la combinación del canal de distribución normal y reversa (Fleischmann et al., 1997).

Existen varias funciones que conforman la distribución reversa:

- a) **Recolección:** es el proceso en el cual el producto que ha sido devuelto o ha terminado su vida útil y ha sido desechado al ingresar al canal de distribución inversa. Las devoluciones pueden ocurrir una vez vendido el producto al usuario final o puede ser devuelto por algún intermediario que no encuentra que el estado del producto es aceptable.

- b) **Evaluación:** el objetivo es evaluar el estado en que se encuentran los productos o materiales que están siendo rescatados. Este proceso es fundamental, es aquí donde se determina en qué punto el producto o lo que se pueda recuperar de él va a entrar a la cadena de producción para ser parte de otro nuevo producto nuevo.

- c) Clasificación: luego de lo anterior, se determina el destino del producto, o sea se determina si se repara y se vende como producto de reacondicionado o si se rescatan las partes que están en buenas condiciones.

- d) Transporte: para que los diferentes productos lleguen a sus destinos temporales y/o finales es necesario transportarlos. Por lo tanto, se realizará un planteamiento eficiente con las diferentes rutas necesarias para transportar estos productos para hacer de éste, un proceso rentable y esencial para la empresa.

2.5.2- Procesamiento del Producto

Existen varios procesos a los cuales son asignados, estos pueden ir desde una simple limpieza hasta una completa incineración:

- a) Devolución al proveedor: existen casos en que algún consumidor devuelve un producto que adquirió recientemente y que debido a múltiples razones determina que el producto tiene desperfectos o simplemente no cumple con las necesidades que esperaba que cumpliera. En este caso, simplemente se le entrega al proveedor para que determine qué hacer con él.

- b) Reventa: cuando el producto que se devuelve sin fallas o posee algún pequeño desperfecto que no influye en su funcionalidad, el mismo vendedor puede revender el producto.

- c) Caridad: si el producto presenta algún tipo de defecto pequeño, que no impida su normal reutilización, el vendedor puede decidir donar su producto a organizaciones de beneficencia.

- d) Reacondicionamiento: aquí el producto posee un desperfecto y no puede ser revendido como está o se quiere recuperar el mayor valor posible, el producto recibe un reacondicionamiento sencillo.

- e) Restauración: cuando el producto posee un nivel de daño un poco mayor que en el caso anterior, se realiza un proceso de restauración. Se refiere a reparaciones un poco más profundas.

- f) Re manufactura: este caso es un poco más extremo, aquí los productos para repararlos se utiliza una gran cantidad de productos nuevos.

- g) Reciclaje: existen casos en que el producto se encuentra en muy mal estado, en esta ocasión lo único que se puede hacer es rescatar las piezas que pueden ser utilizadas en otros productos que están siendo re manufacturados.

- h) Reutilización: en esta categoría, se refiere a envases, paquetes o contenedores. En este caso, el tratamiento que se les da es básicamente de limpieza ya que no se encuentran dañados.
- i) Desecho: cuando el producto o material no puede recibir ningún tipo de tratamiento, debido a que está muy dañado, es llevado a un relleno sanitario o simplemente es incinerado.

2.6- Beneficios de la Logística Inversa

Una cadena que considera el flujo de bienes en ambas direcciones, también es llamada una cadena de suministro circular o Closed Loop Supply Chain (ya que el flujo inverso cierra el ciclo), mejora el aprovisionamiento de los productos, servicios e información mejor que lo haría una cadena de suministros tradicional, ya que reduce costos y al mismo tiempo el impacto ambiental; para poder tener una visión global de estos beneficios podemos observar los siguientes puntos, con base de un resumen de Krikke et al 2003:

- El servicio de retorno mejora la satisfacción del cliente.
- Reducción del tiempo de investigación y desarrollo.
- Retroalimentación oportuna a través de recuperación temprana.

- Reducción de retornos.
- Reduce el impacto ambiental.
- Cumplimiento de la legislación vigente.

2.7- Problemas de la Logística Inversa

Según el autor Stock (2001 a), realiza algunas observaciones respecto a los problemas asociados a la logística inversa, los cuales se reflejan en los errores más comunes al momento de diseñar un programa de este tipo:

- No reconocer a la logística inversa, como un factor que puede generar una ventaja competitiva.
- Creer que una vez que los productos son entregados, la responsabilidad de la empresa termina.
- Falla al sincronizar el sistema interno, externo y procesos asociados en el aspecto del retorno de productos en la cadena de suministros (asociados al mapeo de procesos, para comprender sus alcances y complejidad).

- Asumir que los esfuerzos a medio tiempo son suficientes para lidiar con las actividades de la logística inversa (no se reconoce a la logística inversa como una acción compleja, que debe contar con sus propios recursos).
- Creer que los ciclos de tiempo de pedido por los productos retornados pueden ser mayores y más variables.
- Pensar que los retornos no son importantes en términos de costos.

2.8- Logística Inversa en Chile

La logística inversa es un tema reciente en Chile, pero es un importante factor de negocio. En Chile son muy pocas las empresas que utilizan este sistema de forma adecuada, por lo que resulta vital concientizar sobre este tema a proveedores, recursos humanos, distribuidores, transportistas y el usuario final.

Para el cliente, es muy recurrente la devolución de un producto, lo cual se le debe dar una solución inmediata, pero se presenta la siguiente interrogante: ¿Qué ocurre con el producto desecho?. Para responder esta pregunta, las empresas han debido crear diversas formas de gestionar estas situaciones, que tienden a la recuperación de al menos una parte del valor del producto o asegurar la correcta eliminación de éste.

Ambas situaciones están sujetas a múltiples consideraciones como la viabilidad técnica, calidad del producto, costos implicados, consecuencias para el medio ambiente, entre otras

La logística inversa además de encargarse de la retirada, clasificación de mercancía, reacondicionamiento y reenvío de productos al punto de venta o mercados secundarios, también se ocupa de la destrucción, procesos administrativos, recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, e incluso se adelanta al fin de vida del producto, con objeto de darle salida en mercados con mayor rotación.

En la práctica, un departamento de logística inversa debe recepcionar físicamente los productos, coordinar inspecciones de calidad, registrar en los sistemas las solicitudes de emisión de Notas de Crédito correspondientes y disponer los productos para su reingreso al circuito de producto apto para despacho ó por el contrario coordinar su destrucción. En otro plano y desde la perspectiva de la operación propia, el área de logística inversa también puede tomar responsabilidad por problemas internos, por ejemplo, el daño al embalaje que se produce en las operaciones de las bodegas, pudiendo definir y controlar procesos de reposición de embalaje, entre otros. Existen procedimientos administrativos y funcionales que soportan tanto la operación del área en sí, como el proceso de autorización de retiro de productos desde clientes.

En Chile son pocas las empresas que han creado un departamento de logística Inversa, entre las más importantes están Unilever y DHL, empresas con gran presencia en el extranjero, por lo mismo es que han logrado incorporar esta parte de la logística, ya que en países como Estados Unidos y Europa el tema de la logística inversa no es algo nuevo y ha sido incorporado a las empresas hace tiempo. El darle la importancia que se merece al tema, se refleja claramente en que se puede mejorar las ventajas competitivas de una empresa, siendo ésta un arma muy importante a la hora de comparar empresas que están en una misma industria. A continuación se presenta un ejemplo de Unilever y como ha llevado a cabo este tema.

Unilever, proveedor de productos de consumo, es una de las pocas empresas en Chile que hoy cuenta con un departamento de logística inversa, cuyo proceso de dirección y supervisión es realizada íntegramente por el personal de la empresa. “Implementar un área de Logística Inversa toma entre 3 y 9 meses, dependiendo de las características del proceso logístico así como de los productos y su tratamiento. Este tiempo dependerá del tipo de industria, características de los productos, relación proveedor-cliente, acuerdos comerciales vigentes, volúmenes involucrados, espacios de bodegas necesarios, tipo de proceso posterior de recuperación o decomiso, etc.”, afirma Francisco Baldassare (Revista Logistec).

La cantidad de personas que se requieren para formar un equipo adecuado y capaz de llevar los procesos de logística inversa, dependerá del tamaño de la empresa. No

existe una norma al respecto, pero claramente se necesita una jefatura con independencia de otras responsabilidades para tener contraposición de intereses, un supervisor, un administrativo, un recepcionista, un digitador, entre otros, por cada turno de trabajo que exista. En cuanto a la capacitación necesaria, se encuentra en primer lugar la experiencia previa de cada persona, especialmente aquella relacionada con labores de despacho a clientes. Además se requiere conocimiento de sistemas computacionales en los roles superiores.

“Unilever, se encuentra desde 2008 en un proceso de Certificación de Competencias Laborales, una iniciativa país en que participan SENCE, Fundación Chile y ALOG-Asociación Logística de Chile, que busca acreditar a los operarios del área logística en cuanto a su conocimiento respecto de estándares de la industria”, afirma el ejecutivo.

Los factores claves para el éxito, según Francisco Baldassare, son una buena administración y control de la logística inversa, la cual debe ser comprendida a lo largo de toda la cadena de suministros. Es necesario contar también con indicadores de desempeño, es decir, establecer un costeo basado en actividades para medir el desempeño de la logística inversa. Además, en los aspectos financieros, implantar una logística reversa implica invertir y asignar recursos.

Para una adecuada dirección en logística inversa hay que controlar la mercancía que entra, comprobando que no esté defectuosa y que cumpla con los requisitos de devolución. Trabajar en los ciclos de tiempo (aunque es difícil reducir los ciclos de

tiempo relativos a las decisiones de aceptación de un pedido devuelto) y definir un buen mecanismo de toma de decisiones respecto a las posibles devoluciones.

Otro factor importante es el sistema de información. Este debe ser flexible para manejar la variedad de casos que se puedan dar en las devoluciones y lo suficientemente complejo para funcionar bien a través de los numerosos departamentos que pueda tener la empresa. Debe reunir información significativa que pueda ayudar en el seguimiento de las devoluciones y de los costes que impliquen crear una base de datos de las razones de cada devolución.

Para impulsar la logística inversa hay que considerar tres factores:

- a) Costo beneficio: productos mejores con costo de producción más bajo, recuperación del valor de envases, empaques, embalajes y unidades de manejo reciclables. A largo plazo este costo beneficio, se verá reflejado en la competitividad de la empresa.
- b) Requerimientos legales: derivados de la protección a la salud y del ambiente, de consideraciones por costos de procesamiento de residuos, etc.
- c) Responsabilidad social: generalmente impulsado por organizaciones no gubernamentales y asociaciones de consumidores que apoyados en su

poder de compra buscan productos más seguros y ambientalmente amigables.

En EEUU la logística inversa se ha convertido en una importante herramienta competitiva, estableciéndose una política de devoluciones totalmente liberal. Allí el incremento de devoluciones ha pasado de 40 billones de dólares en el año 1.992 hasta alcanzar los 65 billones hoy día.

Si bien Chile no se encuentra cerca de esas cifras, se espera que en los próximos años la logística inversa revolucione el mundo empresarial y se convierta en uno de los negocios con mayor crecimiento. Es una actividad con enorme potencial de crecimiento y ha sido definida como la última frontera para la reducción de costes en las empresas y una fuente de oportunidades, además, con una adecuada logística inversa habría mejoras y mayores beneficios en los procesos productivos y de abastecimiento de los mercados.

CAPITULO III: Descripción de la Empresa Exportadora e Información Estratégica de Exportación.

3.1 Introducción

En la primera parte de este capítulo, se presenta una breve descripción de la empresa exportadora en la cual se está desarrollando este informe; luego se da a conocer los planes y objetivos que tiene la empresa en la actualidad y lo que pretende hacer a corto plazo, además se explica los problemas a los cuales ésta se enfrenta.

Posteriormente, se presentan los nuevos mercados a los cuales la empresa exportadora ha concretado negocios para entrar con un nuevo producto y se hace una reseña de los aspectos más relevantes a considerar al momento de negociar con cada país, se entrega información estratégica para exportar con el fin de conocer todo los requisitos necesarios para entrar a cada mercado.

3.2 Descripción de la Empresa Exportadora

- **Empresa.**

La Empresa Exportadora está ubicada en Valparaíso, ésta tiene como giro principal la comercialización de productos del mar, tanto a nivel nacional como internacional. Gracias a un amplio conocimiento del mercado y una gran red de contactos, han logrado una diferenciación, garantizando a sus clientes la eficiencia y calidad de sus productos.

El valor que la empresa otorga a sus clientes y proveedores ha generado fidelización de éstos últimos, lo cual es de suma importancia, ya que, es en este aspecto es dónde radica el éxito para que se generen futuras negociaciones y que se mantengan en el tiempo.

- **Reseña histórica.**

Esta empresa nace en el año 2002 con el deseo de emprender un negocio en el cual poder aplicar los conocimientos y experiencias. En los inicios, la empresa solo participaba en el mercado chileno de productos del mar, trabajando así, solo en Valparaíso, sus principales clientes son distribuidoras de productos congelados, hoteles y restaurantes de la región, quienes los prefirieron por la dedicación que tenía la empresa para atender sus requerimientos y por la calidad de los productos.

A mediados del año 2006 la empresa decide involucrarse en un sistema de innovación pesquera. Con el paso del tiempo la empresa ha ido creciendo y apostando a cumplir nuevos objetivos, como fue el comenzar a realizar nuevos procesos de productos, con el fin de cumplir con los requerimientos internacionales de calidad y rendimiento, y con esto, lograr incrementar la cartera de productos que se ofrecen. Con estos nuevos objetivos, esta empresa ha podido irse abriendo camino a nuevos mercados, tanto nacionales como internacionales; en esto ha sido fundamental la confianza que esta empresa a desarrollado con sus clientes y proveedores.

- Misión.

Ser un proveedor de productos del mar de alta calidad, cumpliendo con los más altos estándares de calidad y servicio al cliente.

- Visión.

Convertirnos en una empresa líder en innovación, tanto a nivel nacional como internacional, desarrollando un modelo de negocios altamente competitivo, buscando siempre la satisfacción del cliente.

- Valores.

Nuestros objetivos de responsabilidad como compañía involucran tres grandes áreas:

- ✓ La sociedad: Nos preocupamos de contribuir activamente con la comunidad que participa y se involucra en las diversas labores pesqueras, especialmente aquellos que lo hacen a menor escala.
- ✓ Con Nuestros clientes: sabemos que el principal activo para la compañía son nuestros clientes, por ello enfocamos todos nuestros esfuerzos en satisfacer los requerimientos de cada cliente de manera personalizada.
- ✓ Con nuestros profesionales: desde nuestros comienzos hemos trabajado en consolidar un staff de profesionales cualificados y motivados para llevar adelante sus funciones, fomentando especialmente la participación, colaboración y el trabajo en equipo.

- Productos.

Esta empresa se dedica a la exportación de mariscos congelados, los cuales los presentamos a continuación:

- Calamar vaina.
- Ostión del Norte.
- Macha.
- Loco.
- Choritos.
- Jibia.
- Salmón.
- Congrio.
- Albacora.
- Merluza.
- Reineta.
- Mahi mahi.
- Hamburguesa Mix.
- Bocado.
- Camarón.

Como ya fue citado, el producto utilizado para la propuesta de la logística inversa, es la exportación de Hamburguesa Mix, la cual consiste en una mezcla de Jibia con los diferentes tipos de pescados nombrados anteriormente.

3.3- Descripción Proyectos Actuales y Futuros de la Empresa Exportadora

Como se mencionó en el ítem anterior, la empresa exportadora ha ido creciendo con el tiempo en la innovación pesquera, por lo cual ha surgido la necesidad de seguir expandiéndose y apostando por cumplir nuevos objetivos, con el fin de incrementar la cartera de productos que ofrecen, buscando oportunidades en nuevos y grandes mercados.

Es así como en la actualidad, la empresa exportadora ha decidido crecer y con esto expandirse a nuevos mercados internacionales, los cuales son Estados Unidos, Canadá, Singapur y Corea. El objetivo principal, es entrar a estos mercados a través de retail y con un nuevo producto que es la Hamburguesa Mix, esperando que el producto sea un éxito para lograr posicionarse y así captar nuevos clientes con el fin de seguir creciendo; haciendo hincapié que para la empresa es la primera vez que realiza este tipo de negocios.

