



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

PLAN DE CONTINGENCIA: MATRIZ DE VARIABLES CONTROLABLES POR  
CUSTOMER SERVICE Y COORDINADORES DE SERVICIO DEL AREA DE  
EXPORTACIONES DE AGENCIAS MARITIMAS.

AUTORES

VANESA ACOSTA HERNANDEZ & CONSTANZA PONCE HERRERA

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

PROFESOR GUIA: MARIA JESUS MIRANDA M.

Viña del Mar, Julio de 2015

*“La adquisición de cualquier conocimiento  
es siempre útil al intelecto,  
que sabrá descartar lo malo  
y conservar lo bueno”.*

**Leonardo Da Vinci**

## INDICE

SIGLAS Y ABREVIATURAS .....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO 1: DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA. ....	10
1.1    Práctica profesional en Marítima Valparaíso S.A. ....	10
1.1.1    Descripción de la empresa. ....	10
1.1.2    Reseña histórica. ....	11
1.1.3    Servicios.....	11
1.1.4    Política de Calidad. ....	13
1.1.5    Estructura Organizacional.....	14
1.1.6    Descripción de las funciones realizadas.....	15
1.1.7    Trabajo desarrollado en Marítima Valparaíso.....	15
1.2    Práctica profesional en Ultramar Agencia Marítima Ltda. ....	16
1.2.1    Descripción de la empresa. ....	16
1.2.2    Reseña histórica. ....	17
1.2.3    Servicios.....	18
1.2.4    Visión y Misión.....	20
1.2.5    Política de Calidad. ....	20

1.2.6	Estructura Organizacional.....	21
1.2.7	Descripción de funciones realizadas. ....	22
1.2.8	Trabajo desarrollado en Ultramar. ....	22
1.3	Razones que impulsan el tema. ....	24
CAPÍTULO 2: DESARROLLO DEL TEMA. ....		25
2.1	Objetivos del tema a investigar. ....	25
2.1.1	Objetivo general.....	25
2.1.2	Objetivos específicos. ....	25
2.2	Marco Teórico .....	27
2.2.1	Comercio Internacional.....	27
2.2.2	Logística.....	31
2.2.3	Distribución Física.....	31
2.2.4	Calidad total y Just in Time .....	32
2.2.5	Aduana .....	33
2.2.6	Destinación Aduanera.....	33
2.2.6.1	Importación.....	33
2.2.6.2	Exportación.....	34
2.2.7	Contrato de Compraventa Internacional.....	37
2.2.8	Incoterms .....	37

2.2.9 Mercancías .....	43
2.2.10 Contenedores .....	44
2.2.11 Transporte Marítimo .....	46
2.2.11.1 Tipos de buques .....	47
2.2.12 ETA y ETD .....	48
2.2.13 Depósito Aduanero .....	49
2.2.14 Almacén Particular .....	49
2.2.15 Depósito de Contenedores .....	50
2.2.16 Transporte por carretera.....	50
2.2.17 Conocimiento de embarque o Bill of Lading.....	51
2.2.18 Matriz de B/L.....	52
2.2.20 Booking.....	52
2.2.21 Agente de Naves .....	53
2.2.22 Customer Service o servicio al cliente.....	53
2.2.23 Coordinador de Servicios .....	53
2.2.24 Armador o Empresa Naviera .....	53
2.2.25 Planificación Naviera.....	54
2.2.26 Itinerario.....	54
2.2.27 Stacking .....	55

2.2.28 Early Arrival y Late Arrival.....	55
2.2.29 Transmisión de Nave .....	55
2.3 Desarrollo de la Investigación.....	55
2.3.1 Documentos de Embarque.....	56
2.3.2 Proceso de Exportación .....	62
2.3.3 Funciones de la Agencia de Nave en el proceso de exportación .....	64
2.3.4 Detección de Variables Controlables y No controlables .....	75
2.3.5 Matriz de Variables Controlables por Customer Service y Coordinador de Servicio .....	84
2.3.6 Propuesta: Plan de Contingencia .....	88
CAPÍTULO 3: CONCLUSIONES .....	97
BIBLIOGRAFIA .....	99
ANEXOS .....	104

## **SIGLAS Y ABREVIATURAS**

A continuación se definirán las abreviaturas y siglas con su significado que serán utilizadas a lo largo de este informe.

ACP	Autoridad Canal de Panamá.
B/L	Bill of Lading.
CAL	Container Announcement List.
DGD	Dangerous Goods Declaration.
DRY	Carga Seca.
DUS	Documento Único de Salida.
ETA	Estimated Time Arrival of Arrival.
ETD	Estimated Time of Departure.
IMO	Carga peligrosa.
MARVAL	Marítima Valparaíso
REEFER	Carga Refrigerada.
SAG	Servicio Agrícola y Ganadero.

## INTRODUCCIÓN

La actividad exportadora en Chile es la más importante en cuanto a la generación de divisas, como toda dinámica realizada en el mundo, en esta interactúan una gran cantidad de participantes, entre ellas, una de las más importantes son las empresas transportadoras que efectúan el transporte internacional de mercancías, si bien se puede desplazar carga por los tres medios, aéreo, terrestre y marítimo, es este último el responsable de la mayor movilidad de volúmenes de carga entre países.

Bajo esta premisa las autoras realizaron su práctica profesional en agencias marítimas, específicamente en los departamentos de documentación y comercio exterior en donde lograron conocer paso a paso el proceso logístico y documental de una exportación. A través del trabajo realizado, se pudo detectar una serie de falencias que afectan el funcionamiento diario del proceso de exportación, si bien estas problemáticas no son preponderantes, retrasan la línea de tiempo y los plazos existentes para cada actividad llevada a cabo.

Es por todo lo anterior, que las autoras en el siguiente informe deciden generar una propuesta de plan de contingencia que otorgará a los Customer Service y Coordinadores de Servicio de las agencias marítimas las herramientas para sobrellevar contratiempos y permitir el correcto y fluido desarrollo de los procesos.

Para realizar lo antes mencionado, es importante detectar las variables que afectan en el proceso, discerniendo entre aquellas que son controlables de las incontrolables por Customer Service y Coordinadores de Servicio.

Luego de identificadas las variables, y con el fin de hacer más dinámica y de mayor utilidad la resolución de una problemática, se creará una matriz la cual estará conformada por las variables controlables y el tiempo en que transcurren, lo que facilitará al Customer Service y Coordinador de Servicio la búsqueda de una propuesta de solución en el caso de encontrarse en un escenario adverso.

## **CAPÍTULO 1: DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA.**

Durante el proceso de práctica profesional, las autoras pusieron a prueba sus habilidades profesionales adquiridas en la compañía Marítima Valparaíso S.A. y Ultramar Agencia Marítima Ltda., participando activamente como reforzamiento en departamentos de documentación y comercio exterior respectivamente.

Para determinar qué razones impulsaron el tema a investigación en el siguiente informe, es importante describir ambas organizaciones, además de relatar lo realizado en ambas prácticas profesionales.

### **1.1 Práctica profesional en Marítima Valparaíso S.A.**

La autora Constanza Ponce Herrera, realizó su práctica profesional en la empresa Marítima Valparaíso S.A., específicamente en la agencia de Valparaíso, ubicada en Almirante Gómez Carreño #49, comuna de Valparaíso.

#### **1.1.1 Descripción de la empresa.**

Marítima Valparaíso es una organización con fines de lucro, que desempeña una prestación de servicios en el rubro de transporte marítimo.