En los presentes días, la empresa ha concretado negocios con dos de los mercados mencionados anteriormente, Estados Unidos y Canadá, con los cuales ya se firmó contratos para comenzar con envíos del producto en el primer trimestre del año 2011.

3.3.1 Problemática

El dinamismo y competitividad con el que se mueve el mundo hoy en día, demanda un nuevo desempeño de las empresas. En el escenario actual a nivel internacional, las compañías que no se organizan o no tienen intenciones de crecer de manera permanentes tendrán que estar conscientes y resignarse a observar como su mercado es capturado por otras empresas, capaces de identificar nuevas oportunidades de negocios y capturarlas con novedosas propuestas de valor para sus clientes.

El riesgo es alto y hay que tomar precauciones, es por este motivo que el objetivo principal de este informe, es otorgarle a la empresa la cadena de logística inversa como un plan de contingencia, debido a que como no tienen experiencia en la exportación de este nuevo producto y a través de retail, para ellos es importante contar con un plan de acción y los pasos a seguir en caso de que la mercancía no llegue al cliente final por diversos motivos, como por ejemplo problemas fitosanitarios, de documentación.

Es así, como en los capítulos posteriores se presentara la cadena logística en su forma inversa de la empresa exportadora con el fin de entregar una herramienta de respaldo y los procedimientos a seguir en caso de que el producto no llegue al destino final, transformando algo que quizás en el pasado solo podía convertirse en una perdida y que

en la actualidad, con el desarrollo de la logística inversa se ha podido convertir en una ventaja competitiva para las empresas.

3.4 Información de los Mercado a Exportar

3.4.1- Información estratégica para exportar a Corea.

3.4.1.1- Tratado de libre comercio con Chile.

El 1 de abril de 2004 entró en vigor el Tratado de Libre Comercio Chile-Corea, la gran importancia de este tratado es que fue el primer acuerdo económico suscrito por Chile con un país de la región Asia Pacífico, transformándose en el referente de las negociaciones comerciales realizadas posteriormente

3.4.1.2- Certificación de Origen.

El origen del producto exportado se demuestra mediante la auto-certificación.

Algunas de las obligaciones del exportador con respecto al certificado de origen son las siguientes:

- El exportador o el productor deberán entregar una copia del certificado o declaración, según corresponda, cuando la aduana se lo solicite.
- El exportador o productor que haya llenado y firmado un certificado o declaración de origen, y que tenga razones para creer que el documento contiene información

incorrecta, deberá notificar sin demora y por escrito cualquier cambio que pudiese afectar su exactitud o validez, según sea el caso, a la aduana y a toda persona a quien se le hubiese entregado el certificado o declaración. Al cumplir con dicha obligación el exportador o productor no podrán ser sancionados por presentar un certificado o declaración incorrecta.

- La aduana de la parte exportadora deberá notificar por escrito a la aduana de la parte importadora de la notificación mencionada en el párrafo anterior.

- El exportador o productor que llene y firme un certificado o declaración de origen debe mantener por un período de 5 años, contados desde su emisión, los registros relativos al origen del bien respecto del cual se solicitó trato arancelario preferencial, incluyendo los referentes a:

a) La adquisición, los costos, el valor y el pago del bien exportado;

b) La adquisición, los costos, el valor y el pago de todos los materiales, incluyendo los materiales indirectos utilizados en la producción del bien exportado; y

c) La producción del bien en la forma en que dicho bien se exporta.

3.4.1.3- Muestras Comerciales.

Cada parte autorizará la importación libre de arancel aduanero de muestras comerciales de valor insignificante o sin valor comercial y de materiales de publicidad impresos, sea cual fuere su origen, desde el territorio de la otra Parte, pero podrá requerir:

a) que tales muestras se importen únicamente para efectos de agenciar pedidos de bienes o servicios proporcionados desde el territorio de la otra Parte o de un país que no sea Parte, sea cual fuere el origen de los bienes e independientemente de si los servicios son prestados desde el territorio de la otra Parte o desde un país que no sea Parte; o

b) que tales materiales de publicidad se importen en paquetes que no contengan más de una copia de cada impreso y que ni los materiales ni los paquetes formen parte de una remesa mayor.

3.4.1.4- Proceso de Exportación.

Corea ha simplificado y modernizado los procedimientos aduaneros con el fin de reducir los costos para los importadores acelerando el despacho de las importaciones. Ha proseguido la automatización de las formalidades aduaneras y se ha introducido la "*aduanas electrónicas*". Fue así como el **Korean Customs Service** (KCS) (Ficha País, 2008), reemplazó el sistema de permisos de importación/exportación con un nuevo sistema de declaraciones el cual se trata de un sistema de importaciones basado en el intercambio electrónico de datos (EDI), de ésta forma, los importadores coreanos no requieren presentarse físicamente en la Aduana para la liberación de sus bienes, ahora pueden realizar éste proceso a través de sus computadores.

De igual forma, el KCS chequea a través de una red electrónica linkeada con las diferentes agencias gubernamentales ligadas a la importación de un bien, sí éste bien a sido aprobado por ellas para su importación a Corea (certificados, permisos, etc.), de ésta forma los importadores tampoco tienen que correr desde una agencia gubernamental a otra.

Cualquier persona que desea exportar bienes a Corea del Sur debe dirigir una declaración a la Aduana, la cual puede ser enviada a nombre de dueño de la mercancía, un agente de aduana (Customs Broker) o una persona jurídica.

La declaración de importación debe ser acompañada por:

- Licencia de importación (sólo para aquellos bienes que la requieran).
- Factura.
- Declaración de precios.
- B/L (Bill of Lading)
- Packing List.
- Certificado de Origen.
- Solicitud para la excepción del pago de aranceles o de la aplicación de aranceles preferenciales.

Luego, el personal de aduanas revisa la documentación y de ésta encontrarse en orden, la aduana aprueba la declaración mediante un certificado. Este proceso viene seguido del pago de los derechos de aduana e impuestos, finalizando con la liberación de los bienes para su internación.

- **Aranceles de Importación.**

La Aduana de Corea utiliza el Sistema Armonizado de Clasificación de Mercancías (SA) como una base para la recaudación de impuestos y la elaboración de estadísticas de comercio. Así en Corea, la mayoría de los bienes se encuentra gravado con un arancel de aduanas del 8%. La base imponible es el precio pagado al exportador más los gastos de flete y seguro (CIF).

- **Normas de etiquetado y envasado.**

- **Normas.**

En Corea del Sur es la Agencia de Tecnología y Normas (KTAS), la institución nacional encargada de la normalización. Establece, administra y difunde normas industriales coreanas voluntarias basadas en la Ley Nacional de Normalización de 1999 y en la Ley de Normalización Industrial. La KATS representa a Corea ante la Organización Internacional de Normalización (ISO) y su objetivo es incrementar la competitividad de las industrias coreanas y el sector comercial a través del establecimiento de estándares nacionales no solo para la industria manufacturera sino que también para áreas como la seguridad, salud, medioambiente, transporte, información y servicios culturales.

El sistema de normalización coreano tiene una doble estructura, consistente en reglamentos técnicos (normas obligatorias) elaborados por los ministerios y organismos oficiales, y normas voluntarias, que establece la KATS.

Productos alimenticios y otros productos no industriales:

La responsabilidad legislativa de la reglamentación de la inocuidad y calidad de los alimentos corresponde a varios ministerios, que con frecuencia realizan labores similares. La responsabilidad de la inocuidad de los alimentos y de los productos farmacéuticos y cosméticos incumbe al Ministerio de Salud y Bienestar Social (MHW) y a la Administración Coreana de Alimentos y Medicamentos (KFDA), dependiente de ese Ministerio.

Las principales leyes relacionadas con las normas alimentarias son:

- La Ley de Control de Sanidad de Alimentos,
- El Código Alimentario y
- El Código de Aditivos de los Alimentos.

- **Etiquetado.**

La KFDA es responsable de las normas de etiquetado y envasado de los alimentos (Ley de Control de la Sanidad de los Alimentos).

Se prohíbe el etiquetado falso o que pueda inducir a error. Las prescripciones de etiquetado del origen se aplican a las mercancías tanto importadas como nacionales.

El etiquetado en el idioma coreano es obligatorio, además de señalar el país de origen del producto importado.

Las etiquetas deben contener las siguientes inscripciones en letras lo suficientemente grandes para ser fácilmente legibles.

1. Nombre del producto: El nombre del producto debe ser idéntico al nombre del producto declarado a la autoridad de inspección.

2. Nombre del importador, dirección, y la dirección a la cual el producto puede ser devuelto o cambiado en caso de defectos.
3. Fecha de elaboración (día, mes y año): Esto es obligatorio para determinados productos, tales como azúcar, licores y sal.
4. Fecha de vencimiento: Los productos alimenticios deben indicar la fecha de vencimiento o la vida en góndola.
5. Contenidos: Peso, volumen o el número de piezas. Si el número de piezas es mostrado, el peso o volumen debe ir indicado entre paréntesis.
6. Nombre de los ingredientes: El nombre de todos los ingredientes debe ir incluido en la etiqueta en idioma coreano. Los ingredientes deben ser listados en orden de predominancia en peso, los ingredientes que pesan más deben ser listados primero.

- **Envasado.**

Las normas relativas al envasado de los alimentos para reducir los desechos domésticos se aplican tanto a los productos nacionales como a los importados (Reglamento sobre normas relativas a los materiales y métodos de envasado de los productos, de 1993). Por ejemplo, se limita el espacio vacío de los envases del 10 por ciento al 35 por ciento del envase y se prohíbe la utilización de envases PVC para determinados productos alimenticios.

País.	Documentación Requerida para Exportar.
COREA	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar declaración de importación (a través de Korean Customs Service). - Factura Proforma. - Declaración de precios - B/L (Bill of Lading). - Packing List. - Certificado de Origen - Solicitud para la excepción del pago de aranceles o de la aplicación de aranceles preferenciales. - DUS. - Certificado Fitosanitario. - NEPPEX. - Análisis de Biotoxinas en Moluscos.

3.4.2- Información Estratégica para Exportar a Singapur.

3.4.2.1- Relaciones Bilaterales Chile- Singapur.

Las relaciones se vieron fortalecidas con las visitas de los Presidentes Frei y Lagos en sus respectivos mandatos a Singapur, y fue la visita del Primer Ministro singapurense Sr. Lee Hsien Loong con motivo de su participación en la APEC para el año 2004 lo que cimentó las bases de una cooperación comercial próspera.

El P4 se ha convertido en una de las conglomeraciones de países más fructíferas, llegando a ser una poderosa herramienta de integración, fomentando el vínculo comercial entre los países miembros.

Acuerdo estratégico transpacífico de Asociación Económica Chile- P4.

El Acuerdo Estratégico Transpacífico de Asociación Económica del P4, que agrupa a Chile, Nueva Zelanda, Singapur y Brunei fue suscrito para Chile el 18 de Julio de 2005 y está vigente para Chile desde el 8 de noviembre de 2006.

El Acuerdo posee un carácter estratégico, promovido principalmente por crear una asociación económica preocupada no sólo de aspectos comerciales, sino laborales y de cooperación medioambiental.

Los objetivos centrales del Acuerdo son los siguientes:

- Acuerdo estratégico de asociación económica, como su nombre lo indica.
- Expandir e incrementar los beneficios comerciales, económicos, financieros, científicos y tecnológicos.
- Liberación progresiva sobre comercio e inversión en APEC.
- Estimular la expansión y diversificación del comercio.
- Eliminar los obstáculos al comercio y facilitar la circulación de mercancías y servicios.
- Promover condiciones de competencia leal.
- Aumentar oportunidades de inversión.
- Protección y cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual.
- Establecer mecanismos de prevención y solución de controversias.

En el Acuerdo se abarcan temas concernientes a las relaciones económicas, tales como el comercio de bienes, los servicios y las inversiones, con sus correspondientes procesos de liberación, incluyendo además disciplinas comerciales en asuntos aduaneros, origen, medidas sanitarias y fitosanitarias, normas técnicas y salvaguardias, entre otros temas. Se acordó, además, por todas las partes eliminar las medidas antidumping en los intercambios mutuos.

3.4.2.2- Proceso de Desgravación Arancelaria con Singapur.

El proceso de desgravación arancelaria de Chile con los socios del P4 otorgó liberación inmediata al 74,6% de los productos, con un período de desgravación de 3, 6 y 10 años para el resto de los productos. Lo mismo se aplica para las exportaciones chilenas, excluyendo los lácteos importados a Chile.

La totalidad de los productos exportados a Singapur ingresa con arancel 0 (cero) desde el día 1 de la vigencia del Acuerdo, por lo que no existe un periodo de desgravación arancelaria para con este país. Sin embargo, el Acuerdo de Asociación Económica estipula la desgravación con los otros dos países que se ha suscrito.

En el caso de Nueva Zelanda, el 80% de los productos chilenos ingresa con arancel cero inmediatamente, contando el resto con una desgravación progresiva a 10 años máximo (periodos de 3, 5 y 10 años respectivamente).

En el caso de Brunei Darussalam, el 69% de los productos chilenos tuvieron desgravación inmediata, es decir, entran con arancel 0 desde el primer día en vigencia del acuerdo. Un 3% de los productos quedaron para una desgravación de 3 años, 18% a desgravación a 7 años y un 10% al plazo máximo de 10 años.

3.4.2.3- Proceso de Exportación.

- **Proceso TradeNet.**

En Singapur, todas las declaraciones de ingreso y circulación de mercancías son presentadas y procesadas vía electrónica a través de un sistema conocido como TradeNet (Ficha País, 2009) Solo las empresas registradas en Singapur podrán solicitar los permisos de declarar a través del sistema TradeNet.

El sistema TradeNet es un sistema innovador que ofrece un gran número de ventajas que se han vuelto un modelo para el resto del mundo. Los documentos pueden transmitirse electrónicamente y los permisos que se aprueben pueden recibirse por la misma vía, todo ello durante las 24 horas del día. Además, la duración del proceso de aprobación se ha reducido a 10 minutos en promedio comparado con un período de dos a siete días. La eliminación del papeleo y la deducción automática de los derechos e impuestos también han reducido los costos comerciales para los comerciantes.

En primer lugar, los comerciantes deben obtener, vía electrónica, un Número de Registro Central (CR) del Departamento de Aduanas de Singapur. El número CR permite a los importadores y exportadores presentar permisos de importación, exportación y transbordo mediante el TradeNet.

Para importar cualquier tipo de bien, Singapur exige obtener el Permiso IN TradeNet antes de la importación misma y pagar los impuestos sobre bienes y servicios correspondientes a la tasa estipulada al momento de la importación.

Aprobados por la Aduana, los permisos se devuelven al operador que imprimirá la licencia, es decir, el permiso de despacho de las mercancías en sus propias instalaciones para dar paso a dicha operación.

En Singapur, la Tramitación Aduanera se basa en la declaración personal mediante el Permiso de Exportación que debe obtener antes, a través de este sistema, de poder importar cualquier tipo de mercancías indistintamente para los 4 tipos de modos de transporte.

Se debe declarar en las aplicaciones del permiso de Exportación el Full Container Load (FCL), Less Container Load (LCL), carga, número de contenedor, lugar de estiba, desestiba, lugar de recepción, entre otros.

Las diversas declaraciones de aduanas para la circulación de mercancías en Singapur son los siguientes:

- IN-declaración de pago
- IN-no-declaración de pago
- OUT (con o sin certificado de origen) declaración
- Transbordos / Movimiento declaración

Estas declaraciones son enviadas a la aduana con los siguientes propósitos:

- IN-Pago - para el pago de impuestos y/o impuestos sobre las mercancías que van a ser consumidas en Singapur;
- IN-no-pago - retiro de las mercancías desde los puntos de llegada (por mar, aire, carretera y ferrocarril) para los locales con licencia u otro lugares de almacenamiento, que en materia de circulación de mercancías están exentos del pago de impuestos/IVA en Singapur; para cubrir el movimiento de las mercancías que están exentas de pago de los derechos pero que pagan IVA.
- Transbordos / Expulsión - a través de transbordo de mercancías y la eliminación:

1. Importados por mar desde buques en el fondeadero de la Zona de Libre Comercio (FTZ) para el almacenamiento;
 2. De la Zona Franca para su reexportación a destino extranjero;
 2. Desde el punto de llegada para la importación a otro punto en el que van a ser re-exportados (por ejemplo, a través de la Malasia peninsular, Punto Woodlands, el aeropuerto Changi de Singapur);
 4. Para cubrir el movimiento de mercancías entre los locales con licencia o aprobado dentro de territorio aduanero (por ejemplo, de una licencia de almacén a otro);
- OUT (con certificado de origen) - para cubrir el movimiento de mercancías de territorio aduanero (por ejemplo, la salida de los bienes de licencia/instalaciones autorizadas para la exportación o el almacenamiento en la Zona Franca), junto con un Certificado de Origen;
 - OUT (sin certificado de origen) - para cubrir el movimiento de mercancías de territorio aduanero (por ejemplo, salida de los bienes de licencia/instalaciones autorizadas para la exportación o el almacenamiento en la Zona Franca).

3.4.2.4- Proceso de Desaduanamiento.

Luego de realizar la solicitud de Exportación, en las respectivas aduanas del Aeropuerto de Changi y el Puerto de Singapur, o los puestos de control de Tuas y Woodlands, la Autoridad de Inmigración y Control (ICA) se dedica a inspeccionar vehículos, mercancías y personas que ingresan al país. Ellos son los encargados de llevar el control en temas referentes al comercio y los trámites de asuntos aduaneros de las Aduanas de Singapur para su seguimiento.

La ICA es el principal responsable de la seguridad de las fronteras de Singapur contra la entrada de personas y cargas por tierra, mar y aire.

Los siguientes documentos deben ser presentados ante Aduanas para efectuar el retiro de las mercancías de las zonas portuarias y el aeropuerto de Changi y los puntos de control carretero anteriormente mencionados:

- Factura comercial
- Lista de empaque
- Permisos aduaneros o autorizaciones IESGP
- Certificado de origen
- Conocimiento de Embarque/Guía Aérea
- Otros documentos solicitados por la Aduana de Singapur para el cálculo del arancel, peso, volumen o valor, por ejemplo la factura proforma o algún catálogo.

Para la exportación de bienes para el consumo local, los derechos y/o impuestos deben ser pagados antes de que sea permitida la entrada de los bienes.

Para un envío que requiere la liquidación parcial, el comerciante debe confeccionar el mismo permiso cada vez que la aduana apruebe un envío hasta que complete el lote.

3.4.2.5- Normas para la exportación.

- **Legislación para los alimentos.**

La Agri-Food & Veterinary Authority of Singapore (AVA) establece los requerimientos en la exportación de alimentos hacia dicho país.

La AVA asegura la regulación de las exportaciones de alimentos procesados seguros para el consumo humano. Los productos alimenticios elaborados se refieren a todos los productos alimentarios y suplementos de alimentos excepto los productos cárnicos y productos pesqueros, frutas y hortalizas frescas que serán detallados más adelante. Los aditivos alimentarios permitidos para su uso en los alimentos están incluidos en el Reglamento de Alimentos. Ingredientes a base de plantas pueden ser utilizados en los alimentos.

Para regular las exportaciones, la AVA toma como base el riesgo que pueden producir los alimentos a la salud, es por esto que alimentos potencialmente dañinos para la salud

o que demuestran una baja seguridad poseen un estricto control de ingreso. Estos productos requieren de evaluación previa a la comercialización, tales como la exigencia de los certificados sanitarios o los informes de análisis de laboratorio para certificar la seguridad de los productos, o las inspecciones en los puntos de exportación.

La exportación de carne es regulada por la Ley de Salubridad de Carne y Pescados, que establece que los importadores requieren aplicar las licencias para la exportación y transporte del AVA para los productos carniceros y pescados.

En cuanto a la normativa referente únicamente a la pesca se incluyen en ésta todas las variedades de animales marinos, peces de agua dulce o salada, crustáceos, moluscos marinos y cualquier otra forma de vida acuática, sus crías y sus huevos. Los productos de pesca, en esta regulación no se incluye la pesca ornamental. Pueden ser productos refrigerados, congelados, procesados y/o enlatados. La AVA regula que los productos exportados derivados de la pesca sean seguros para la salud. La regulación de la exportación de pesca es similar a la de la carne, sólo agrega otros requerimientos, como la prohibición de importación de las ostras, carne de camarón y cangrejo congelado, por razones de seguridad. En el caso de las ostras, estas podrán ser importadas vivas sólo de los países que cumplen con el requisito AVA de salubridad de los mariscos. Los países que actualmente están autorizados para la exportación son Alemania, Australia, Canadá, Francia, Irlanda, los Países Bajos, Nueva Zelandia, Reino Unido y Estados Unidos.

Se requiere un permiso emitido por la AVA para cada exportación de productos pesqueros. Cada envío de ostras vivas o congeladas, langostinos cocidos o congelados crudos, carne de cangrejo cocida o congelada cruda, debe ir acompañado de un certificado sanitario expedido por la autoridad competente del país exportador, que certifique en Singapur que los requisitos de salubridad de los alimentos se han cumplido.

3.4.2.6- Etiquetado.

La normativa del etiquetado de los alimentos también está contemplada en las regulaciones dictadas por la AVA. Las etiquetas de los alimentos corresponden a cualquier material descriptivo que incluye palabras, imágenes y diagramas que aparecen en el envase de los alimentos. La etiqueta informa a los consumidores de la naturaleza, el contenido, la cantidad y la calidad de los alimentos. También se proporciona información sobre la fuente de los alimentos.

Requerimientos generales de etiquetado (información básica en la etiqueta debe ir escrita en inglés):

- El nombre o descripción debe indicar claramente la naturaleza de los productos alimenticios.

- Se debe indicar la lista de ingredientes utilizados para preparar el producto. Si no se indican las cantidades utilizadas de cada uno, la lista debe ir en orden decreciente respecto al peso en el que están presentes. Es decir, el ingrediente utilizado en mayor cantidad en la preparación debiera estar posicionado en el primer lugar y así sucesivamente.

- Se debe indicar la cantidad mínima de peso (expresada en gr., Kg., por ejemplo) o de volumen (expresada en centímetros cúbicos, litros, por ejemplo). En el caso del peso, se debe utilizar la palabra "neto" para describir la forma de medida.

- Debe estar impreso el nombre y la dirección del fabricante o del importador. En el caso de fabricante, debe ir impreso el nombre y la dirección local de fabricación del producto, en el caso de importador debe indicar la dirección de los locales del importador en los cuales recibe, almacena o procesa el producto, sin embargo, no son aceptables las direcciones de oficinas de correo o códigos postales.

- En caso de productos importados, se debe indicar expresamente el país de origen. En muchas ocasiones, un nombre de ciudad o provincia no determinan el origen del producto.

Además, las etiquetas deben contener ciertos datos adicionales requeridos:

- Los alimentos pre-envasados deberán indicar la fecha de caducidad.
- La fecha de caducidad debe expresarse con frases como "usar hasta", "vender hasta", "fecha de caducidad", "consumir preferentemente antes de" u otras frases de características similares.

Cuando la caducidad del alimento dependa de su almacenamiento, éste debe ser indicado en la etiqueta, como por ejemplo "conservar en un lugar fresco y seco".

- La fecha debe indicarse con claridad y el tamaño no debe ser inferior a 3mm.
- Productos vitamínicos proteicos, que contengan vitaminas o lo sean, deben indicar en la etiqueta la cantidad de vitaminas y minerales que contienen, por ejemplo "200ml de este jugo de naranja posee 15mg de vitamina C".

El etiquetado nutricional no es obligatorio, sin embargo es recomendable. La información nutricional debe incluir la cantidad de energía, proteínas, grasas y contenido de carbohidratos. La declaración de otros nutrientes es opcional, pero es obligatorio cuando estos nutrientes son el objeto de una declaración nutricional. Un ejemplo de declaración nutricional es "bajo en calorías y sin azúcar".

Está prohibido incluir en la etiqueta propiedades a los alimentos no propias de su naturaleza y que le atribuyen propiedades curativas, terapéuticas, preventivas, etc. Un ejemplo de ello es "eficaz para prevenir o curar el cáncer".

Los alimentos re-empacados han de ir etiquetados (en inglés) e indicar: la designación adecuada del contenido alimentario; si los alimentos son compuestos, mixtos o combinados; la cantidad mínima, expresada en medida o peso neto, en unidades métricas; el nombre y dirección del fabricante o vendedor; y el país de origen.

3.4.2.7- Envases y embalajes.

Singapur adopta la normativa respecto a envases y embalajes del Consorcio Británico de Retail (BCR) y el Instituto de Envasado (PIO), que han establecido normas globales sobre envasado y empaquetado. Ambas instituciones han desarrollado esta norma para colaborar con los requerimientos internacionales a comerciantes y fabricantes.

El Acuerdo sobre Envases de Singapur, contiene toda la normativa respecto al buen uso de los envases y, conjuntamente, todo lo referente al reciclaje y la minimización de los residuos. Este acuerdo está basado y ha tomado como modelo el Acuerdo sobre Embalajes de Nueva Zelanda, con elementos extraídos del Pacto Nacional de Embalajes de Australia. Tiene una vigencia de 5 años a partir de su entrada en vigor el 1º de Julio de 2007, con la posibilidad de renovarlo voluntariamente al término del periodo.

Tiene como ámbito de aplicación el sector alimentario y de bebestibles, debido a que es la mayor causa de residuos actualmente.

El año 1975 se estableció el Consejo de Envases de Singapur (PCS). Este organismo tiene como objetivos reunir a toda la industria del envase con tal de lograr su desarrollo y crecimiento, siempre teniendo presente la protección del medio ambiente, sin que esto signifique reducción en la calidad de los productos o disminución de las satisfacciones de los consumidores.

La industria del envasado en Singapur comprende desde las empresas que fabrican la maquinaria para envasar hasta el grupo que los utiliza propiamente tal, desde la industria de los alimentos, electricidad, electrónica hasta productos farmacéuticos y químicos.

Para el transporte en contenedores se utilizan como embalaje los productos de papel, principalmente, el cartón corrugado. Otros tipos de embalajes de papel lo constituyen las carpetas, sacos de multihojas, bolsas de papel, tambores, tubos y papel de envolver.

En cuanto a exportaciones, Singapur tiene una alta demanda en envases metálicos, ya sean para latas de bebestibles, aerosoles o la industria alimentaria.

Por otra parte, la industria de los envases de madera principalmente en cajas ha disminuido dentro de Singapur, sin embargo es muy requerida en las importaciones.

3.4.2.8- Certificaciones.

Singapur cuenta con un organismo llamado Consejo de Acreditación de Singapur. Este organismo vela porque las exigencias de calidad se cumplan tanto en la industria manufacturera como en los servicios.

Las certificaciones o acreditaciones, facilitan el comercio debido a que existe un reconocimiento sobre la calidad del producto o servicio que se está ofreciendo.

Los distintos tipos de certificaciones y acreditaciones van desde los sistemas de gestión de calidad ISO 9001, SS524 y GDPMDS, sistemas de gestión ambiental ISO 14001, sistemas de gestión de salud SS506, seguridad y salud OHSMS 18000, hasta los de seguridad alimentaria ISO 22000, HACCP, seguridad en la aviación, entre otros.

Las normas ISO son estándares internacionales de calidad voluntarios, que puede ser solicitada su certificación a empresas dedicadas a este proceso. La norma ISO 9001, certifica la capacidad de satisfacción del cliente y la capacidad de la empresa para otorgar productos que cumplan con los requisitos reglamentarios exigidos. La norma ISO 22000 certifica principalmente que la elaboración de los alimentos ha cumplido con los estándares requeridos internacionalmente, mientras que la norma ISO 14001 certifica que los procesos productivos y los productos están a favor del medio ambiente.

La certificación HACCP acredita que el productor reconoce el Códex Alimentarius Internacional recomendado para las prácticas generales de higiene en los alimentos. El certificado de Buenas Prácticas de Manufactura (o GMP su sigla en inglés), proporciona la verificación de que las prácticas de producción y los requisitos sanitarios se cumplen. Este certificado antecede al HACCP y se utiliza para la obtención de este último.

País.	Documentación Requerida para Exportar.
SINGAPUR.	<ul style="list-style-type: none"> - Declaraciones en Aduana: IN-declaración de pago IN-no-declaración de pago OUT (con o sin certificado de origen) declaración Transbordos / Movimiento declaración - Factura Proforma. - Packing List. - Permisos Aduaneros. - Certificado de origen. - B/L. - Permiso emitido por el AVA. - Certificación HACCP. - Normas ISO (Voluntarias). - DUS. - NEPPEX. - Análisis de Biotoxinas en Moluscos

3.4.3- Información estratégica para exportar a Canadá.

3.4.3.1- Relaciones Bilaterales Chile- Canadá.

La relación bilateral con Canadá es una clara muestra del éxito de la política comercial de Chile a lo largo de la década de los noventa y en el primer quinquenio del 2000. Esta relación a través de los años se va fortaleciendo cada vez mas hasta llegar a su máxima expresión con la suscripción del Tratado de Libre Comercio (TLC), el 5 de diciembre de 1996, el cual entra en vigencia el 5 de julio de 1997.

El TLC con Canadá fue el primer tratado suscrito por Chile con un país industrializado del G8, el cual además del ámbito comercial, incorpora temas como inversiones, servicios, mecanismos de defensa comercial, transparencia, solución de controversias.

En términos generales, el Tratado considera los siguientes temas:

- Eliminar obstáculos al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de bienes y de servicios entre los territorios de las Partes.
- Promover condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio.
- Aumentar sustancialmente las oportunidades de inversión en los territorios de las Partes.

- Crear procedimientos eficaces para la aplicación y cumplimiento de este Tratado, para su administración conjunta y para la solución de controversias.
- Establecer lineamientos para la ulterior cooperación bilateral, regional y multilateral encaminada a ampliar y mejorar los beneficios de este Tratado.
- Además existe un Acuerdo de Cooperación Ambiental, un Acuerdo de Cooperación Laboral y un Acuerdo de Doble Tributación.

3.4.3.2- Certificaciones de origen.

El certificado de origen es necesario para acogerse a las preferencias arancelarias otorgadas a Chile por el TLC suscrito entre ambos países.

Producto de las negociaciones del TLC es el propio exportador el que certifica el origen del producto que exporta, disposición que se basa en la buena fe y tiene como consecuencia directa la absoluta responsabilidad legal del exportador.

La certificación del origen del producto se basa en 4 criterios básicos:

- Mercancía obtenida totalmente en Chile o Canadá.

- Mercancía que incorpora materiales no originarios:
 - Cambio de Clasificación Arancelaria.
 - Valor de contenido Regional.
 - Procesos o requisitos específicos.

- Mercancía producida exclusivamente con materiales originarios.

- Incorpora materiales no originarios que tienen la misma clasificación arancelaria que el bien final.

Su vigencia es de 4 años a partir de su firma, debiendo el exportador o productor conservar toda la documentación relativa al origen de la mercancía por un plazo de 5 años.

Respecto a la emisión del Certificado de Origen: Un error frecuente es que no esté firmado o no tiene la suficiente información solicitada. Por ejemplo, el campo 5 del Certificado solicita la descripción del producto, aquí no basta con una descripción general, debe ser muy detallada.

3.4.3.3- Proceso de exportación.

- **Régimen de exportación.**

Todos los productos que entran a Canadá deben ser declarados ante la Aduana canadiense.

Este procedimiento normalmente es llevado a cabo por intermedio de agentes aduaneros que representan al exportador, o bien, por el exportador directamente. Los productos son liberados rápidamente ante la presentación de la documentación exigida. El importador o agente, dentro de un plazo de pocos días deberá presentar los documentos aduaneros finales y abonar todos los impuestos y gravámenes que correspondan.

La valorización realizada por Aduana está basada, bajo el régimen de método del “*Valor de la Transacción*” en la información suministrada a las autoridades aduaneras por el importador canadiense del precio pagado o por pagar de los bienes, generalmente especificado en la factura. Todos los descuentos aplicables hasta el momento en que los bienes ingresan a Canadá de acuerdo al sistema “Valor de la Transacción”, pueden ser deducidos del valor de la transacción antes de calcular el impuesto. Si bien la evaluación está basada en la información que entrega el importador a la Aduana Canadiense, es el exportador chileno quien debe suministrar al importador toda la información y documentación necesaria.