Actualmente la organización es representante oficial en Chile de la compañía naviera Seaboard Marine, ante la autoridad marítima, la aduana y los clientes. Pero no solo atiende a dicha entidad, además asiste a naves que realizan viajes esporádicos al territorio nacional ya sean con fines comerciales como investigativos.

### **1.1.2 Reseña histórica.**

Esta empresa fue fundada en Chile el año 1989 por Don Francisco Lobos Basauri, actual Gerente General de Marítima Valparaíso, y comenzó su funcionamiento a principios de la década de los '90. En ese momento solo se limitaba a realizar “Chartering Internacional”, dicha operación luego fue complementada con el funcionamiento de agenciamiento de tipo liner. Diversas actividades y representaciones a grandes navieras internacionales, fueron incorporándose a Marítima Valparaíso al paso de los años, una extensa red de agencias para así establecer una mayor cobertura a los principales puertos chilenos, además de otros puertos estratégicos ubicados en Sudamérica.

En la actualidad, dicha empresa se ha enfocado en los servicios y operación de líneas marítimas regulares, siendo uno de los mayores grupos marítimos independientes en Chile, atendiendo sobre 200 recaladas por año a lo largo de su red de cobertura.

### **1.1.3 Servicios.**

Hoy en día Marítima Valparaíso otorga una variada gama de servicios otorgados a sus clientes. Cada uno de estos funciona de manera independiente pero se interrelacionan entre sí.

Los servicios prestados son los siguientes:

- Transporte marítimo: La Compañía Naviera Valparaíso (CONAVAL), es la subsidiaria mediante la cual presta este tipo de servicio, especializado en el movimiento de graneles, carga general y cargas especiales, generando

un intercambio entre el mercado nacional y el más grande de Sudamérica, Brasil. Esta subsidiaria posee oficinas en Valparaíso-Chile y Río de Janeiro-Brasil.

- Agenciamiento de naves: Al ser representante en Chile de Seaboard Marine, Marítima Valparaíso debe atender a las naves que llegan al territorio nacional, hasta que zarpan y emprenden viaje a su próximo destino. Entre los servicios entregados en esta área, destacan:
  - Agenciamiento General; -Agenciamiento Portuario; - Estiba y Desestiba;
  - Manejo Cargas Extra Peso/Dimensión; -Operación de Naves; -Equipo Portuario e Intermodal; -Documentación de Importación, Exportación y Tránsito; -Depósitos de Contenedores; -Recaudación de fondos y manejo de tarifas; -Transporte Terrestre Internacional; -Terminales Extraportuarios; -Servicios Especiales a Cargas IMO; -Solución de problemas y Manejo de Reclamos; -Servicios a la Carga en Terminal; -Control de Inventarios.
- Terminales de carga: Hoy en día la empresa posee dos terminales de carga, ubicados en los principales puertos nacionales, Valparaíso y San Antonio. Los principales servicios en lo que terminal de carga respecta:
  - Terminal Extraportuario; -Operaciones de Importación, Exportación y Tránsito; -Consolidado y Desconsolidado de Contenedores; -Almacenaje de Contenedores con Carga en su interior; -Servicios especiales a Contenedores Reefer; -Picking y Preparación de Ordenes; -Paletizado,

Etiquetado y Enzunchado; -Entrega de Sellos para Contenedores; - Depósito de Contenedores Vacíos; -Transporte Terrestre Internacional.

- Servicios logísticos: Con el fin de generar una mejor entrega de los servicios, Marítima Valparaíso cuenta con una División Logística, MARGLOVAL, la cual está enfocada en forjar relaciones confiables con sus clientes, basado en el estudio de las mejores soluciones en el proceso logístico, para así crear valor a un bajo costo.

#### **1.1.4 Política de Calidad.**

“Marítima Valparaíso, Chile SA-Marval S.A., brinda servicios de transporte integrado en todas sus formas, para lo cual ha desarrollado directa, o indirectamente los siguientes servicios para atender los requerimientos del mercado del transporte de mercancías: agenciamiento de naves, estiba y desestiba, operación de líneas navieras y chartering, transporte terrestre, operación de terminales de carga, y logística internacional.

La materialización de los servicios enumerados se lleva a cabo con medios propios y/o sub-contratados, bajo un estricto control de gestión, los que cumplen con exigencias de calidad, que aseguran la satisfacción de los requerimientos contratados por nuestros clientes.

El compromiso con la calidad de los servicios integrados que otorga Marval S.A. es asumido por todo su personal y por el Gerente General, quién asegura, que la política

es entendida, mantenida y aplicada en todos los niveles de la organización, y enfocada permanente en lograr el mejoramiento continuo.

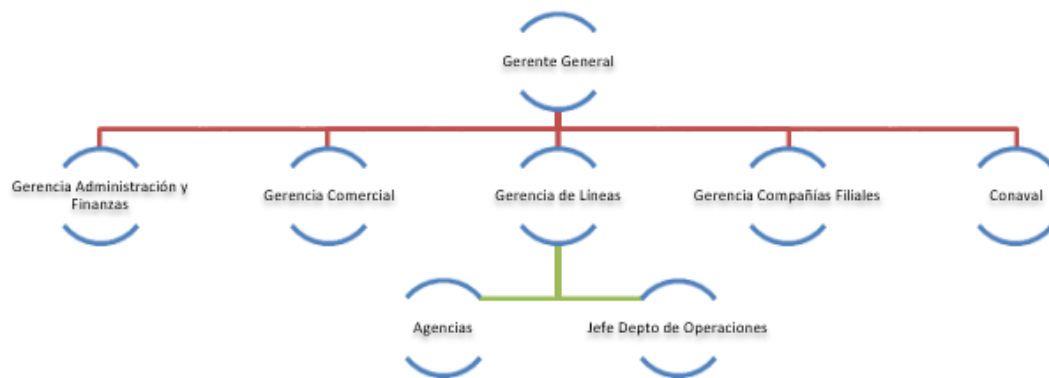
La política de Marval S.A. incluye además el cumplimiento, de las reglas y reglamentos mandatorios de calidad y seguridad y normas nacionales e internacionales que regulan los servicios que entrega la empresa a nuestros clientes.”<sup>1</sup>

### 1.1.5 Estructura Organizacional.

La empresa Marítima Valparaíso está compuesta en su mayoría por Ingenieros en Transporte Marítimo, Ingenieros en Transporte y Logística, Ingenieros Comerciales y profesionales con estudios en Comercio Internacional.

En la siguiente ilustración se muestra las áreas de trabajo a nivel de línea:

**Ilustración n°1: “Organigrama Marítima Valparaíso S.A.”**



Fuente: Elaboración propia de las autoras.

<sup>1</sup> Archivo empresa. ISO 9001:2008 por ABS Quality Evaluations. 10 de Abril del 2006.

### **1.1.6 Descripción de las funciones realizadas.**

En el año 2014, en los meses de Mayo y Junio, el trabajo de práctica profesional realizado en la empresa Marítima Valparaíso, tenía como objetivo reforzar el funcionamiento del departamento de Documentación. Y con una visión adquirida en base a las herramientas otorgadas por la carrera de Administración de Negocios Internacionales. A esto se suma, que al comienzo de la práctica se generó una rotación por diversas labores en la oficina de Valparaíso, con el fin de observar el funcionamiento de los diferentes departamentos.