La exportación de ciertas categorías de productos (como textiles y confecciones, productos agrícolas, lácteos, armas) está restringida o controlada y requieren de un permiso especial para su importación en Canadá. Otros productos a los que se les prohíbe su interacción son pornografía, algunos productos agrícolas, especies en vías de extinción, ciertas armas ofensivas.

Para ciertos productos agrícolas existen cuotas de importación. Todos los canadienses que participan en el comercio internacional o interprovincial de productos frescos deben ser licenciados por la Agencia Canadiense de Inspección de Alimentos, por lo que se debe confirmar el número de licencia del comprador antes de exportar a Canadá.

La carne, productos del mar, plantas y semillas, algunos vegetales y frutas frescas deben cumplir con determinados estándares de salud y otros, todos estos productos están sujetos a inspección.

Otros aspectos importantes son los requerimientos de empaque y etiquetado y la calidad de los productos y sus precios.

La mayor parte de los productos chilenos que ingresan al mercado canadiense, entran con arancel 0.

3.4.3.4- Documentos Exigidos.

- Documentos para exportar a Canadá:
 - Conocimiento de embarque (Bill of Lading): Emitido por una empresa de transporte marítimo. Es un recibo por los bienes que es, al mismo tiempo, contrato para el transporte por mar; concede título de los bienes. Las copias firmadas constituyen prueba de titularidad.
 - Carta de porte aéreo (Airway Bill): Equivalente al conocimiento de embarque, en este caso para transporte aéreo. Cabe recordar que también existe la carta de porte, para transporte terrestre.
 - Factura proforma.
 - Factura comercial: El exportador usa su propio formato, pero como mínimo debe contener información sobre:

Fecha, número y dirección del comprador y vendedor.

Número del contrato.

Descripción de los productos.

Precio unitario.

Número de unidades/paquetes.

Peso total.

Términos de envío y de pago.

- Certificado de Origen: Necesario para acogerse a las preferencias arancelarias otorgadas a Chile por el TLC suscrito entre ambos países. El propio exportador es quien certifica el origen del producto que exporta.

- Certificado de Inspección: Certificados sanitarios y de otros tipos, son exigidos para productos como carnes, frutas y vegetales frescos, pesqueros, plantas y semillas, farmacéuticos, todos los cuales están sujetos a inspección.

- Lista de Empaquetado: Exigida algunas veces y va adjunta a la factura comercial.

- Permiso de exportación: Exigido para algunos productos comprendidos en la lista de importaciones controladas (por ej. armamentos, lácteos, textiles y confecciones, huevos y ciertos productos avícolas, marfil). Este permiso debe ser tramitado por el Gobierno del exportador o también por el comprador en Canadá.

- Lista de embalaje: Exigida, algunas veces, como complemento de la factura comercial.

- Factura simulada o pro-forma: Una estimación del costo de los productos entregados, normalmente indispensable para concluir una venta.

3.4.3.5- Presentación de documentos para exportación.

- **Conocimiento de Embarque.**

El Conocimiento de Embarque es el recibo que prueba el embarque de la mercancía. Sin este título no se puede retirar la mercancía en el lugar de destino.

Debe ser entregado por el transportador, capitán o agente marítimo, al cargador, contra la devolución de los recibos provisionales.

Demuestra la existencia de un contrato de transporte y otorga derechos sobre las mercancías. Los Conocimientos de Embarque, son emitidos en juegos de originales, normalmente dos o tres, y cualquiera de ellos puede ser usado para obtener la posesión de la mercancía.

El Conocimiento de Embarque debe contener los siguientes datos:

Nombre y domicilio del transportador.

Nombre y domicilio del cargador.

Nombre y nacionalidad del buque.

Nombre del puerto o lugar de salida y del desembarque o descarga.

Nombre y domicilio del destinatario.

La naturaleza y calidad de la mercadería, número de bultos o piezas, cantidad o peso de los bultos, y la marca de la mercancía.

Estado y condición aparente de la carga.

Flete convenido y lugar de pago.

Número de originales entregados.

Lugar, fecha y firma del transportador, agente marítimo o capitán.

- **Documentos de transporte internacional.**

Documentos de Embarque Requeridos en la Importación, Por Vía Aérea:

1. Factura Comercial, debe contener el o los juramentos.
2. Guía Aérea debe contener la información.
3. Permiso de mercancías restringidas si es necesario, esto es de acuerdo con la clase de mercancía, por ejemplo: Medicina, alimentos vivos, etc.
4. La lista de empaque juega un papel importante, se requiere un mínimo de Tres.

Documentos de embarque requeridos por vía marítima:

1. Factura Comercial debe estar debidamente juramentada y firmada por el vendedor o fabricante.
2. Conocimiento de embarque, debe contener los datos que contempla.
3. Permiso de mercancías restringidas si es necesario.

- **Aduanas**

Es importante que se entregue toda la información necesaria al exportador, en forma detallada, para que este la pueda presentar a la Aduana canadiense.

Se debe llenar cuidadosamente el certificado de origen, para que los productos que ingresan a Canadá, accedan a las preferencias que goza Chile por el TLC firmado con Canadá.

Los documentos deben ser llenados con escritura clara, los paquetes deben estar marcados y enumerados de forma de poder identificarlos, además de su respectiva descripción, indicando el país de origen del producto.

Al momento de encontrarse los productos en la Aduana canadiense, estos serán inspeccionados.

Realizando todos estos procedimientos, no tendrá problemas en la entrada de los productos a la Aduana y su posterior salida de esta.

- **Manifiesto de Carga.**

Es un documento que contiene información respecto al medio de transporte, información completa de los bultos (numero, peso, cantidad) e identificación genérica de la mercancía que comprende la carga. Este documento le permite al transportador (transportista, agente Operador de Carga; Naviera, etc.), comunicar a la Aduana el detalle de los conocimientos de embarque, indicando el código o numero de identificación de dichos conocimientos, especificando si se destinaran en transito, trasbordo o a consumo local.

Además contiene información sobre el código o numeración de los contenedores, naturaleza y peso de las mercancías que dice contener y nombre de los consignatarios respectivos.

- **Aranceles de Exportación.**

El sistema tarifario canadiense está basado en el Sistema Armonizado Generalizado de Clasificación del Consejo de Clasificación de Aduanas. Los seis primeros dígitos del sistema de clasificación tarifario para cualquier bien son los mismos en Canadá que en cualquier parte del mundo.

El arancel a pagar por un producto al ingresar a Canadá dependerá del tratamiento tarifario dado por Canadá al país del cual el producto es originario. Canadá aplica los derechos de aduana sobre el valor F.O.B. de las exportaciones en el lugar de envío directo al Canadá.

Con el TLC Firmado entre Canadá y Chile, la gran mayoría de los productos chilenos exportados a Canadá tienen arancel 0.

3.4.3.6- Etiquetado.

El etiquetado de los productos debe ser realizado en idioma Inglés o Francés, aunque existen algunas excepciones para productos específicos. Los productos que se introducen como “ensayo del mercado” pueden ser exonerados hasta por un año en relación al etiquetado bilingüe.

Las etiquetas deben contener al menos la siguiente información:

- Nombre común o genérico del producto
- Cantidad neta
- Nombre y dirección del vendedor/distribuidor
- Lista de los ingredientes
- Número y tamaño de cada porción
- Información Nutricional

- Indicación de la fecha de vencimiento (excl. frutas y vegetales frescos).
- Por su parte, la agencia responsable de la inspección de las importaciones, la “Canada Border Services Agency” (Ficha País, Mayo 2007) requiere la indicación del país de origen, con indicaciones del orden “Made in Chile”.
- La provincia de Québec requiere que todos los productos vendidos en esa provincia sea etiquetados en francés.

Algunas indicaciones en materia de etiquetado en determinados sectores:

- Para la carne, la CFIA administra los reglamentos relacionados con el etiquetado.
 - Para los productos del mar el etiquetado esta reglamentado por el Departamento de Pesca y Océanos (DPO).

País.	Documentación Requerida para Exportar.
CANADA.	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Origen. - B/L - Factura Proforma. - Certificados de Inspección (Sanitarios) - Packing List. - DUS. - NEPPEX. - Análisis de Biotoxinas en Moluscos.

3.4.4- Información estratégica para exportar a Estados Unidos.

3.4.4.1- Relaciones Bilaterales Chile- Estados Unidos.

Sus primeras negociaciones se iniciaron en 1994 en planteamientos mutuos que realizaron los presidentes Bill Clinton y Eduardo Frei, tras años de arduas negociaciones, éstas terminaron el 11 de diciembre del año 2002, y fue firmado el 6 de junio de 2003. El Presidente George W. Bush firmó la ley United States-Chile Free Trade Agreement Implementation Act el 3 de septiembre del año 2003. El acuerdo fue implementado por ambos países el 1 de enero del 2004 (Wikipedia, 2010).

Algunos de los contenidos del acuerdo fueron:

- Acceso a Mercados

El TLC establece una zona de libre comercio sin excepciones, es decir, todos los productos gozarán de arancel 0% en un plazo máximo de 12 años (esto supone 11 años calendarios).

El tratado contempla una cláusula que permite que cuando las Partes lo determinen podrán acelerar el cronograma de desgravación.

En un plazo de cuatro años, Chile se compromete a eliminar de manera progresiva el impuesto al lujo aplicado a los automóviles

La admisión temporal de mercancías, la reimportación de mercancías que han salido temporalmente, y la importación de muestras comerciales y material de publicidad impresos, estarán exentas de derechos aduaneros. Se elimina, para las importaciones provenientes de Chile, la tasa aduanera de EE.UU. denominada “merchandise process fee”, que corresponde a 0,21% ad valorem con un tope de US\$ 485.

Creación de un Comité especial para tratar los temas relacionados con los programas de comercialización y calidad de EE.UU. que afectan especialmente las exportaciones de frutas (marketing orders, promotion and information program)

- Reglas de Origen

Se establecen los requisitos mínimos de transformación que deben cumplir los bienes producidos en un país como condición para gozar de las preferencias arancelarias establecidas en el tratado. Se prevé una lista con las exigencias específicas que cada producto debe cumplir para efectos de ser considerado originario y acceder a las preferencias

El sistema para la certificación de origen se basa en la auto certificación y puede ser realizada tanto por el exportador, como por el productor o importador.

- Administración Aduanera

Se consagra la transparencia y publicidad de la normativa aduanera; obligación de mantener procedimientos simplificados para la liberación de las mercancías, y específicamente de los envíos de entrega rápida. Se determina un procedimiento para la utilización de resoluciones anticipadas a la importación de mercancías que se pueden solicitar a las aduanas, no sólo en materia de origen, sino también sobre clasificación aduanera y valoración aduanera.

- Solución de Controversias

Se consideran varias instancias, la primera de las cuales es la de consultas o negociaciones directas entre las Partes. En segundo lugar, prevé la intervención de la Comisión de Libre Comercio como instancia de discusión y solución de disputas, a través de buenos oficios, mediación o conciliación. Finalmente está la última etapa, que es un grupo arbitral compuesto de tres árbitros, que deberá determinar si una Parte ha incumplido con sus obligaciones y, eventualmente, presentar sus recomendaciones.

- Liberación General de bienes.

La desgravación abarca un período máximo de 12 años. No se exceptúan productos y la mayoría de los productos se desgravan al comenzar a regir el TLC o dentro de cuatro años (2007). Todos los aranceles y cuotas cesan al final del período de transición.

Sector Pesquero: Este sector es beneficiado en su totalidad con la desgravación inmediata.

3.4.4.2- Exportación.

- **Desaduanamiento.**

Las recomendaciones que al respecto da el propio Servicio de Aduanas de los EE.UU. son:

- Incluya toda la información requerida en las facturas de aduanas.
- Prepare sus facturas cuidadosamente, escribalas en forma clara, deje suficiente espacio entre líneas, no escriba datos fuera de las columnas.
- Asegúrese que sus facturas contengan la información que aparecería en una lista de empaque bien confeccionada.

- Marque y numere cada paquete de forma tal que sus marcas y números correspondan con lo que conste.

- Haga una descripción detallada en su factura de los artículos contenidos en cada paquete.

- En las mercancías debe ir señalado en forma legible y notoria el país de origen, a menos que estén expresamente exentas de este requisito.

- Acate las disposiciones de las leyes especiales de los Estados Unidos que se apliquen a sus mercancías, como las relativas a alimentos, medicamentos, cosméticos, bebidas alcohólicas y materiales radiactivos.

- Preste mucha atención a las instrucciones con respecto a la facturación, el embalaje, las marcas, las etiquetas, etc., que le envíe su cliente en los EE.UU. Lo más probable es que él haya comprobado cuidadosamente los requisitos que debe cumplir la mercancía.

- Establezca procedimientos adecuados de seguridad en su establecimiento y mientras lleva la mercancía al transportista.

3.4.4.3- Documentos necesarios para exportar.

En un plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la llegada del cargamento a un puerto de entrada, se deberán presentar los documentos de ingreso, a menos que se otorgue una prórroga. Los documentos de ingreso requeridos son los siguientes:

- El Manifiesto de Ingreso (Entry Manifest – Customs Form 7533) o la Solicitud y Permiso Especial de Entrega Inmediata (Entry / Immediate Delivery - Customs Form 3461)

(Ficha País, 2006), u otro formulario para la liberación que exija el director del distrito.

- La prueba del derecho a ingresar las mercancías. Se refiere a que sólo las personas autorizadas pueden efectuar la internación.

- La factura comercial, que muestra el valor y descripción de la mercancía.

- Listas de empaque, si procede.

- Conocimiento de embarque, guía aérea, o certificado del transportista. (Bill of Lading, Airway Bill or Carrier's Certificate).

- Certificado de origen.

- Los formularios de entrada de la mercancía deben consignar el número de exportador, el cual puede ser el número de la empresa ante el Servicio de Impuestos Internos (IRS – Internal Revenue Service) o el número del seguro social.

- Otros documentos necesarios para establecer la admisibilidad de las mercancías.

3.4.4.4- Empaque.

El despacho de la mercancía se agilizará si:

- Se facturan los bienes de forma sistemática.

- Se indica la cantidad exacta de los artículos que contiene cada caja, paquete, envase u otro tipo de embalaje.

- Se pone marcas o números en cada bulto.

- Se indica en la factura, al lado del detalle de las mercancías, los números y marcas de los bultos que contienen dichas mercaderías.

3.4.4.5- Factura Comercial.

Debe prepararse conforme con la Sección 141.86 del Reglamento de Aduana y en la forma acostumbrada para una operación comercial (transacción) relativa a mercancías del tipo a que se refiere la factura.

La Ley Arancelaria indica que la factura debe llevar la siguiente información:

- Puerto de entrada.
- La fecha, el lugar y los nombres del comprador y del vendedor, si la mercancía es para la venta o si hay un contrato de venta; la fecha y el origen del cargamento y los nombres del embarcador (expedidor) y del destinatario, si la mercancía es para consignación.
- Una descripción detallada de la mercancía, incluidos el nombre por el que se conoce cada artículo, el grado o la calidad, y las marcas, los números y los símbolos que utiliza el vendedor o el fabricante en la venta comercial en el país de exportación, junto con las marcas y los números de los paquetes que contienen la mercancía.
- Las cantidades en pesos y medidas.
- El precio de compra de cada artículo, si la mercancía es para la venta o si hay un contrato de venta.
- Si la mercancía va en consignación, el valor de cada artículo en la moneda que normalmente se emplea en las operaciones o, en defecto de tal valor, el precio en la moneda que el fabricante, vendedor, embarcador o propietario hubiese recibido

normalmente, o hubiese estado dispuesto a aceptar, por tal mercancía, si se vendiese en el comercio ordinario y en las cantidades al por mayor acostumbradas en el país de exportación.

- La clase de moneda.

- Todos los cargos sobre la mercancía, detallados por nombre y cantidad, incluidos el flete, el seguro, la comisión, las cajas, los contenedores, las envolturas y el costo de empaque; y, si no se han incluido en los gastos antes citados, todos los cargos, costos y gastos incurridos en el transporte de la mercancía desde el punto de desembarque en el primer puerto de entrada estadounidense.

No hay que detallar el costo del empaque, las cajas, los contenedores y los fletes interiores al puerto de exportación si se incluyen explícitamente en el precio de la factura.

Cuando la información requerida no aparezca en la factura tal como fue preparada originalmente, debe figurar en una hoja adjunta a la factura.

- Todo reintegro de derechos de aduana, rebaja y subvención, detallados separadamente, que se concedan al exportarse la mercancía.

- El país de origen.

- Todos los bienes o servicios proporcionados para la producción de la mercancía cuyo valor no esté incluido en el precio de la factura.

3.4.4.6- Clasificación de mercancía.

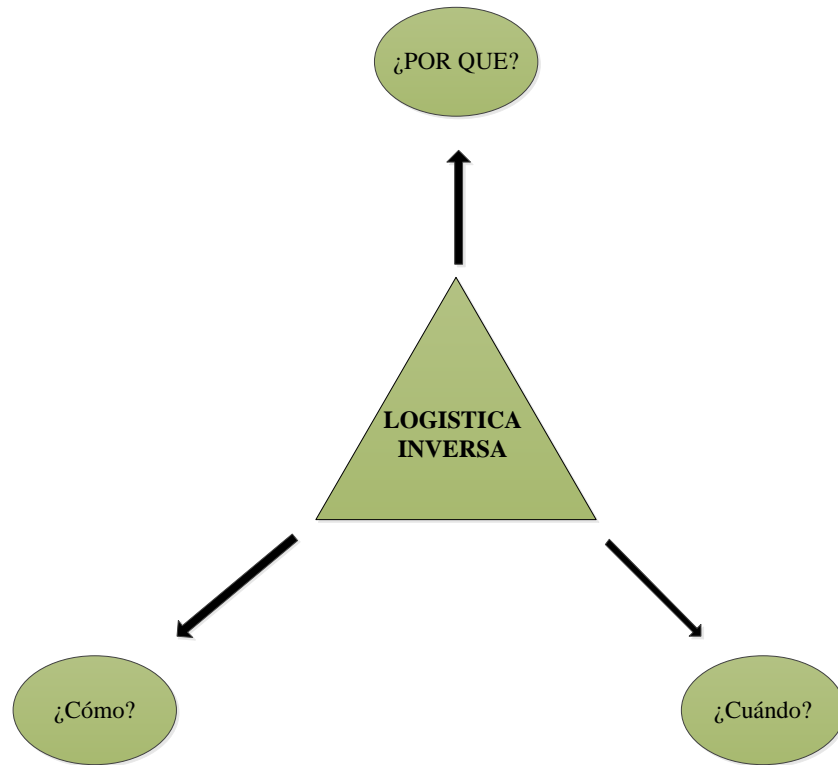
El exportador, al presentar la declaración de aduana, debe especificar la clasificación y la tasación de la mercancía, sea aplicable o no un arancel ad valorem. La clasificación es responsabilidad del exportador, agente de aduana o cualquier otro encargado de preparar los documentos de internación. La clasificación es de acuerdo al sistema armonizado de tarifas de los EE.UU. En el caso de la valoración de la mercancía, si bien la declara el importador, es Aduana quien otorga el visto bueno. El impuesto a pagar, si corresponde, es determinado por aduanas, el cual dependerá de la clasificación que se le haya dado a la mercancía.

País.	Documentación Requerida para Exportar.
ESTADOS UNIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Origen. - B/L - Factura Proforma. - Certificados Fitosanitarios. - Packing List. - Manifiesto de Ingreso. - DUS. - NEPPEX. - Análisis de Biotoxinas en Moluscos

CAPITULO IV: ¿POR QUE?, ¿COMO?, ¿CUANDO? UTILIZAR LOGISTICA INVERSA

4.1 Introducción

El siguiente capítulo presenta las interrogantes que la empresa exportadora tiene que ser capaz de responder al momento de implementar la logística inversa dentro de la organización. El objetivo principal de este capítulo es responder todas estas preguntas aplicándolas directamente a la empresa con el fin de que esta última entienda el porqué utilizar logística inversa, como aplicarla, en qué momento y finalmente donde; estas dimensiones básicas son de utilidad para explicar detalladamente en los casos específicos en los cuales se debe utilizar la logística inversa.



Fuente: Elaboración Propia

4.2 ¿Por qué utilizar Logística Inversa?

Es importante considerar la logística inversa dentro de una empresa debido a que las devoluciones de los productos ocurren en la mayoría de los procesos del Comercio Internacional.

A nivel mundial, la logística inversa se ha convertido en una importante herramienta competitiva, es por este motivo que la realización de este informe tiene como fin entregarle esta herramienta a la empresa exportadora para que ésta tenga conocimiento y realice los pasos a seguir en caso que el producto no llegue a destino final.

La logística inversa obliga a devolver la mercancía y formalmente, es por esto que la empresa exportadora no debe molestarse ya que aplicando este sistema, él mismo se encarga de gestionar el retorno de las mercancías u otras soluciones dependiendo de cada caso, de la forma más económica y efectiva posible.

Como ya se ha mencionado anteriormente, la empresa exportadora ha concretado negocios para exportar una Hamburguesa Mix, a mercados como Corea, Singapur, Canadá y Estados Unidos, pero es importante mencionar que es primera vez que realizaran negocios con este nuevo producto y a la vez con algunos de los mercados mencionados. Entonces es imprescindible que la empresa pueda contar con este plan de

logística inversa, ya que cuando no se tiene experiencia y la probabilidad de errores o problemas que pueden surgir en el camino es mayor, se pueden generar pérdidas importantes para la empresa, que es pequeña y con pocos años en el mercado.

La globalización y la competitividad han hecho necesario que cada vez las empresas tengan la obligación de contar con ventajas competitivas, para poder mantenerse vigentes y a la vez obtener resultados positivos para seguir creciendo día a día, es por esto que es importante el porqué es necesario la logística inversa y dependiendo del tipo de negocio es el enfoque que se le da, ya que este tema tiene muchas aristas, para lo cual es importante acotar que este informe está enfocado en que no se pierda el producto cuando no llegue a su cliente, analizando las posibles soluciones que se pueden dar de manera eficiente y eficaz ,con tal de que esto no solo se transforme en una merma como se realizaba en décadas pasadas, ya que este es un tema que en Chile es muy poco conocido.

4.3- ¿Cómo Implementar la Logística Inversa?

Para poder implementar un plan de logística inversa, es necesario conocer todos los procesos de la empresa, ya que esta se genera debido a problemas que no fueron detectados en la cadena logística directa, los cuales ocasionan lo que una empresa nunca espera que es la devolución del producto, y ante este escenario la logística inversa se transforma en un plan de contingencia para que no todo se transforme en pérdida y se pueda dar soluciones en el momento para casos específicos que son detallados más adelante y así lo que antes era un gran problema a la cual solo había una alternativa que era la pérdida total de la mercancía , ahora la empresa pueda tener una herramienta para saber qué hacer si el producto no llega al cliente final, recordando que están innovando tanto con el producto como en algunos de los mercados de destino.

Por todo lo mencionado anteriormente, es importante hacer hincapié de que el objetivo principal de toda empresa es que todos sus procesos ocurran de la manera más eficiente y efectiva posible, con el fin de que el producto no tenga ningún tipo de problemas para que su envío sea exitoso. Pero también sabemos que no todo es perfecto y el enfoque de este informe es que justamente ante cualquier error que ocurra en cualquier parte de la logística y no fuese detectado antes de su envío, la logística inversa actuará como un plan de contingencia.

Para responder la interrogante planteada, la cual se refiere a cómo implementar la logística inversa en la empresa, se detectaron dos importantes problemas que son: calidad y documentación. Luego, debemos encontrar las soluciones para ambos problemas, y con éstas, debemos realizar el plan de contingencia para la empresa, en el cual deberá ir detallada la solución y como se llevara a cabo.

La implementación dependerá de qué tipo de solución se da, por ejemplo si a un problema de calidad se da como solución la re-destinación a un país con menos exigencias, la implementación será crear una ruta nueva, ver los operados logísticos con los cuales trataremos para la re-destinación y las la nueva documentación para este país.

4.4 ¿Cuándo utilizar la Logística Inversa?

Después de terminado el proceso de logística, un producto puede ser devuelto a una empresa por diferentes motivos, como despachos no acordes con las especificaciones del cliente (cantidad, producto, paletizado, calidad, etc), no respetar las fechas de entrega, pedidos duplicados u otros.

Por ello, la empresa debe disponer de diversas formas de gestionar estas situaciones, que tiendan a la recuperación de al menos parte de su valor o bien asegurar la eliminación correcta del producto. Estas opciones están sujetas a múltiples consideraciones como calidad del producto, existencias de infraestructuras, costes implicados y otras.

Debido a que pueden existir diversas razones de devoluciones y para efectos de esta tesis es necesario delimitar las causales más comunes que pueden ocurrir en la empresa exportadora al momento de hacer los despachos de la mercancía a los diferentes mercados. Es así, como las razones más comunes en este caso, son de calidad y documental, por lo cual frente a estas dos causales se debe contar con soluciones para que la empresa sea capaz de gestionar estos problemas de la mejor manera posible.

Cuando ocurren problemas de calidad, la empresa debe verificar a través de estudios que tan graves fueron y si afectaron la composición del producto, para ver si puede ser consumido o no, estos problemas pueden ser de pérdida en la cadena de frío, cambio de color del producto, vencimiento, producto dañado.

Cuando ocurren problemas documentales, se deben revisar los documentos para ver si están correctos o con falta de información; también se debe ver si los documentos son aceptados o no, si llegase haber un problema en la aduana importadora con el ingreso de las mercarías, se deben estudiar otras opciones de mercados quizás con menos exigencias, todo esto sólo si el producto aún puede ser consumido.

CAPITULO V: LOGISTICA TRADICIONAL Y CADENA LOGISTICA INVERSA COMO PLAN DE ACCION PARA LA EMPRESA EXPORTADORA.

5.1 Introducción

En la primera parte de este capítulo se describe paso a paso la cadena logística de la empresa exportadora, con el fin de conocer los procesos actuales de la empresa y su forma de trabajo, los cuales son de utilidad al momento de realizar posteriormente la cadena logística en su forma inversa. Esta parte es muy importante ya que es necesario conocer como la empresa gestiona el envío de la mercancía hasta que llegue a su cliente final, debido a que sin esta información, sería imposible que existiera la cadena logística inversa. Luego se realiza el costeo de esta cadena logística tradicional, con el objetivo de saber la utilidad que obtendrá la empresa exportadora con este negocio considerando que algo nuevo para ésta.

Posteriormente se realiza la cadena logística inversa de la empresa exportadora, la cual tiene como fin entregar un plan de acción para la empresa en caso de que se deba utilizar, haciendo hincapié que solo se debe aplicar en problemas que no hayan sido detectados en la cadena logística tradicional provocando devoluciones de las mercancías y frente a este escenario es donde actúa la logística inversa. También se realiza un costeo de ésta para que la empresa tenga conocimiento de los recursos que necesitara en caso de

cualquier problema y también para realizar una comparación con el costeo de la logística tradicional.

5.2 Cadena Logística de la Empresa Exportadora

La logística dentro de una empresa puede tener un enfoque interno (lo que hace la empresa) y externo (servicios contratados) que cubre el flujo del origen hasta la entrega final del producto. Naturalmente, una logística bien implementada dentro de la empresa, será la que permita a esta última obtener enormes beneficios en términos de eficiencia y de competitividad, por lo cual se debe lograr una logística integrada y efectiva.

La gestión de la cadena logística consiste en organizar adecuadamente todo el proceso desde la extracción de materias primas hasta la entrega del producto terminado al cliente en el lugar apropiado, el momento oportuno y en el modo adecuado (Díaz, Álvarez, González, 2004).

Así, la logística comercial internacional, integra cuatro aspectos:

1) El producto: acondicionamiento, almacenamiento, embalaje, empaque, transporte hasta el centro de acopio, etiquetado si es requerido, bajo un esquema de aseguramiento de la calidad.

2) La comercialización internacional: estudio de mercados, elección de mercado, segmento o nicho objetivo, establecimiento de contactos comerciales, negociación con el comprador. En este punto deberá considerar precios, cantidades, presentación, sitios y plazos de entrega y forma de pago.

3) La distribución física internacional: Se refiere a las diversas operaciones que deben hacerse con la carga para su desplazamiento a través de la cadena de distribución. Su objetivo es transportar el producto adecuado en la cantidad requerida en el lugar acordado y al menor costo total para satisfacer las necesidades del consumidor en el mercado internacional, justo a tiempo y con calidad total.

4) El sistema de información: que permita hacer un seguimiento preciso en todas las etapas y garantizar la entrega del producto en condiciones de calidad óptimas, a buen precio y a tiempo. De este modo, conceptos tales como calidad total y justo a tiempo, hacen parte fundamental de la logística.

A continuación se describirá la cadena logística de la empresa exportadora para el envío de productos marinos a los diferentes países de destino:

1) Producto:

- La empresa compra el producto terminado, en este caso la jibia fileteada y esta última se lleva a la planta que realizara todo el proceso para ser transformada en Hamburguesa.
- El acondicionamiento del producto, se realiza en frigoríficos habilitados dependiendo de la zona donde se ubique la planta procesadora.

- En cuanto a su almacenamiento¹, en ocasiones el servicio de maquila² considera el almacenamiento de algunos lotes por un determinado número de días (depende de la capacidad de túnel que tenga cada planta), y cuando esta se ve sobrepasada se debe llevar hacia algún frigorífico más grande, como son del frío (Placilla), Multifrigorífico (Casablanca) Hook (SanAntonio) y desde allí se hace la consolidación del contenedor.
- Posteriormente se realiza el embalaje del producto, en donde el envase de la Hamburguesa Mix, será en bolsas plásticas transparentes y su embalaje será una caja de cartón máster.
- Respecto al transporte que se utilizara para llevar la materia prima hacia la planta procesadora, es mediante vehículos de los mismos pescadores los cuales tienen sus propios medios de transporte, los cuales con la temperatura necesaria para trasladar el producto sin que este último se dañe.
- El etiquetado del producto se realiza en la misma planta y es de tipo estándar, se realiza en las bolsa transparente y también en las cajas. Las etiquetas de las cajas es de mayor tamaño, con el fin de poder llevar un control de los lotes de producción y a la vez utilizarlas como marketing.

¹ Poner o guardar en almacén o bodega.

² Neologismo que se aplica a un cierto tipo de industria caracterizado por utilizar insumos y tecnología en gran parte importados, emplear mano de obra local y destinar su producción a la exportación.

2) Comercialización Internacional:

- Para la elección de los mercados, la empresa se basa principalmente en el análisis de 3 variables:

➤ El primero factor a considerar son los requisitos de ingreso, es decir si es mercado regulado o libre³. Este punto es muy importante al momento de elegir un mercado, ya que cuando se refiere a que sea regulado es en cuanto a las certificaciones, es decir en muchas ocasiones hay países que tienen mayores regulaciones al momento de ingresar productos, exigiendo certificados especiales que son mas difíciles de conseguir, lo cual se transforma en un problema para la empresa al momento de realizar la exportación. Un ejemplo claro de esta situación, es si el país requiere certificación PAC⁴, es un programa de certificación voluntario, basado en el concepto de análisis de peligros y control de puntos críticos, al cual pueden optar las plantas pesqueras con el fin de implementar un

³ Mercado regulado, es la disposición de mercancías o de servicios que es regulada por un gobierno designado. La regulación puede cubrir los términos y las condiciones de proveer las mercancías y los servicios.

Libre mercado, Término que se utiliza para designar una economía cuando en ésta existen escasas o nulas restricciones o controles gubernamentales a los intercambios entre individuos y empresas.

⁴ Programa de Aseguramiento de Calidad, es un programa de certificación voluntario, basado en el concepto de análisis de peligros y control de puntos críticos (HACCP), al cual pueden optar todas las plantas pesqueras y barcos factoría del país que se encuentren en Categoría A o B según lo que establece el Programa de Habilitación de Plantas Pesqueras y Buques Factoría (HPB).

sistema de prevención y control de peligros durante el proceso, con lo cual asegura la calidad de su producto final, para obtener esta certificación es muy difícil ya que son pocas las plantas en Chile que cuentan con esta posibilidad. Esta situación incrementa los costos en lo menos en un 10% neto por kilo, lo cual no todos los clientes están dispuestos a pagar, y al mismo tiempo un exportador no está dispuesto asumir este mayor costo sin poder traspasarlo al cliente.