### **1.1.7 Trabajo desarrollado en Marítima Valparaíso.**

Para reforzar el departamento de documentación, existieron diversas labores realizadas durante el periodo de la práctica profesional en Marítima Valparaíso, tales como:

- Recopilación de Matrices entregada por clientes, correspondiente a los Booking otorgados por el Departamento Comercial.
- Creación de Bill of Lading, en base a las matrices recopiladas.
- Generar correctores de Bill of Lading, sujeto a los requerimientos de los clientes u observaciones realizadas por el departamento de documentación.
- Modificar tarifas en el caso de existir un cobro extra al momento de la realización de correctores.
- Prorrato de tarifas en el caso de clientes específicos, que poseen acuerdos con Marítima Valparaíso.
- Entrega de Bill of Lading originales y copias.

- Ingreso de contenedores en la Dirección General Marítimo y de Marina Mercante, DIRECTEMAR, después del zarpe de la nave.
- Generar informes con respecto a la rotación de contenedores reefer, con el fin de llevar un seguimiento cauteloso.
- Realización de Declaración Única de Salida, DUS, para Tanktainer.
- Gestionar con diversas oficinas en la red de cobertura de Seaboard Marine, en territorio nacional e internacional, vía telefónica o web.
- Mantener un frecuente contacto con clientes y agencias de aduanas, con fin de llevar un seguimiento de los procesos y generar un constante feedback con dichos participantes.
- Generar soluciones a problemas cotidianos que se pudieran observar en el departamento de documentación.

## **1.2 Práctica profesional en Ultramar Agencia Marítima Ltda.**

Por otro lado la autora Vanesa Acosta Hernández realizó su práctica profesional en la compañía Ultramar, específicamente en la agencia de Valparaíso, ubicada en Cochrane #813, comuna de Valparaíso.

### **1.2.1 Descripción de la empresa.**

Ultramar Agencia Marítima es una sociedad limitada, sin participación de terceros que pertenece al grupo Ultramar, tiene presencia en los principales puertos de América Latina, prestando un servicio integral a toda la cadena logística gracias a sus profundos conocimientos en el negocio naviero, portuario, agenciamiento, transporte marítimo y expandiéndose a otras áreas como la representación de líneas aéreas.

### **1.2.2 Reseña histórica.**

Ultramar Agencia Marítima fue fundada en el año 1952 por el capitán Albert von Appen con el fin de brindar servicios de agenciamiento marítimo a buques que recalán en puertos chilenos.

La compañía cuenta con 16 agencias a lo largo del país, además de su oficina principal en Santiago, entregando servicios relacionados al comercio exterior en los principales puertos y principales ciudades.

Arica – Iquique – Tocopilla – Mejillones – Antofagasta – Caldera – Huasco – Coquimbo – Los Vilos – Quintero - Valparaíso – San Antonio – Talcahuano – Puerto Montt – Puerto Chacabuco – Punta Arenas – Puerto Williams.

La organización tiene presencia en los principales mercados sudamericanos, como Argentina, Bolivia, Paraguay, Uruguay, Brasil, Panamá, Colombia, Ecuador y Perú, con más de 50 oficinas que están debidamente interconectadas con su principal sucursal en Chile ubicada en Santiago. Además la compañía cuenta con alianzas estratégicas con otras empresas del Grupo Ultramar, como Ultrana y Ultratug lo que le entrega presencia a nivel mundial por contar con oficinas centrales en Estados Unidos, Panamá, Alemania, Dinamarca, Singapur y China.

## Ilustración n°2: “Ultramar Agencia Marítima en el mundo”



Fuente: Presentación Corporativa, Agosto 2013.

### 1.2.3 Servicios.

La compañía ofrece servicios en toda la cadena logística y de transporte a sus clientes que se pueden clasificar en:

- Servicios Marítimos
  - Agenciamiento, lanchas, remolcadores y pilotaje: con presencia en todos los puertos del país y en los principales puertos sudamericanos se atienden 6.000 recaladas al año, entregando servicios de recepción y despacho de naves, atención y traslado a tripulantes, pasajeros y prácticos, asistencia documental a las cargas de importación, exportación y trasbordos.

Junto a la flota de más de 30 lanchas y 50 remolcadores, se entrega asistencia integral a la nave, coordinando la entrega de víveres, repuestos y lubricantes, fondeo y leva, transporte de cargas y pertrecho, además de remolques portuarios. También se entrega el servicio de pilotaje que es obligatorio para los buques de bandera extranjera que navegan en el Estrecho de Magallanes y los canales y vías del sur de Puerto Montt.

- Representaciones Marítimas: actualmente representan a las navieras Transmares, Höegh Autoliners AS, Mitsui O.S.K. Lines Ltd, Tokio y Stolt Parcel Tankers Inc. Greenwich, otorgándoles una visión estratégica e innovadora, solidez financiera y una amplia experiencia.
- Servicios Aeroportuarios, desde los inicios de la agencia se comenzó con la representación de líneas aéreas, como Lufhansa y actualmente con Swiss Airlines, Air Europa, Qatar Airways y Hahn Air, entregando servicios como traslado de pasajeros y envío de carga desde Chile a cualquier parte del mundo. Para entregar un servicio transversal en la cadena logística se entregan servicios de internación, aforo, despacho y almacenamiento por lo cual, se operan depósitos aduaneros de importación y un terminal de carga de exportación, en las que se almacenan cargas secas, perecibles y peligrosas.
- Servicios Logísticos: tanto a nivel nacional como internacional son operadores encargados del transporte y logística para cargas de proyecto o sobredimensionadas, asesorías en el manejo de cargas aéreas y marítimas, para exportación o importación, incluyendo traslado de contenedores y carga suelta, se

otorgan los servicios de almacenaje y distribución, consolidación, desconsolidación y paletizaje. Además de cabotaje con naves propias desde o hacia cualquier región del país.

También como complemento al agente de aduana y como apoyo al importador y/o exportador, participan activamente en la coordinación y tramitación de procesos aduaneros, operativos y documentales.

#### **1.2.4 Visión y Misión.**

##### **Visión.**

“Contribuir a que Chile sea una potencia en el intercambio comercial.”<sup>2</sup>

##### **Misión.**

“Nuestra misión es ser la principal plataforma de soluciones innovadoras e integrales para el comercio exterior de Chile, sus regiones y sus principales industrias.”<sup>3</sup>

#### **1.2.5 Política de Calidad.**

“Queremos ser una organización reconocida por su servicio de excelencia y el compromiso de sus colaboradores. Nuestro objetivo es ser un socio en quien confiar, escuchando a nuestros clientes, satisfaciendo sus expectativas y ofreciendo proactivamente alternativas innovadoras a sus requerimientos.

Nuestra gestión gira en torno a nuestros clientes:

- ✓ Entendemos su negocio y nos especializamos en él.
- ✓ Entregamos soluciones de excelencia operacional que generen valor.

---

<sup>2</sup> Nuestra Compañía, <http://www.ultramar.cl/visión.php> 14.10.2014, 10.30 AM

<sup>3</sup> Nuestra Compañía, <http://www.ultramar.cl/mision.php> 14.10.2014, 10.40 AM

- ✓ Incorporamos las ideas y sugerencias de los clientes al diseño de nuestros procesos y servicios.
- ✓ Reconocemos nuestros errores y los transformamos en oportunidades concretas de mejora.
- ✓ Comprometemos a toda nuestra organización en el logro de los desafíos y objetivos que se nos plantean.

Con lo anterior, aspiramos a ser la principal plataforma de soluciones innovadoras e integrales para el comercio exterior de Chile, sus regiones y sus principales industrias, contribuyendo con excelencia, integridad, pasión y seguridad al desarrollo de nuestros clientes, colaboradores y comunidades.”<sup>4</sup>

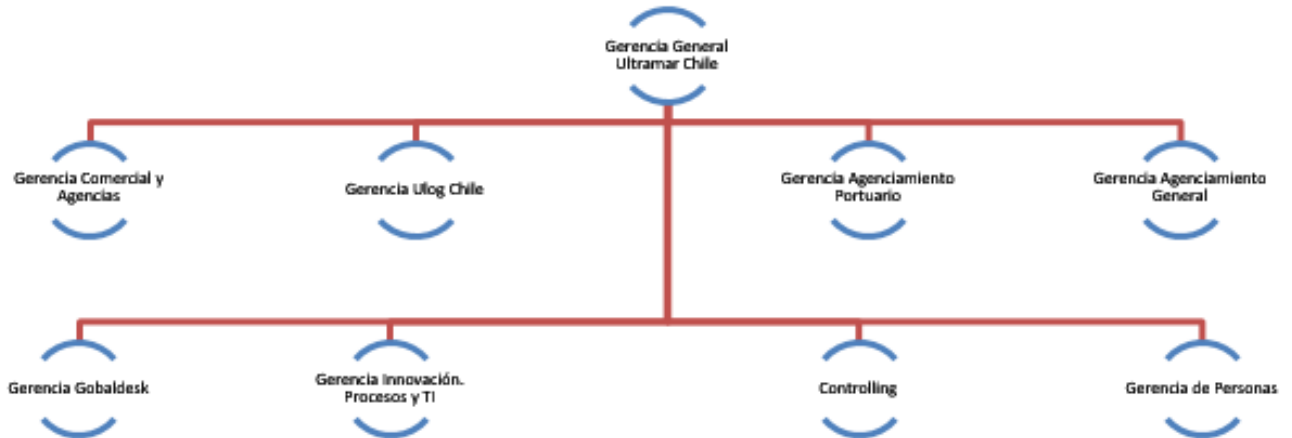
### **1.2.6 Estructura Organizacional.**

En términos de organización y estructura la empresa está compuesta por agentes regionales que reportan directamente a su gerencia a nivel nacional, lo que produce la sinergia necesaria para que los procesos se estandaricen y la calidad del servicio entregado sea de excelencia a lo largo del país.

---

<sup>4</sup> Intranet Ultramar. Sistema Gestión de Calidad. ISO 9001. Abril 2014.

### Ilustración n°3: “Organigrama Ultramar Agencia Marítima Ltda.”



Fuente: Elaboración propia de las autoras.

#### 1.2.7 Descripción de funciones realizadas.

La práctica profesional se desarrolló entre los meses de Mayo – Julio, desempeñando labores de apoyo a los ejecutivos de venta del departamento de Comercio Exterior de la Agencia Marítima Ultramar Valparaíso, aportando los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración de Negocios Internacionales, en las funciones que se detallan a continuación.

#### 1.2.8 Trabajo desarrollado en Ultramar.

Las funciones desarrolladas en el departamento de comercio exterior fueron las siguientes:

- Una vez recibido desde el exportador el instructivo de embarque con los detalles de la carga (consignatario, notificante, cantidad de bultos, peso, especie, puerto embarque, descarga, reserva, valor, cláusula de venta, forma de pago) se envía la información a agencia de aduana, quien procede con confección de DUS primer mensaje.
- Gestión de pagos de gate out y tramitación de cartas de temperatura.
- Envío de matrices a agencias navieras por medio de sistema INNTRA.
- Confección y tramitación de certificados de origen de acuerdo al destino de la carga.
- Apoyo en la coordinación de llegada de contenedor a puerto, canal de contacto entre transportista y funcionarios de agencia de aduana.
- Creación de informes con la cantidad de contenedores movilizados, con el fin de controlar las operaciones realizadas mensualmente.

### **1.3 Razones que impulsan el tema.**

La globalización ha generado que los mercados mundiales abran sus puertas al comercio internacional día a día. Lo cual ha desencadenado que en Chile al pasar los años se dé un aumento en el tráfico de mercancías, ya sean de salida como de entrada, exportaciones e importaciones.

Realizada la práctica en el departamento de documentación en Marítima Valparaíso y en el departamento de Comercio Exterior en Ultramar, empresas prestadoras de servicios intangibles a grandes armadores internacionales, se observó que existían diversos desaciertos, tanto administrativos como logísticos, en el proceso de tránsito de mercancías al Puerto de Valparaíso.

Considerando lo anterior, se observa que el aumento de tráfico de mercancías genera debilidades en el proceso de exportación derivadas de las tardanzas en el arribo de las naves al Puerto de Valparaíso, originando así un escenario negativo tanto para clientes como para Customer Service de los departamentos anteriormente mencionados. En el caso de Marítima Valparaíso, Ultramar y otras empresas existentes en el mercado, dicho escenario presenta grandes inconvenientes en el funcionamiento normal de los departamentos, produciendo así que el servicio entregado a los clientes no sea de calidad en su cien por ciento. Es debido a esto, que las autoras buscan generar una guía práctica de apoyo para Customer Service y Coordinadores de Servicio del departamento de comercio exterior, con el fin de entregar datos prácticos que ayuden a la mejora en el funcionamiento y desarrollo de los procesos generando una mejor toma de decisiones en el caso de un escenario adverso.

## **CAPÍTULO 2: DESARROLLO DEL TEMA.**

A continuación se delimitará cuáles serán los objetivos que motivan a llevar la investigación a cabo, para que así sean todos alcanzados en su totalidad durante el desarrollo del tema.

### **2.1 Objetivos del tema a investigar.**

Lo primero es establecer el objetivo general del informe, seguido a este se detallarán los objetivos específicos que conducirán a alcanzar dicha finalidad.

#### **2.1.1 Objetivo general.**

Orientar a Customer Service y Coordinadores de Servicios de empresas dedicadas al transporte marítimo, específicamente en los departamentos de comercio exterior, en el proceso de tráfico de mercancías de salida, creando una propuesta de plan de contingencia con el fin de guiar en las operaciones para así generar una respuesta a medida que se van detectando problemas en el proceso y de esta manera obtener rápidamente las soluciones que aseguren continuidad y anticipación a situaciones futuras.

#### **2.1.2 Objetivos específicos.**

- Describir el proceso de exportación, desde la generación de Stacking por parte de la Agencia Marítima hasta el zarpe de la Nave.
- Detectar las variables en el proceso de exportación, diferenciando las variables controlables por Customer Service y Coordinadores de Servicio de las no controlables.
- Elaborar una matriz compuesta de las variables controlables que sean detectadas.

- Plantear diversas propuestas para permitir la continuidad en las operaciones, en los diversos escenarios que se puedan presentar, elaborando una propuesta de plan de contingencia para Customer Service y Coordinadores de Servicios, con la finalidad de apoyar en la resolución de problemas, buscando evitar o minimizar el impacto de futuros acontecimientos adversos.

## **2.2 Marco Teórico**

Antes de profundizar en el desarrollo del informe de práctica ampliado es de suma importancia delimitar los conceptos claves para la investigación, además de la recolección de información fidedigna que aportará a la confección de dicho informe.