- La segunda variable se refiere a la proyección de la demanda⁵, es decir aquí se analiza los consumidores a los que se quiere vender el producto en el sentido si estos son habituales al momento de comprar el producto. Es por esto que cuando se realiza una proyección, la cual es una suposición relativa de como a cómo va a ser el futuro, es decir algún tipo de proyección, estimación o pronóstico. Gran parte de estas proyecciones son basadas en las experiencias de las empresas ya que éstas ya conocen los mercados y consumidores a los cuales se enviará el producto. Como ejemplo, hay pedidos que clientes realizan para mercados que no son consumidores habituales del producto y en este caso generalmente no se realiza el negocio, debido a las dificultades para conseguir reserva, lo cual hace que los costos aumenten y no se justifica si es un solo negocio.

⁵ Cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado.

- La tercera variable, es la estabilidad política la cual es un factor importante a considerar al momento de exportar ya que si un país cuenta con esta estabilidad, lo más probable que también tenga estabilidad social y económica; lo que da como resultado seguridad e integridad física, económica y moral a sus habitantes y a quienes hacen negocios allí. Opuestamente también hay países con inestabilidad política, en donde problemas como corrupción gubernamental y a nivel empresarial, carencia de madures política, falta de democracia, generan el descontento de la población y por consiguiente un clima de inestabilidad política al interior de los países. Esto provoca que estas naciones sean vista como altamente riesgosas para realizar negocios. Por ejemplo, el caso de Venezuela en donde existe inestabilidad política, se corre el riesgo de que por problemas internos, se retrasen los pagos de la mercancía y para obtener una cobertura de un seguro por crédito comercial para empresas de estos países es sumamente costosos.

- Los contactos comerciales la empresa los realiza a través de brokers o agentes⁶ de algunas empresas del rubro, los cuales actúan como intermediarios entre compradores y unos vendedores en virtud de tener un gran conocimiento de un determinado mercado, realizan contactos con potenciales clientes, es decir asesorar ambas partes hasta el cierre del negocio. Otra alternativa es contactar representantes comerciales de Chile o las oficinas de Pro Chile en el extranjero, pero esto tiene una limitante que hace esta alternativa no sea muy frecuente ya que la burocracia de Chile hace que todo contacto con las oficinas internacionales se debe realizar mediante oficinas regionales, lo cual genera demora en la solicitud de la información ya que pasa por muchos correos antes de que llegue a la persona encargada que debe proporcionar la información.

También el Gerente Comercial de la empresa conoce a varios de los encargados de Pro Chile que entregan esta información que se encuentran en el extranjero, lo cual permite que exista un contacto directo con ellos en caso de necesitar referencias de algún potencial cliente, pero generalmente se trata de hacer el contacto directo con el cliente mediante videoconferencia, llamado telefónico, etc.

⁶ Individuo o firma que actúa como intermediario entre un comprador y un vendedor, usualmente cobrando una comisión.

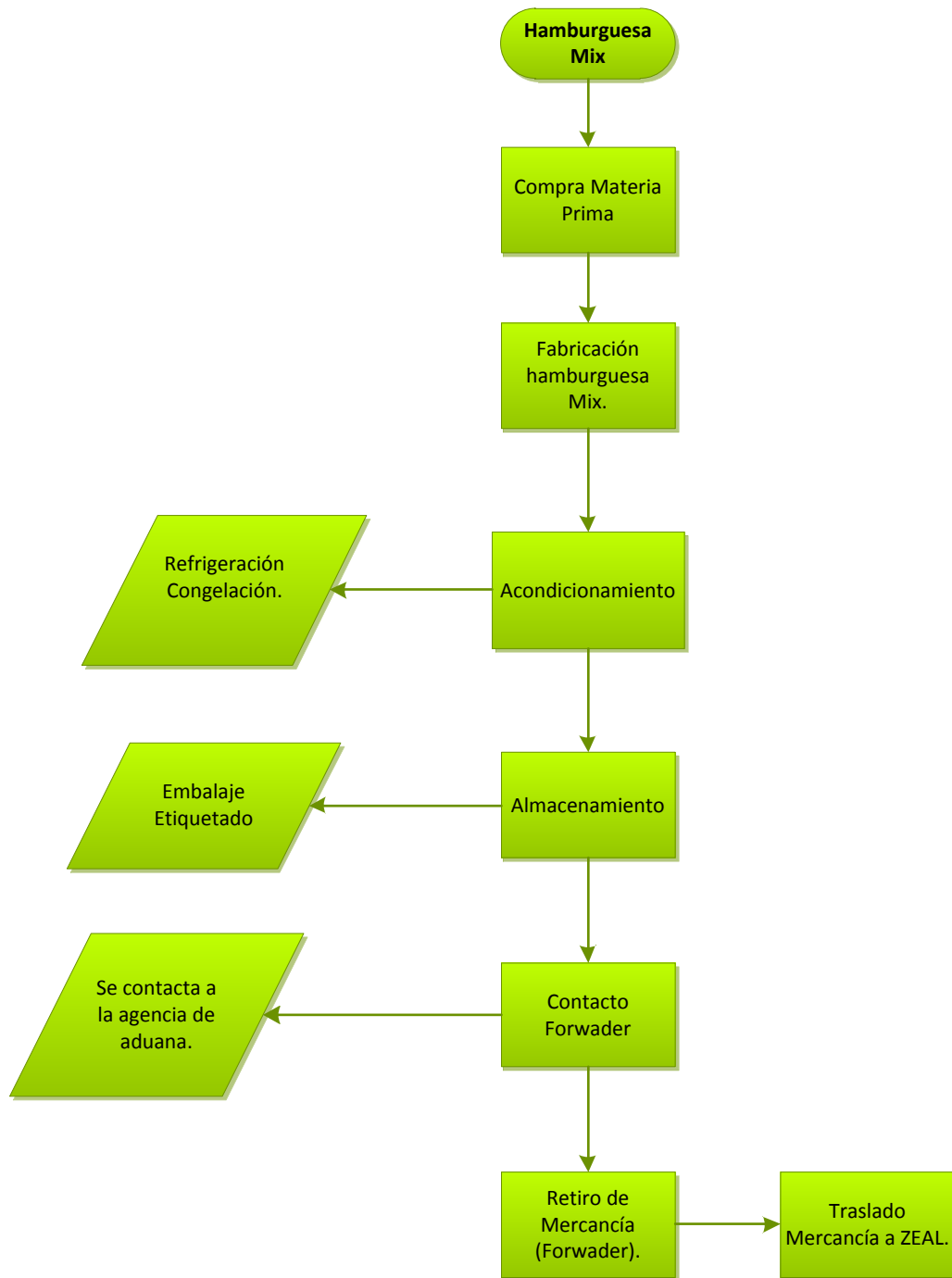
- La negociación con el comprador es uno de los puntos claves y a la vez el más complicado. El primer paso que se realiza en este ítem es investigar al comprador antes de enviar una propuesta, ya que muchas veces solo buscan información de referencia para negociar con la competencia. También la empresa exportadora solicita consulta en compañías aseguradoras para conocer la calidad crediticia del comprador, debido a que si demuestra insolvencia no se puede entregar una carta de crédito como garantía en caso de necesitar que la operación sea financiada.

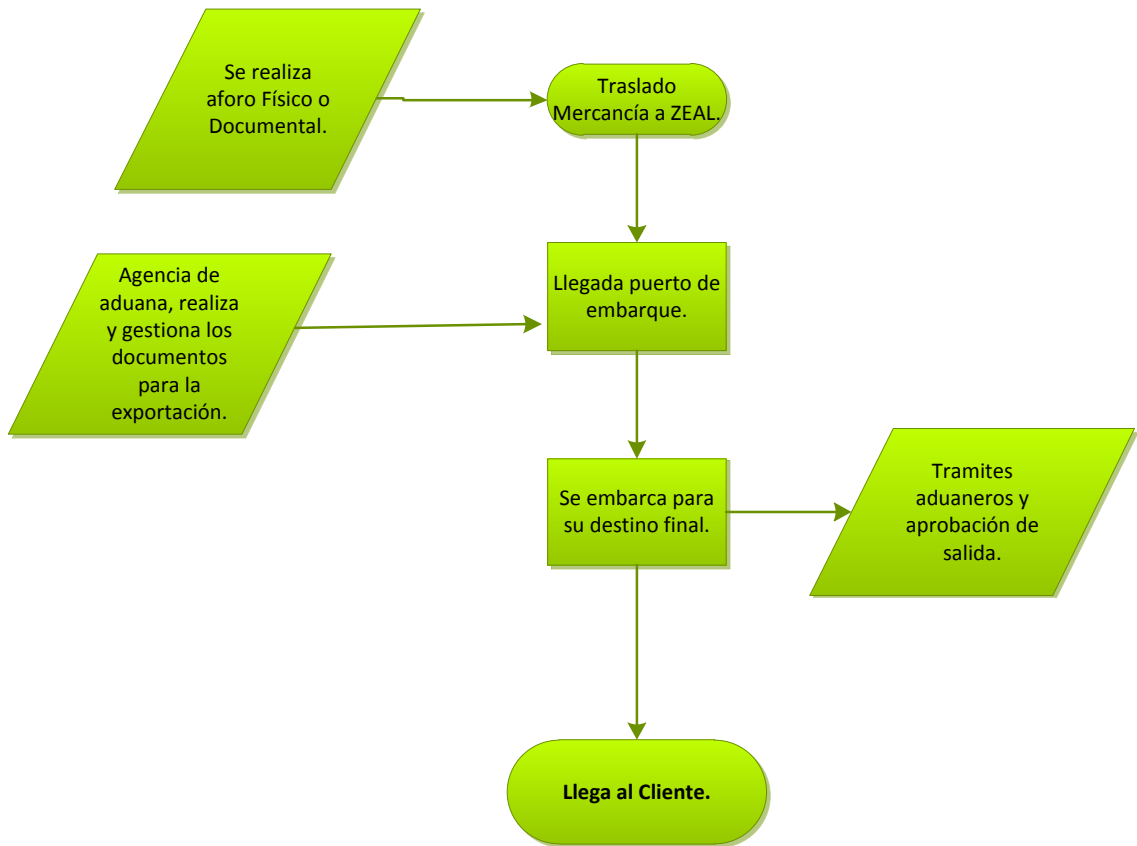
En la mayoría de los casos el comprador solicita cotización a firme con incoterm CFR (cost and freight) en puerto de destino, en donde el vendedor debe pagar los gastos y el flete necesario para hacer llegar la mercancía al puerto de destino convenido, las pérdidas o daño de la mercancía se transfieren del vendedor al comprador cuando la mercancía traspasa la borda del buque en el puerto de embarque, y cuando se envía la propuesta, comienza la negociación en cuanto a las formas de pago. Muchos de los clientes no ceden en el incoterm, ya que para ellos es mucho mas fácil si el exportador entrega la mercancía en destino, pero cuando encuentran el precio muy alto piden precio FOB (Free and board), o sea el comprador entrega la mercancía a bordo del barco en el muelle de salida, la mercancía deja de ser del vendedor en el perímetro del buque, y preguntan por la tarifa naviera en el caso de que puedan conseguir una de menor costo o simplemente resaltan el precio de algún competidor directo de la empresa.

3) Distribución física internacional:

- La empresa contrata los servicios de un forwarder, el cual actúa como un intermediario y se encarga del transporte de la mercancía.
- El forwarder se dirige al centro de acopio para retirar el producto listo y trasladarlo al puerto de embarque, que en este caso es el de Valparaíso. La mercancía es trasladada en camiones adecuados para mantener la cadena de frío de los productos.
- Al mismo tiempo que el forwarder es contratado, la empresa requiere los servicios de una agencia de aduana, la cual es la encargada de tramitar y gestionar toda la documentación de la exportación.
- La empresa envía toda la información para que la agencia de aduana comience con los trámites y realice los documentos más importantes necesarios para gestionar la exportación, los cuales son:
 - Bill of Lading
 - Factura Proforma
 - Certificado de Origen
 - Packing List
 - DUS (Documento Unico de Salida)
 - Certificado Fitosanitario

- Luego la Agencia de Aduana en base a la documentación recibida por el exportador realiza los trámites de Aduana solicitando la numeración de la Orden de embarque.
- Antes que la mercancía sea embarcada, es trasladada al terminal portuario Zeal, en donde se realiza aforo físico o documental dependiendo del caso.
- Luego de que la mercancía consigue todos los victos aprobados para que la mercancía sea enviada, esta última es trasladada al puerto de embarque.
- Luego la mercancía se embarca y está lista para seguir su ruta hasta su destino final.
- Posteriormente la mercancía inicia su ruta, para que finalmente llegue al puerto de descarga.
- Una vez que la mercancía llega al puerto de desembarque, la aduana chequea que la mercancía tenga todo en orden para luego ser liberada.
- Finalmente la mercancía esta lista para trasladarla al cliente final y que para este caso es a un retail.





5.3 Cadena Logística Inversa como plan de acción para la Empresa Exportadora.

A través de la recuperación de mercancías que han tenido algún tipo de problemas y no ha llegado al cliente final, requiere analizar la forma en que está llegando de nuevo a la cadena logística.

Naturalmente, será la función logística de la empresa, en su consideración de flujo inverso, la que permita recuperar dicha mercancía y gestionarlos para obtener así una rentabilidad económica. Es importante mencionar, que la recuperación económica de la mercancía no siempre será posible y en caso de que lo fuera, podrían plantearse distintas opciones para luego llevarlas a cabo.

El objetivo de realizar el flujo inverso de la empresa exportadora, es establecer los procedimientos a seguir, cuando los puntos de consumo realicen devoluciones de la mercancía.

A continuación se detalla la cadena logística inversa de la empresa exportadora:

- El cliente informara previamente al proveedor de la mercancía, en este caso a la empresa exportadora, la mercancía a devolver. Cualquier devolución deberá estar respaldada por la documentación correspondiente y que podrá ser emitida por el fabricante o el cliente (según acuerdos entre ambas partes). Este documento

contendrá todos los datos necesarios para una correcta gestión en la cadena logística, en él, se detallará el motivo de devolución.

- Una vez informada la devolución y sus motivos, la empresa exportadora debe clasificar el tipo de causal y de acuerdo a ésta, son los procedimientos que tiene que seguir.
- Existen muchas causales por las cuales el cliente devuelve la mercancía, pero este informe se basa específicamente en las siguientes:
 - Calidad: en este ítem se consideran tres causales, primero cuando la mercancía es devuelta por pérdida de la cadena de frío, es decir, mercancía recibida distinta de la adecuada para la conservación del producto. Segundo, cuando la mercancía es recibida con su fecha de vencimiento expirada. Y por último, cuando la mercancía se encuentra deteriorada, en este caso cuando las Hamburguesas se encuentren partidas.
 - Documental: cuando la documentación que acompaña a la mercancía viene incorrecta; específicamente cuando los productos no están bien clasificados, se ingresa una mala rotulación, otro caso es cuando el

packing list⁷ no coincide con lo que recibe el cliente, y por último, en muchas ocasiones se producen problemas debido a que a veces el producto requiere alguna certificación, y se emite un documento provisorio y se embarca anticipadamente, lo cual genera problemas posteriores si los análisis no salen según los parámetros que exige el mercado de destino.

- Cuando la mercancía presente problemas de calidad, como los que se mencionaron anteriormente, se deben seguir los siguientes pasos:
 - Primero la mercancía debe ser retirada de las instalaciones del cliente, una vez que este último definitivamente no quiera la mercancía, entonces se procede a recoger la mercancía.
 - Luego se traslada la mercancía a un centro de distribución centralizado (CDC)⁸.

⁷ Packing List guarda estrecha relación con la factura y normalmente la acompaña en todo momento. Documento que proporciona datos sobre la forma de embalaje de las mercancías, el contenido de los diferentes envases, y especifica los pesos.

⁸ Los centros de devolución centralizados (CDC) son instalaciones dedicadas a manejar devoluciones rápidamente y eficientemente. Aquí los productos serán ordenados, procesados y enviados a sus respectivos destinos.