### **2.2.1 Comercio Internacional**

En la actualidad el mundo está intercomunicado y esto conlleva a que día a día naturalmente los países interactúen entre si bajo distintas actividades, como tecnológicas, económicas, sociales y culturales, entre las cuales se encuentra el *Comercio Internacional* destacando en las actividades económicas. Este término está compuesto de dos palabras las cuales por separados cada una tiene un significado, que en su conjunto explican dicha actividad. El *comercio* se refiere a todo intercambio de mercancía, bajo la compra o venta de esta para un proceso posterior, la mayoría de estas veces dicha transacción es el cambio de un bien por dinero. Por otra parte bajo *internacional* caen todas las acciones que tengan directa o indirectamente relación con dos o más países.

Es así como se puede decir que el *Comercio Internacional* es “la actividad comercial entre dos países. En este sentido, un país exportador envía productos y/o servicios a un país importador”<sup>5</sup>. Cabe mencionar que en este informe solo se hará alusión al intercambio de productos.

---

<sup>5</sup> “Definición de Comercio Internacional”, <http://definicion.de>, 08.11.14, 05.12PM

Por otro lado, para analizar la situación económica actual, es fundamental ahondar en su evolución.

Con el tiempo el comercio internacional ha sufrido modificaciones debido a los constantes cambios que se van presentando, para así responder a las múltiples problemáticas y necesidades, como por ejemplo, las crisis y depresiones económicas incluyendo las guerras mundiales. Con el fin de hacer frente a dichos problemas económicos se dio paso a diversas teorías, que funcionaron en base a distintas escuelas de pensamientos.

A continuación se presenta un cuadro resumen realizado por las autoras, que busca dar a conocer las principales escuelas de pensamientos en cuanto a economías se refiere:

**Ilustración nº4: “Cuadro resumen Escuelas de Pensamiento Económico”**

<b>ESCUELAS</b>	<b>PERIODO</b>	<b>PRINC. REPRES.</b>	<b>TEORIA</b>
Mercantilismo (Escuela Pre- Clásica)	Siglo XVI-XVII	Martín de Azpilicueta; Tomás de Mercado	*Prosperidad del estado depende del capital.  *Balanza comercial positiva a través de una política proteccionista.

Escuela Clásica	Siglo XVIII- m.XIX	Adam Smith; David Ricardo	*Crecimiento económico en base a la acumulación de capital *Búsqueda de la eliminación de restricciones proteccionistas.
Escuela Neo-Clásica	Siglo XIX-XX	Alfred Marshall	*Los precios de los productos se determinan por la oferta y demanda. *Se busca un equilibrio general en la economía mundial (producción-consumo)
Escuela Keynesiana	Siglo XX	John Maynard Keynes	*La inversión se ve impulsada por la intervención del Estado. *Análisis de la variación de la

			demanda agregada (Consumidores- Empresa-Estado).
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

Entre los muchos exponentes de las escuelas anteriormente mencionadas, se puede destacar a Adam Smith y David Ricardo, que además de ser los principales representantes de la *Escuela Clásica*, son promovedores de dos teorías que explican por qué es necesario el intercambio internacional. Estas teorías son la *Teoría de la Ventaja Absoluta*, promovida por Adam Smith la cual dice que “cada país se especializa en producir mercancías para las que tenga ventaja absoluta, medida ésta por el menor coste medio de la producción en términos de trabajo con respecto a los demás países”<sup>6</sup> y la *Teoría de la Ventaja Comparativa* anunciada por David Ricardo, que a diferencia de la anterior habla sobre un beneficio económico mutuo para los países involucrados en base a la ventaja comparativa que posea cada nación. Si en la actualidad solo se diera la ventaja absoluta en los países más dotados de producción, se generaría una situación de desequilibrio económico, ya que un gran número de países no podrían producir o consumir ciertas mercancías, es por esto que las autoras consideran que para que exista un desarrollo fluido en el comercio internacional y para que los beneficios sean más equitativos entre países, la economía mundial debería basarse en la ventaja comparativa, ya que constituye

---

<sup>6</sup> Economía y Finanzas Internacionales, <http://puce.edu.ec>, Teoría de la Ventaja Absoluta de Adam Smith, 07.12.14, 12.50PM

un punto a favor del libre comercio, esto quiere decir que fomenta el intercambio entre países bajando así sus barreras de entrada y aumentando el comercio internacional.

Sumado a la evolución de las teorías, desde sus inicios hasta el día de hoy, el comercio internacional ha integrado un sinnúmero de estrategias que permiten comprender esta actividad compleja y cambiante. Con el fin de entender el funcionamiento del comercio internacional, a continuación se ahondará en algunos términos técnicos relevantes para la investigación.

### **2.2.2 Logística**

El término logística se ha tomado del ámbito militar para aplicarlo en el área empresarial, la RAE lo define como “Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución”<sup>7</sup>.

También se puede definir la logística como “la gerencia de la cadena de abastecimiento desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado”<sup>8</sup>.

### **2.2.3 Distribución Física**

*National Council of Physical Distribution Management* define *Distribución Física* como “una expresión que describe la integración de dos o más actividades con el fin de planificar, llevar a cabo y controlar, de una forma eficiente, el flujo de materias primas,

---

<sup>7</sup> Real Academia Española, <http://rae.es>, Definición de Logística, 30.01.15, 16.30PM

<sup>8</sup> Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, 2004, Logística de Distribución Física Internacional, Santiago, LexisNexis, 16p.

inventarios y productos terminados desde el punto de origen al punto de consumo”<sup>9</sup>. Cabe decir que en el caso del Intercambio Internacional, el punto de origen y consumo se darán en distintos países, y se conocerá como *Distribución Física Internacional*.

#### **2.2.4 Calidad total y Just in Time**

Según Rodolfo Valenzuela, la Distribución Física debe ayudar en la optimización de los costos y del tiempo. Aquí destacan dos conceptos que es necesario tener presente. El primero es *Calidad Total* o *Total Quality Management* que tiene directa relación con la satisfacción del cliente, “es un enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño, de forma de ajustarse o superar las expectativas del cliente”<sup>10</sup>. El segundo, *Justo a Tiempo* o *Just in Time*, “tiempo para el traslado físico de la carga, de acuerdo con lo estipulado en el respectivo contrato de compraventa internacional, hasta su entrega al cliente en el extranjero en la fecha prevista”<sup>11</sup>.

La optimización de los costos y el cumplimiento de los tiempos de traslado físico de la carga, estipulados en los contratos, hasta la entrega al cliente en la fecha prevista, hacen que el término Justo a Tiempo y Calidad Total sean puntos fundamentales al momento de agregar valor al servicio entregado por Customer Service.

---

<sup>9</sup>Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, 2004, Logística de Distribución Física Internacional, Santiago, LexisNexis, 25p.

<sup>10</sup> Grandes Pymes, <http://jcvalda.wordpress.com>. Que es la Administración de Calidad Total, 20.12.14, 07.46PM

<sup>11</sup> Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, 2004, Logística de Distribución Física Internacional, Santiago, LexisNexis, 26p.

### **2.2.5 Aduana**

“El Servicio Nacional de Aduanas es un Servicio Público dependiente del Ministerio de Hacienda, encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, de intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes”<sup>12</sup>.

### **2.2.6 Destinación Aduanera**

Dentro del Comercio Internacional existen diversas *Destinaciones Aduaneras*, “manifestación de voluntad del dueño, consignante o consignatario que indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías que ingresan o salen del territorio nacional”<sup>13</sup>, de las cuales solo se hará referencias a las dos más comunes y las que competen este informe, *Importación y Exportación*.

#### **2.2.6.1 Importación**

Se entiende por este flujo de ingreso, a la acción de introducir algo en un país, ya sea un bien, un servicio o costumbres de otros países.

La definición entregada por el Servicio Nacional de Aduanas de importación es “introducción legal de mercancías extranjera para su uso o consumo en el país”<sup>14</sup>.Sin

---

<sup>12</sup> Ministerio de Hacienda, 20 de Junio de 1979, Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, Decreto 329.

<sup>13</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 05.12.14, 09.32PM

<sup>14</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 05.12.14, 09.40PM

embargo bajo este término, en otras definiciones, se habla de la compra de servicios a un país extranjero además de los bienes físicos<sup>15</sup>.

### 2.2.6.2 Exportación

El servicio nacional de aduana, define exportación como “la salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior”<sup>16</sup>. Cabe destacar que al igual que la importación no solo aplica a bienes materiales sino también a servicios.

Además de las dos destinaciones aduaneras anteriormente señaladas, existen otros tratamientos a la mercancía, que serán definidos en un cuadro resumen, realizado por las propias autoras en base a las definiciones entregadas por el Servicio Nacional de Aduanas.

#### Ilustración n°5: “Cuadro Destinaciones Aduaneras”

Flujo de Ingreso	<b>Admisión Temporal</b>	“Ingreso al territorio nacional o al resto del país de ciertas mercancías provenientes del extranjero o de zonas de tratamiento aduanero especial, sin que estas pierdan su calidad de extranjeras, con un fin determinado y para ser posteriormente reexportadas,
------------------	--------------------------	--

<sup>15</sup> Comunidad Forex, <http://efxto.com>, Importaciones, 05.12.14, 09.40PM

<sup>16</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 17.12.14, 10.12PM

		importadas, o entregadas a la Aduana” <sup>17</sup> .
	<b>Admisión Temporal para perfeccionamiento de activo</b>	“Ingreso al territorio nacional en recintos habilitados en las fábricas o industrias, de materias primas, partes, piezas o artículos a media elaboración que vayan a ser transformados, armados, integrados, refinados, elaborados o sometidos a otros procesos de terminación, con el fin de exportar los productos resultantes de dichos procesos” <sup>18</sup> .
	<b>Almacén Particular de importación</b>	“Locales o recintos particulares habilitados por el Servicio de Aduanas, por un período determinado, para el depósito de mercancías, sin previo pago de los derechos e impuestos que causen en su importación” <sup>19</sup> .

<sup>17</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 18.12.14, 10.00AM

<sup>18</sup> Servicio Nacional de Aduanas, <http://aduana.cl>, Admisión Temporal para Perfeccionamiento de Activo, 18.12.14, 10.30AM

<sup>19</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 18.12.14, 10.15AM

	<b>Redestinación Aduanera</b>	“Envío de mercancías extranjeras desde una Aduana a otra del país, para los fines de su importación inmediata o para la continuación de su almacenamiento” <sup>20</sup> .
	<b>Reingreso</b>	“Mercancías nacionales o nacionalizadas, retornadas al país, ya sea que hubieren salido temporalmente al amparo de una Declaración de Salida Temporal” <sup>21</sup> .
Flujo de Salida	<b>Salida Temporal</b>	“Salida al extranjero de mercancías nacionales o nacionalizadas, sin perder su calidad de tales y sin pagar a su retorno los derechos e impuestos que cause la importación, bajo determinadas condiciones” <sup>22</sup> .
	<b>Salida Temporal para perfeccionamiento de pasivo</b>	“Mercancías nacionales o nacionalizadas podrán salir al exterior para ser objeto de reparación o

<sup>20</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 18.12.14, 10.35AM

<sup>21</sup> Servicio Nacional de Aduanas, <http://aduana.cl>, Reingreso, 18.12.14, 10.35AM

<sup>22</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 18.12.14, 10.38AM

		procesamiento, siempre que sean de aquellas especies susceptibles de acogerse a salida temporal” <sup>23</sup> .
	<b>Reexportación</b>	“Retorno al exterior de mercancías traídas al país y no nacionalizadas” <sup>24</sup> .

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

### **2.2.7 Contrato de Compraventa Internacional**

Por medio de este contrato el vendedor situado en un determinado país, acuerda vender a un comprador domiciliado en otro país cierta mercadería, conviniendo su precio, calidad, condiciones, cantidad y obligándose a entregarlas en cierta forma. El comprador a su vez acepta recibir la mercancía y pagar su precio en las condiciones establecidas en ese contrato.<sup>25</sup>

Las cláusulas de venta de la compraventa internacional están resumidas en los Incoterms.

### **2.2.8 Incoterms**

Los Incoterms ® 2010 aprobados por la Cámara de Comercio Internacional entraron en vigencia el 1° de Enero de 2011 y sustituyen a la versión de 2010, son un conjunto de

<sup>23</sup> Servicio Nacional de Aduanas, <http://aduana.cl>, Salida Temporal para perfeccionamiento de Pasivo, 18.12.14, 10.30AM

<sup>24</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 18.12.14, 10.43AM

<sup>25</sup> Operaciones de Exportaciones, <http://www.bci.cl/empresarios/herramientasdegestión/> 10.02.15 14.10PM

reglas internacionales, cuyo fin es determinar el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en los contratos de compraventa internacional, también pueden comprenderse como cláusulas de precio, ya que su utilización permite determinar todos los elementos que lo componen.

Concretamente los Incoterms determinan el alcance económico del precio, la duración y espacio físico de la transferencia de riesgos sobre la mercadería desde el exportador hacia el importador. Asimismo el lugar de entrega de la mercancía. Sumado a esto, los Incoterms determinan quién contrata y paga el transporte, quién contrata y paga el seguro y que documentos tramita cada parte y su costo<sup>26</sup>.

Las reglas Incoterms ® 2010 se agrupan en 4 categorías:

- Grupo E: Único término por el que el exportador pone las mercancías a disposición de importador en el local del exportador.
  - EXW: (Ex Works – en fábrica).

Este término representa la mínima obligación para el exportador quien tiene que poner la mercancía a disposición del importador en su propio establecimiento (fábrica, bodega) sin subir la mercancía al transporte. Mientras que el importador es quien asume el costo de la operación, incluyendo el riesgo inherente al transporte, el seguro y el flete.

- Grupo F: El exportador se encarga de entregar la mercancía a un medio de transporte escogido por el importador.

---

<sup>26</sup>Sepa que son los Incoterms y su influencia en el comercio exterior, <http://www.diariocomex.cl/>  
15.12.14, 10.30AM

- FCA: (Free Carrier – Franco transportista)

El exportador entrega la mercancía al transportista designado por el importador en su propio establecimiento, y efectúa el despacho del mismo. El importador elige el medio de transporte y al transportista, contrata el seguro hasta destino, es decir, asume los gastos y riesgos, deterioro o pérdida de la mercancía, desde que el transportista se hace cargo de ella en el lugar convenido hasta el destino final.

- FAS: (Free Alongside Ship – Franco al costado del buque)

El exportador entrega la mercancía a un costado del buque en el puerto marítimo de embarque y con el despacho de exportación ya efectuado, es aquí donde termina su responsabilidad sobre daño o pérdida de la mercancía, es decir, cuando se entrega la carga en el puerto de embarque o terminal de contenedores, se transfiere el riesgo al importador.

Por su parte, el importador es quien elige la empresa naviera, sube la mercadería al buque, paga el flete y contrata el seguro hasta destino.

- FOB (Free on Board – Franco a bordo)

El exportador entrega la mercancía a bordo del buque en el puerto de embarque y hasta este momento tiene total responsabilidad de la carga en caso de daños o pérdidas, lo que implica que el transportista tiene custodia de los bienes.