- En los CDC, la mercancía es revisada y ordenada para determinar cual es la que se encuentra totalmente dañada, para que sea separada de la que se encuentra en buen estado. Este proceso se denomina clasificación de la mercancía.
- En el punto anterior, se pueden encontrar diferentes situaciones en cuanto a la mercancía, se refiere a dañada cuando no se mantuvo a una temperatura inadecuada, generando algún tipo de cambio en el producto pero no significa que este descompuesta; también se considera dañada cuando existe una mala manipulación en cualquier punto de la cadena logística, lo cual genera que el producto se haya partido. Y por último la mercancía se encuentra vencida o caducada, por finalización de la vida legal del producto.
- Si la mercancía se encuentra descompuesta, la cual no puede ser ingerida por el ser humano debido a que el deterioro fue por completo, ésta última se destruye.
- La mercancía que se encuentra en buen estado, la cual puede ser ingerida o consumida, se reacondiciona para que pueda ser enviada a otro destino.
- Una vez que la mercancía se encuentra en condiciones y lista para darle otro destino, se realizan las gestiones para su re destinación.

- La mercancía se ofrece a mercados secundarios con menos exigencias en cuanto a las regulaciones y se busca un nuevo cliente.
 - Se negocia con el nuevo cliente, en donde se ofrecen precios menores y las nuevas condiciones del envío.
 - Si el cliente está de acuerdo con la mercancía, finalmente se realiza la venta.
- En caso que la mercancía presente problemas documentales, como los que ya fueron especificados anteriormente, la empresa exportadora debe realizar los siguientes procedimientos:
- Una vez que el cliente informa a la empresa exportadora que no quiere la mercancía debido a los problemas documentales que ésta presenta, se procede al retiro de la mercancía.
 - Como la mercancía no fue aceptada por el cliente, la empresa exportadora debe buscar otra alternativa que no sea la pérdida de la mercancía, y para este caso, la mercancía se enviara a un mercado secundario, el cual sea menos regulado y para esto se debe realizar una reexportación.

- La empresa debe realizar contactos con nuevos clientes en este nuevo mercado y una vez que la mercancía nuevamente fue negociada, se deben realizar todos los trámites de reexportación⁹.
- Pueden ser objeto de reexportación las siguientes mercancías:
 - a) Ingresadas al país, depositadas en recintos de depósito aduanero sin que a su respecto se haya tramitado una destinación.
 - b) Amparadas por los regímenes suspensivos de Admisión Temporal, Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo, Almacén Particular.
 - c) Aquellas respecto de las cuales se ha dispuesto su devolución al extranjero, por presentar defectos, daños estructurales, se encuentren en mal estado, o no correspondan a especificaciones del pedido (artículo 133 de la Ordenanza de Aduanas).
 - d) Aquellas respecto de las cuales se ha ordenado la devolución de los derechos, y demás gravámenes pagados en la importación, que hayan sido sometidas en el país a procesos menores (artículo 134 de la Ordenanza de Aduanas).

⁹ Es el retorno al exterior de mercancías traídas al país y no nacionalizadas.

- De los motivos mencionados anteriormente, para el caso de este informe, la letra c, es la que encasilla los problemas acotados anteriormente.

- Los tramites que la empresa exportadora debe gestionar, son los siguientes:
 - Confección del DUS - Aceptación a Trámite: Para la confección del primer mensaje del DUS, el despachador debe contar con los siguientes documentos, Mandato constituido de conformidad a lo dispuesto en el artículo 197 de la Ordenanza de Aduanas, nota o instrucciones de embarque, Resolución o documento que autoriza la destinación, cuando proceda, Carta de Porte o documento que haga sus veces, en el caso de tráfico terrestre o ferroviario, Copia de la factura comercial emitida según las normas del Servicio de Impuestos Internos. En caso que al momento del primer envío no se cuente con este documento, se podrán sustituir por la Nota o Instrucciones de Embarque emitida por el exportador.

 - Adicionalmente, se debe adjuntar la factura comercial, en original o en alguno de los ejemplares emitidos simultáneamente con el original.

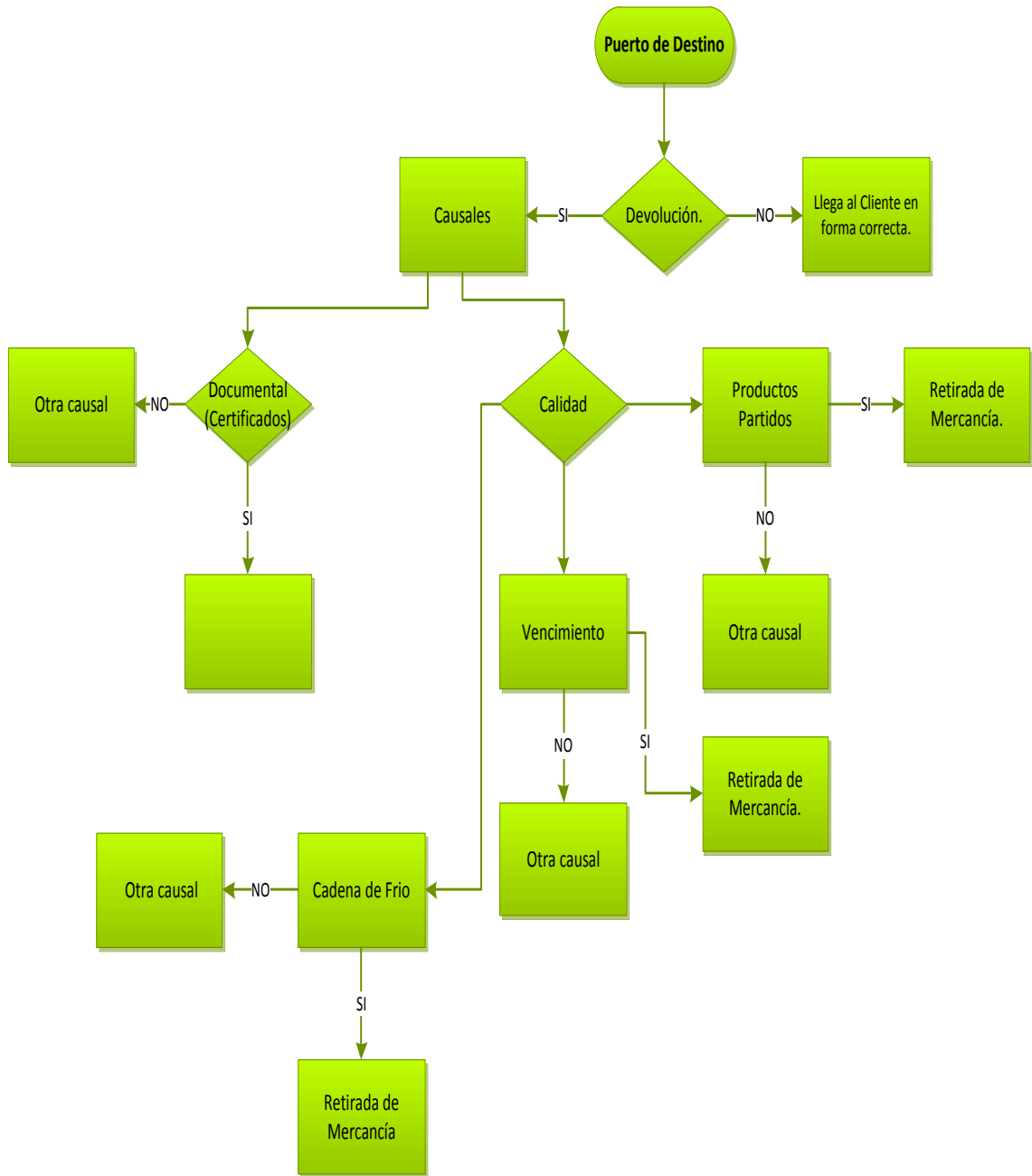
- Las mercancías importadas que presenten defectos, daños estructurales, se encuentren en mal estado o no correspondan a las especificaciones del pedido, podrán ser reexportadas al exterior, dando origen a la devolución de los derechos, impuestos y demás gravámenes aduaneros pagados, o a la anulación de la obligación de pago, tratándose de importaciones acogidas a pago diferido, previa resolución fundada del Director.
- Para dichos efectos, el importador o despachador deberá presentar ante la Aduana de ingreso, una solicitud simple, dentro del plazo de 60 días, contados desde la fecha de legalización de la declaración de importación. Si las mercancías se encontraren en una localidad distinta a la correspondiente a la Aduana de ingreso, la solicitud se deberá presentar ante la Aduana donde se encuentren situadas.
- En la solicitud se deberán señalar claramente las causas por las cuales se solicita la devolución, y debe ser acompañada de la siguiente documentación:
 - a) Un ejemplar de la declaración de importación respectiva, debidamente cancelada.
 - b) Certificado emitido por la compañía aseguradora o informe expedido por un técnico competente, que de cuenta del daño o

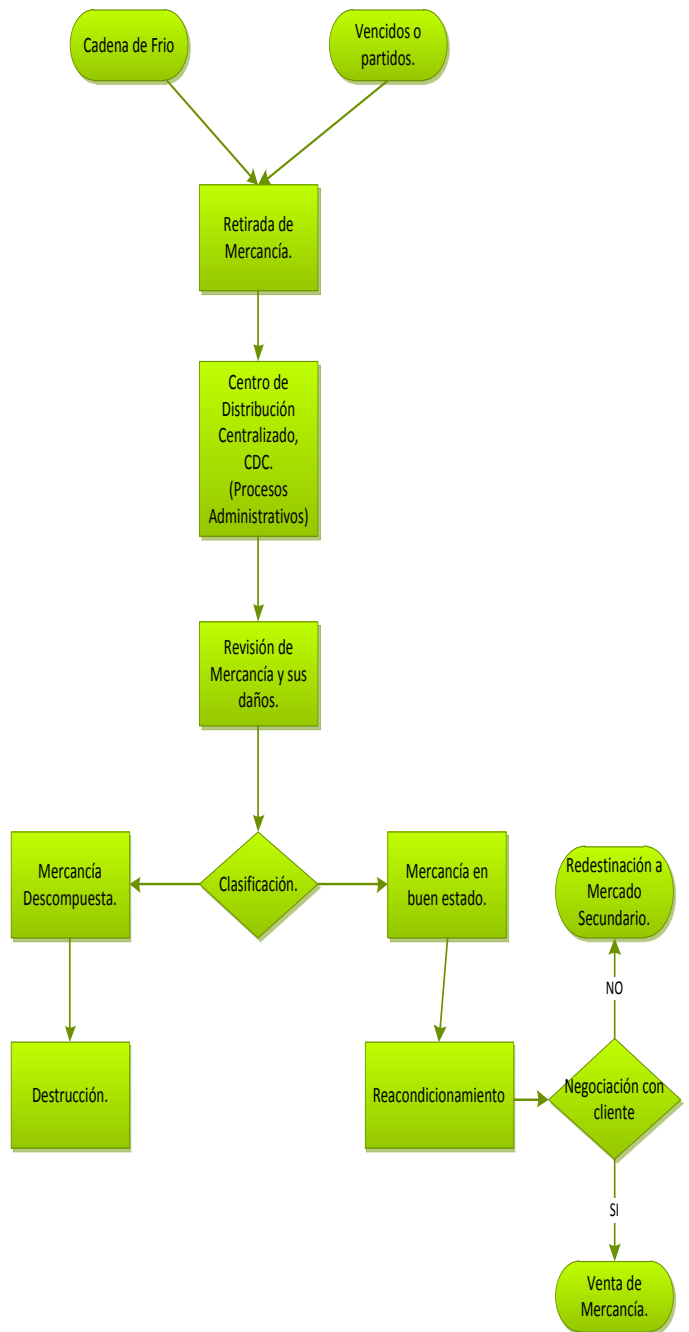
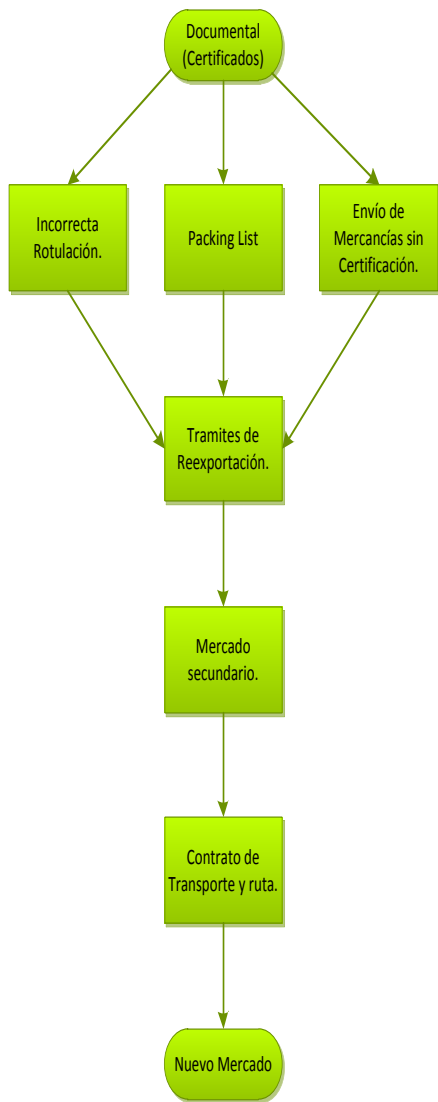
avería de las mercancías. La Aduana podrá solicitar antecedentes adicionales.

- Las mercancías serán objeto de examen físico para determinar la procedencia de la solicitud. Este examen se podrá efectuar en las bodegas del importador o en zona primaria.
 - Las resoluciones que autoricen o denieguen la solicitud, serán notificadas por carta certificada al solicitante. La notificación se entenderá practicada al tercer día de expedida dicha comunicación.
 - Para acceder a la devolución autorizada, se deberá acreditar la legalización del DUS de reexportación. La devolución se efectuará conforme a las instrucciones contenidas en el Manual de Pagos.
-
- Una vez terminados los tramites de reexportación, se gestiona con el nuevo cliente para comenzar con el envío de la mercancía al nuevo mercado.
 - Después de haber acordado las nuevas condiciones con el nuevo cliente y todos los puntos necesario para proceder con el envío, de acuerdo a éstas

últimas se contrata la empresa que transportara la mercancía y la ruta en caso que así lo requiera.

- Finalmente, con todo lo anterior realizado, la mercancía se encuentra lista para ser enviada al nuevo mercado. Cuando esta última llega al cliente final sin problemas, se da por terminado el proceso.





5.4 CONCLUSIONES

Las principales conclusiones que obtenemos del siguiente informe de tesis, se detallan a continuación:

1. La logística inversa en nuestro país, es una tema reciente, por lo cual la empresas no poseen conocimiento acerca de este tema, lo que genera que se desaproveche las ventajas que se pueden obtener si la logística inversa es bien implementada dentro de una empresa, ya que esta última tiene diferentes enfoques. Es muy importante adecuarla al rubro de cada empresa, como lo hemos hecho en este informe.
2. El diseño de las funciones logísticas de la empresa debe contemplar tanto el flujo directo como el inverso, ya que esto permite obtener un enfoque integral y así que se amplifiquen las oportunidades competitivas que ofrece esta función logística.
3. Al tener ambos flujos, tanto en su forma directa como el inversa, permite que la empresa pueda identificar falencias en el primero ya que la logística inversa en este informe se utiliza como plan de acción frente a situaciones que se pueden originar cuando ocurre una falla en la cadena logística directa que no fue detectada a tiempo, o sea en este caso actúa en caso de así lo requiera, lo cual hace que para otra ocasión se mejore el error que provoco que se utilizara el plan de acción.

4. La creación de la cadena logística inversa para la empresa permite obtener una recuperación económica en cuanto a los productos que fueron devueltos. Constar con una cadena logística inversa hace que la empresa tenga la posibilidad de obtener rentabilidad económica de esta mercancía ya que cuando no se cuenta con un flujo inverso, la única alternativa es la pérdida total de la mercancía, esto otorga una ventaja para la empresa exportadora ya que en Chile es un tema que recién se está conociendo por ende no está implementada en las empresas.
5. Como ya se ha mencionado en este informe, la empresa exportadora realizara por primera vez exportación de Hamburguesa Mix, siendo éste un producto nuevo y a la vez a mercados con los cuales antes tampoco había realizado negocios, esto hace que existe un riesgo mayor al no tener experiencia al envió del producto, lo cual la creación de la cadena logística inversa, que se utiliza como un plan de acción, permite que la empresa cuente con los procedimientos que debe realizar si existe algún error que no fue detectado, entregando a la empresa una ventaja desde la perspectiva que antes no constaba con este flujo inverso que se hace necesario cuando no hay experiencia en este tipo de negocio.
6. Para poder generar de manera eficiente estas oportunidades competitivas, el flujo inverso requiere por parte de la empresa exportadora una planificación, desarrollo y control similar al existente del flujo directo, es decir, la logística inversa presenta un carácter estratégico.