El importador por su parte designa y reserva el buque, corre con los gastos y riesgos inherentes al transporte desde que ésta ha sido declarada dentro del buque.

- Grupo C: El exportador contrata el transporte sin asumir riesgos de pérdida o daños de la mercancía o costos adicionales después de la carga y despacho, es decir, el importador es quien los asume.
- CFR (Cost and Freight – Coste y Flete)

El exportador es responsable de entregar la mercancía en el puerto marítimo de embarque, específicamente poner los bienes sobre el buque, es decir, contrata el transporte internacional hasta el lugar de destino y paga el flete.

El importador asume la responsabilidad y riesgo de daño o pérdidas de momento que la mercadería es declarada a bordo del buque en el puerto de embarque, contrata el seguro hasta puerto de destino y realiza los despachos de importación.

- CIF (Cost, Insurance and Freight – Coste, seguro y flete)

El exportador es responsable del transporte de la mercancía con adición del seguro marítimo hasta que se encuentre en el puerto de destino, dicho seguro debe amparar el 110% del valor CIF, porcentaje estipulado según Cláusula C de la Cámara Internacionales de Comercio. Aunque el exportador pague y contrate el seguro, la mercancía viaja a riesgo del importador, quien es el beneficiario de la póliza por designación directa o por el carácter transferible de la misma.

- CPT (Carriage Paid To – Transporte y seguros pagados hasta)

El exportador entrega al transportista en lugar acordado, contratando y pagando transporte para llevar mercancía al lugar de destino designado.

El importador solo asume los riesgos al recibir la mercancía pagando el seguro.

- CIP (Carriage and Insurance Paid To – Transporte y seguro pagados hasta)

Sigue la modalidad del término CPT adicionando el seguro contra pérdida o daño a mercancía durante su transporte hasta el punto de entrega convenido. El seguro debe contratarse amparando el 110% del valor CIP<sup>27</sup>.

Por su parte el importador, asume los riesgos inherentes a la mercancía desde que el exportador la entrega al primer transportista, así como cualquier gasto adicional en tránsito (carga, descarga, daños en tránsito, etc.), además de efectuar el despacho de importación.

El precio de la mercancía incluye, fletes y seguros hasta el punto de destino, maniobras de carga en el lugar convenido y despacho de exportación.

- Grupo D: El exportador asume todos los gastos y riesgos necesarios para llevar la mercancía al país de destino.
- DAP (Delivered At Place – Entregada derechos no pagados)

Significa que el exportador es responsable de entregar la mercancía en el lugar convenido sin bajarla del último medio de transporte utilizado. Todos los riesgos y costos de la mercancía desde la fábrica o bodega del exportador hasta el lugar de destino son por cuenta y a cargo del exportador.

---

<sup>27</sup> Cláusula C de la Cámara Internacionales de Comercio,  
<http://www.zulueta.cl/archivos/Incoterm2011.pdf>, Incoterms 2010, 16.12.14, 14.00PM

El importador asume los riesgos desde que el exportador entrega la carga en el lugar acordado (sin la descarga de la mercancía desde el último medio de transporte).

El precio de la mercancía incluye flete, maniobra y seguro hasta el lugar de destino convenido y despacho de exportación.

- DAT (Delivered At Terminal – Entregado en terminal)

El exportador es responsable de entregar la mercancía en el terminal de carga o de contenedores en el lugar de destino convenido, descargada del vehículo de llegada, por lo tanto todos los costos y riesgos corren por su cuenta, puesto que además de contratar el transporte es quien contrata el seguro hasta el punto de destino.

El importador asume los riesgos luego de que la carga fue descargada del medio de transporte en el lugar convenido.

El precio de la mercadería incluye, flete, maniobras y seguro hasta el lugar de destino convenido y despacho de exportación.

- DDP (Delivered Duty Paid – Entregada Derechos Pagados)

Representa la máxima obligación para el exportador, este debe entregar la mercancía por su cuenta, contratando el transporte y seguro, a disposición del importador, en el lugar de destino, incluidas las maniobras de descarga, y efectuando los despachos tanto de exportación como de importación.

El precio de la mercancía incluye, fletes y seguro hasta el punto de destino, despacho de exportación e importación.<sup>28</sup>

Para efectos de este informe, las cláusulas que se utilizarán serán las que según la descripción previamente realizada se consideran apropiadas para el transporte marítimo, las cuales son FAS, CFR, FOB y CIF, siendo estas dos últimas las más conocidas y utilizadas bajo este medio de transporte, ya que, FOB le otorga al importador un mayor control de la logística y por consiguiente un ahorro en los costos. Y el término CIF aunque es más caro le facilita los procesos, ya que es el exportador quien se hace cargo de los costos del transporte principal y seguro hasta que la mercadería llega a destino.

### **2.2.9 Mercancías**

Productos manufacturados y materias primas pueden ser importados o exportados de un país a otro. En este caso los productos que impulsan a crear un plan de contingencia, son *mercancías extranjeras*, “la que proviene del exterior y cuya importación no se ha consumado legalmente, aunque sea de producción o manufactura nacional; o que habiéndose importado bajo condición, esta deje de cumplirse”<sup>29</sup> y también *mercancías nacional*, “es la producida o manufacturada en el país con materias primas nacionales o nacionalizadas”<sup>30</sup>. *Mercancía nacionalizada* es aquella que siendo extranjera, al terminar la tramitación, ya está a habilitada para los interesados.

---

<sup>28</sup> Modificaciones Efectuadas a las Reglas Incoterms ® 2010 con respecto a los Incoterms 2000, <http://www.zulueta.cl/archivos/Incoterm2011.pdf>, 16.12.14, 14.00PM

<sup>29</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 18.12.14, 11.05AM

<sup>30</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 18.12.14, 11.20AM

En este informe se hará mención a carga contenedorizada, sin hacer énfasis en ningún tipo de carga en particular.

### 2.2.10 Contenedores

Las mercancías anteriormente nombradas son comúnmente trasladadas en el transporte marítimo en distintos *Contenedores* dependiendo del tipo y naturaleza del producto. Según el autor Rodolfo Valenzuela, el contenedor es “un elemento auxiliar de transporte, de carácter permanente, concebido para facilitar el transporte de mercancías sin ruptura de carga por uno o varios medios de transporte, dotado de dispositivos que hacen que su manipulación sea sencilla, está ideado de tal forma que sea fácil de cargar o llenar (consolidar) o descargar o vaciar (desconsolidar)”<sup>31</sup>.

#### Ilustración n°6: “Cuadro Contenedores”

TIPO	TAMAÑO	DESCRIPCION
Carga Seca-Dry	20' - 40' –HC	Transporta mercancía general que no necesite condiciones ambientales especiales al momento de la travesía.

---

<sup>31</sup> Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, 2004, Logística de Distribución Física Internacional, Santiago, LexisNexis, 86p.

<b>Refrigerado Térmico- Reefer o CONAIR (Porthole)</b>	20 - 40' – HC	Equipo con refrigeración interior. Especial para movimiento de mercancía con temperatura controlada.
<b>Descubierto-Open Top</b>	20' - 40'	Similar al contenedor dry con la diferencia que por su parte superior se puede cargar y descargar. Especial para bultos de sobrealtura.
<b>Cisterna-Tanktainer</b>	20'	Tanques para productos líquidos a granel.
<b>Plataforma-Flat Rack o Flat</b>	20' - 40'	Ayuda en la movilización de mercancías de gran peso y volumen.
<b>Flexibles-Flexi Tank</b>	20'	Este tipo de contenedor, se coloca dentro de un contenedor seco, con el fin de transportar líquidos.