7. Este carácter estratégico se traslada al carácter operativo en los que se desarrolla la actividad logística, ya que es muy importante realizar todas las operaciones mencionadas en el flujo inverso que presenta esta tesis de manera eficiente ya que una mala gestión en este sentido provocara que no se pueda aprovechar oportunidades económicas.
8. Tomando en cuenta que este informe se realiza con una pequeña empresa, esta última debe tener conciencia que es importante constar con recursos para aplicar el flujo inverso, lo ideal sería contar con un departamento independiente de logística inversa, pero en este caso se podría incluir al departamento de logística ya que quizás aún la empresa no cuenta con los recursos necesario para poder hacerlo. Por eso resulta necesario profundizar y darle importancia a la logística inversa al momento que la empresa decide incorporar esta área, ya que en muchas ocasiones no se reconoce la logística inversa como una acción compleja, que debe contar con sus propios recursos.

Estas últimas conclusiones nos dan pie para señalar limitaciones que presenta este informe de tesis, las cuales se especifican a continuación:

1. El desarrollo del flujo inverso dentro de la empresa exportadora, conlleva una importante carga de incertidumbre acerca de la cantidad y calidad de la mercancía que no fue aceptada por el cliente, así como del momento que se recuperaran dicha mercancía. Es importante que la empresa tenga conocimiento estas consideraciones al momento de aplicarla ya que el plan de acción es estandarizado debido a que es imposible saber con anterioridad la cantidad de la mercancía que no se puede recuperar, por lo cual la empresa deberá gestionar en el momento este aspecto dependiendo el caso.
2. Como se menciona en el punto anterior, el flujo inverso presenta incertidumbre en cuanto a la cantidad de la mercancía que deberá gestionarse nuevamente para enviarla a otro mercado, al mismo tiempo las causales por las cuales se rechazo la mercancía son diferentes entre sí, lo cual genera que sea muy difícil de costear la cadena de logística inversa ya que va a depender de cada situación y que cantidad es la que se maneja en el momento para decidir los pasos a seguir como se aprecia en el esquema del flujo inverso, ya que existen muchas variables lo que dificulta su costeo.
3. La empresa exportadora debe considerar que aplicar el flujo inverso de la empresa es una acción compleja como anteriormente se hace referencia, pero en este punto es respecto a su gestión, debido a que se hace más complejo porque se deber realizar todo desde el país de origen, o sea la empresa debe llevar a cabo

los procedimientos desde su país y la mercancía se encuentra en otro. Por este motivo, es importante que la empresa tenga mayor precaución y control para no cometer errores.

Finalmente podemos afirmar que en nuestro país aun no se tiene conocimiento respecto a este tema, en la actualidad las empresas se enfocan en optimizar la cadena logística directa y considerar que en ningún caso algo puede fallar ya que si esto ocurre genera grandes pérdidas, es decir, trabajan en función de que no pueden haber errores, pero es importante tomar conciencia respecto a que no se puede asegurar de que siempre todo funciona a la perfección, más cuando se está realizando algún negocio por primera vez, donde existe un nivel mayor de errores, por lo cual es importante que este tema se conozca a nivel empresarial y se comience a entender como un factor importante al momento de hacer negocios.

Este informe de tesis se enfocó en la elaboración de un flujo inverso como plan de acción que actué como respaldo para la empresa exportadora, para lo cual se trató de hacer un esquema estandarizado y sencillo posible para abarcar los casos más comunes que se pueden presentar al momento ocupar este plan, lo cuales fueron reconocido por la empresa exportadora.

Al mismo tiempo, la logística inversa tiene diferentes aristas que se pueden tomar en cuenta o desarrollar, ya que es un tema muy amplio y tiene diferentes perspectivas, pero el objetivo de este informe fue enfocarlo a la recuperación del producto y también económica.

En cualquier caso, la logística inversa es aún, como ya hemos señalado, un concepto muy novedoso, no solo para la sociedad en su conjunto, sino también a nivel empresarial, académico y de investigación, para lo que este informe de tesis pretende ser una puerta de entrada a este prometedor tema de investigación para unos y elemento competitivo para otros.

5.5- BIBLIOGRAFÍA.

Libros

DÍAZ, Adenso, ÁLVAREZ, María José y GONZÁLEZ, Pilar. (2004) “Logística Inversa y Medio Ambiente” Editorial Graw Hill, Chile; p. 44-50.

VALENZUELA SEPÚLVEDA, RODOLFO (2004). “Logística de almacenamiento, gestión y control de stock” Editorial LexisNexis, Chile; p. 2,14

VALENZUELA SEPÚLVEDA, RODOLFO (2004). “Logística de distribución física internacional; Mucho más que Transporte” Editorial LexisNexis, Chile; p. 5.

Sitios Web:

Aduana de Chile.

< http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/edic/base/port/inicio.html>

Ficha País. Pro Chile. Abril del 2008.

< http://www.prochile.cl/ficha_pais/corea/corea_01.php>

Ficha País. Pro Chile. Marzo del 2009.

<http://www.prochile.cl/ficha_pais/singapur/singapur_01.php>

Ficha País. Pro Chile. Mayo del 2007.

<http://www.prochile.cl/ficha_pais/canada/canada_01.php>

Ficha País. Pro Chile. Octubre del 2006.

<http://www.prochile.cl/ficha_pais/estados_unidos/estados_unidos_01.php>

“Logística Inversa, la otra cara del Supply Chain Management”
<<http://www.revistalogistec.com>>, Edición 15 de Octubre del 2009.

“Tratado de Libre Comercio Chile- Estados Unidos”, Wikipedia, 1 de Septiembre 2010.
< http://es.wikipedia.org/wiki/Tratado_de_Libre_Comercio_Chile-Estados_Unidos>

5.6 ANEXOS

PACKING LIST					
SELLER/SHIPPER (Name, Full Address, Country)		Invoice Date and Number	Customer Order Number		
		Other References			
		Tax Identification Number (EIN)			
CONSIGNEE (Name, Full Address, Country)		Buyer (if Other than Consignee)			
Port of Lading		Terms and Conditions of Delivery and Payment (Incoterms)			
Final Destination	Exporting Carrier	FOB WRKS (Location)			
Country of Origin		Currency of Sale			
		US Funds			
Marks and Numbers	Total Number of Packages	Total Gross Weight (kg)	Cubic Meters		
Complete Commodity Description and Country of Manufacture		Quantity	Unit of Measure	Weight	
				Lbs.	Kilos
TOTAL					

ANEXO 3

N °: _____

SOLICITUD DE MUESTREO Y ANÁLISIS PARA EXPORTACIÓN - CONTROL
DE PRODUCTO FINAL
ANTECEDENTES

:

Solicitante:

N° del establecimiento elaborador

Región de origen del producto:

:

:

Elaborador:

Categoría:

(1)

Área de origen

País de destino:

Lugar de almacenaje(2):

B. IDENTIDAD DE LA EXPORTACIÓN Materia prima Importada(3)

Consumo humano No consumo Humano

Especie(s) (Nombre comercial y científico

Fecha de elaboración

Código (si

Fecha de vencimiento (DD/MM/AAAA) o

Envases 2°

Envases 1°

n (uso exclusivo SERNAPESCA)

completo), tipo de Elaboración y Presentación

(DD/MM/AAAA)

corresponde)

plazo de duración

N/peso x E

N/peso x E

M FSQ TOX TROS

Peso neto: _____kg.

C. MUESTREO

Entidad:

N° informe y fecha de emisión:

Fecha, hora y lugar de muestreo: Nombre del Muestreador:

Firma del Muestreador y Timbre de la Entidad

D. ANÁLISIS

Entidad:

Nombre jefe de laboratorio:

Análisis Solicitados

Ev. Sensorial: _____ Físico : _____
Fecha ingreso de muestras: Lugar de depósito de contramuestras:
(Nombre y Dirección)
Químico : _____ Microbiológico: _____
Fecha obtención de resultados:
Parasitológico: _____ Toxina : _____

N° de informe y fecha de emisión:

Firma Jefe de Laboratorio y Timbre de la Entidad

V. cólera : _____ Otros (indicar): _____

E. OBSERVACIONES (Exclusivo Sernapesca) F. RECEPCIÓN

Acreditación de origen moluscos bivalvos:

Sí _____ No _____ Firma: _____

Documentos tributarios compra/maquila:

Sí _____ No _____

Firma interesado

Firma y Timbre SERNAPESCA

N : Número de cajas E: Envase n: Número de muestras M: Microbiológico

FOQ: Físico, químico TOX:Toxinas

Página 41 de 65

(1) Completar en caso de productos afectos a toxinas marinas. Si el origen declarado corresponde a áreas incorporadas en el Programa de Sanidad de Moluscos Bivalvos (PSMB), indicar el nombre área y código de extracción de acuerdo a los listados oficiales. Si el origen declarado no corresponde a áreas PSMB, se debe indicar la Región de origen de las materia primas.

(2)

Si el lugar de almacenamiento se encuentra bajo control sanitario de Sernapesca, el Informe de resultados asociado a esta SMAE extenderá su vigencia hasta la fecha de vencimiento o plazo de duración declarada para el producto, en caso contrario el Informe de resultados tendrá una duración máxima de 30 días.

(3)

Marcar en caso de materia prima importada

.
CONTROL DE SALDOS

Uso Exclusivo SERNAPESCA

Fecha de Elaboración

N° NEPPEX

Cantidad Inicial Cantidad Exportada Fecha

Saldo

DD/MM/AAAA

DD/MM/AAAA

Versión Enero 2011

Página 42 de 64

AUTORIZACIÓN EN ORIGEN PARA CERTIFICACIÓN SANITARIA
PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

I.-AN TECEDENTES GENERALES:

a) Solicitante:

.....
Dirección:

.....
b) Empresa de Cultivo de Origen

: :.....

(1)

c)

Elaborador:.....

.....
Dirección:

.....
N° de registro SERNAPESCA:

.....
d) País de destino:

.....
e) Nombre y código del área de Extracción

.....
(2)

.....
II.- ANTECEDENTES DE LA PARTIDA AUTORIZADA:

Materia prima importada

(4)

Tipo de

Presentación Fecha de

N° envases

Peso

Fecha de

Código(3) N° de

/

Especie (Nombre

elaboración

elaboración

cajas

primarios/peso

ANEXO 5

TOTAL

Lugar de Almacenamiento de la partida:

.....
NOMBRE, FIRMA Y TIMBRE ELABORADOR

III.- ANTECEDENTES SERN APESCA:

Observaciones:

.....
.....
.....

El funcionario autorizado del Servicio Nacional de Pesca que suscribe, certifica que la partida descrita ha sido elaborada en la planta pesquera o buque factoría identificado, cuyo Programa de Aseguramiento de Calidad aprobado por SERNAPESCA opera adecuadamente. Para el caso de moluscos bivalvos, gasterópodos, equinodermos y tunicados, las áreas de crecimiento de estos recursos se encuentran abiertas a la extracción. El presente documento es de uso interno del Servicio Nacional de Pesca, y sólo es válido para trámites que sean realizados en dicho Servicio.

.....
.....

NOMBRE
FIRMA Y TIMBRE

Página 44 de 64

IV. INSTRUCCIONES DE LLENADO

-Ítem I y II deben ser completados por el elaborador.

-Ítem III: Uso exclusivo SERNAPESCA

-

Completar número de el (os) centro (s) de cultivo (s) de peces, no es necesario agregar la dirección.

(1)

-

Completar sólo en caso de productos afectos a toxinas marinas; moluscos bivalvos, gasterópodos, equinodermos y tunicados,

(2)

indicando el nombre y código del área de crecimiento de acuerdo al Listado de áreas de extracción de Sernapesca.

Llenado sólo en caso de que la certificación final requiera la inclusión del código interno.

- (3)

-

Marcar sólo en caso de materia prima importada.

(4)

CONTROL DE SALDOS DE CERTIFICACIÓN

Fecha de

Cantidad inicial Cantidad

Fecha Saldo N° de Neppex y Of. de emisión

elaboración

exportada

Sernapesca

Nº

Neppex: _____

Fecha de Emisión:

**NOTIFICACIÓN DE EMBARQUE DE PRODUCTOS
PESQUEROS DE EXPORTACIÓN (1)**

A.- ANTECEDENTES(6)

Tipo de Embarque (3): Muestras Comercial Consumo Humano
No Consumo Humano

B.- IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO(6)

Elaborador Nº y nombre Descripción del Producto (nombre común y científico)
Fecha elaboración Nº envases 2º Kg Netos

Brutos:

Total Kg. Netos:

Total Kg.

C.- AUTORIZACIÓN PROGRAMA FISCALIZACIÓN

Oficina: N° DUS(6) :

Firma y timbre personal

Fecha: N° G.D(6):

Nombre: N° FIP:

Tipo de Certificado Asociado	Valor (UF)	N°(4) (6)	Tipo de Certificado (4) (6)	Folio
<input type="checkbox"/> 20 Kg. (muestra)	0,5			
S > a 20 ó <input type="checkbox"/> 1000 Kg.		1		
S > 1000 Kg.		2		
S. especies acuáticas	1,5			
Origen	0,5			
Especial	1,5			

D.- DETALLE DE CERTIFICACIÓN SOLICITADA Y COBROS

Declaro que no solicitaré certificados para esta exportación(5):

Declaro dar cumplimiento a las normas Sernapesca respecto a rotulado.

Nombre y Firma

E- RESPALDOS DE LA AUTORIZACIÓN DEL PROGRAMA DE SANIDAD PESQUERA

Declaración Certificación Origen
HAPES

Desinfección de

Declaración Jurada Productos Afectos
N° AOCS(6)
N° SMAE(6)
Lugar de Almacenamiento

INGRESOS

Nombre(6):

RUT(6):

Nombre y Firma Interesado(6)

Firma Funcionario SERNAPESCA

F.- RECHAZO(5)

Fecha: Causa

INSTRUCCIONES DE LLENADO NEPPEX

- La Notificación deberá ser presentada con cara y contracara impresas en una hoja única.
- Deberá completar en forma adecuada para ser evaluada.
- En caso de Rechazo el funcionario que rechaza dejar estampado en el ítem F la fecha y causa del rechazo, pudiendo la empresa presentar la misma documentación una vez que se solucione la causa del rechazo.
 - (1) Llenar con letra de molde.
 - (2) Identificar número, nombre de M/N, vuelo, patente de camión en caso de embargues terrestres. Si el espacio no es suficiente usar contracara de la Neppex.
 - (3) Tachar lo que corresponda.
 - (4) Cantidad en números y el detalle de formato de certificado
 - (5) Llenar cuando corresponda
 - (6) Campos de llenado obligatorio por parte del interesado en exportar

Documentos a Presentar por el Exportador para Obtener N° de Neppex y
Certificación según Mercado

			Documento Presentado
Documento	Mercado	Sí	No
Neppex	Todos los Mercados		
Guía de despacho de traslado	Todos los Mercados		
Factura de exportación	Todos los Mercados		
AOCS (obligatoria)	USA, U.E, Túnez, Croacia, Costa Rica, ostiones Canadá, Noruega, Suiza; Brasil		
SMAE para productos procesados	Todos los Mercados		
Excepto:	USA, U.E, Túnez, Croacia, Costa Rica, ostiones Canadá, Noruega, Suiza, Brasil		
Acta Inspección para productos frescos	Todos los Mercados		

Excepto: USA, U.E, Túnez, Croacia, Costa Rica, ostiones Canadá, Noruega, Suiza;
Brasil

DUS Todos los Mercados

Guía aérea Todos los Mercados

BL en embarques marítimos Todos los Mercados

MIC/DTA en embarques terrestres Todos los Mercados

Declaración de origen de moluscos Todos los Mercados presentación al cursar SMAE,
AOCS o Neppex

Declaración jurada MERCOSUR MERCOSUR

Observaciones:

En embarque marítimos la factura y BL se presentan al momento de tramitar los
certificados.

No se aceptará trámite de aquellas presentaciones que les falte algún documento para el
mercado de destino de las mercaderías.

Versión Enero 2011