<b>Abierto a los lados-Open Side</b>	20' - 40'	Contenedor con puertas al costado.
<b>Granelero-Bulk</b>	20'	Especial para la movilización de mercancía seca.
<b>Con patines-Pallet Wide</b>	20'	Especial para productos de mediana densidad, como bebidas y conservas.
<b>De Doble Piso</b>	20'	Especial para productos que no se pueden apilar, como leche o algún tipo de refresco.

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

### 2.2.11 Transporte Marítimo

Para transportar las mercancías existen diversos tipos de transportes, pero el transporte en cuestión es el transporte marítimo. Específicamente la *Motonave*, es según la Real Academia Española una “nave con motor”, entendiéndose como *Nave* o *Buque* “barco con cubierta que, por su tamaño, solidez y fuerza, es adecuado para navegaciones o empresas marítimas de importancia”<sup>32</sup>.

<sup>32</sup> Real Academia Española, <http://rae.es>, Definición de Buque, 05.12.14, 10.07PM

En el comercio internacional gran cantidad de las mercancías movilizadas entre países, se hace a través de este transporte, debido a la gran cobertura que este posee, la capacidad de movilizar altos tonelajes, tarifas más accesibles y la existencia de una gran variedad de buques que se ajustan a cada tipo de mercancías.

#### **2.2.11.1 Tipos de buques**

- Buques de Carga General: Tienen una o varias cubiertas y transportan todo tipo de mercancías y contenedores. Suelen hacer transporte de línea regular.
- Buques Tanques: Dedicados al transporte de crudo de petróleo, productos refinados o químicos, gases licuados, etc.
- Buques Graneleros: Suelen ser empleados para carga seca a granel, variando en su tamaño que les determina su característica según donde naveguen, ejemplo los Panamax que son aptos para transitar por el Canal de Panamá. Transportan minerales y cereales preferentemente.
- Buques Porta Contenedores: Existen los oceánicos y feeders o alimentadores. Los primeros mueven contenedores por los grandes puertos mundiales y los segundos realizan una distribución entre puertos menores y así dar apoyo a los pertenecientes al primer servicio mencionado.

- Buques Roll on – Roll off: Destinados al transporte de cargas rodantes, como automóviles hasta grúas. Estos buques poseen propias rampas de acceso y descarga.<sup>33</sup>

### 2.2.12 ETA y ETD

Para que se lleve a cabo una exportación o una importación, se deben identificar dos momentos fundamentales para que esto ocurra, la primera, cuando la nave llega a puerto que se denomina **ETA** “declaración del agentes de naves presentada a la empresa portuaria, respecto a la fecha y hora esperada de arribo de una nave anunciada al puerto”<sup>34</sup>.

Y cuando la nave abandona el puerto la llamada **ETD** “declaración del agente de naves presentada a la empresa portuaria, respecto de la fecha y hora de zarpe estimada de una nave del puerto”<sup>35</sup>.

Ambas situaciones son resultado de una reunión de coordinación citada, presidida y dirigida por Empresa Portuaria Valparaíso y participarán en ella todos los particulares, concesionarios, usuarios o sus representantes y los organismos públicos correspondientes. Dicha reunión se realiza diariamente en días hábiles de lunes a viernes de cada semana (o excepcionalmente sábado, domingo y festivos). Que tiene como objeto coordinar y programar el orden de entrada y salida del recinto portuario y a los recintos periféricos de las naves, artefactos navales, embarcaciones menores, vehículos de transporte terrestre,

---

<sup>33</sup> Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, 2004, Logística de Distribución Física Internacional, Santiago, LexisNexis, 177-180p.

<sup>34</sup> Comercio Exterior y Negocios Internacionales, <http://comex-demox.blogspot.com>, Glosario del Transporte Marítimo, 05.12.14, 09.40PM

<sup>35</sup> Comercio Exterior y Negocios Internacionales, <http://comex-demox.blogspot.com>, Glosario del Transporte Marítimo, 05.12.14, 10.02PM

equipos y maquinarias, y su permanencia en estos recintos, según corresponda.

Como resultado de la reunión se da origen a la Programación diaria de entrada y salida de naves al área marítima del recinto portuario.<sup>36</sup>

Al momento de entrar o salir mercancía del territorio nacional, es necesario que exista un lugar físico donde se pueda disponer de espacio para los contenedores que deben seguir un proceso posterior al embarque o desembarque. Entre estos lugares podemos identificar dos tipos de diferente índole.

### **2.2.13 Depósito Aduanero**

El Servicio Nacional de Aduanas entrega una definición para este tipo de lugar, que como su nombre lo revela, están bajo su potestad. “Lugar habilitado por la ley o por el Servicio donde se almacenan mercancías bajo su potestad hasta el momento del retiro para su importación, exportación u otra destinación aduanera, con exclusión de los almacenes particulares”<sup>37</sup>.

### **2.2.14 Almacén Particular**

La misma entidad da la siguiente definición para este lugar que es por parte de particulares, “locales o recintos particulares habilitados por el Servicio de Aduanas, por un periodo

---

<sup>36</sup> Empresa Portuaria Valparaíso 2010, Reglamento de coordinación del recinto portuario de Puerto de Valparaíso, Versión 1/Septiembre 2010 <http://www.puertovalparaiso.cl>, 20.12.14 11.00PM

<sup>37</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 06.12.14, 11.49AM

determinado, para el depósito de mercancías, sin previo pago de los derechos e impuestos que causen en su importación”<sup>38</sup>.

### **2.2.15 Depósito de Contenedores**

Terminal especializado en el manejo de todo tipo de contenedores, entregando servicio de almacenaje, manipulación y mantención de contenedores vacíos, además de arriendo de generadores para contenedores reefer.

### **2.2.16 Transporte por carretera**

Una de las definiciones que entrega la RAE sobre transporte es “Sistema de medios para conducir personas y cosas de un lugar a otro”<sup>39</sup> y a carretera como “Camino público, ancho y espacioso, pavimentado y dispuesto para el tránsito de vehículos”<sup>40</sup>, por lo tanto, las autoras para efecto de este informe definirán transporte por carretera como un medio para trasladar mercancías de un lugar a otro a través de redes viarias que sirve como interconexión y/o complemento con otros medios de transporte.

La gran importancia de este transporte radica en que es un aliado del transporte marítimo, puesto que participa como proveedor para navieras, exportadores e importadores para la movilización de todo tipo de cargas, medio por el cual se logra entregar el servicio puerta

---

<sup>38</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 06.12.14, 11.35AM

<sup>39</sup> Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española <http://lema.rae.es/drae/srv/search>, 18.12.2014, 09.00AM

<sup>40</sup> Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española <http://buscon.rae.es/drae/srv/search>, 18.12.14, 09.15AM

a puerta, ya que por su flexibilidad le permite adaptarse a la necesidad de los clientes para cumplir con todos sus requerimientos.

Existen 3 tipos de servicio carretero:

- Camión Full: se produce cuando el embarcador o exportador tiene la suficiente carga para contratar el camión completo según sea la capacidad de la unidad, normalmente entre 24 a 26 toneladas.
- Camión con Carga Consolidada: se consolida la carga de varios embarcadores o exportadores en un camión.
- Transporte Combinado: Tiene lugar cuando se transportan camiones y/o remolques en transbordadores. Este servicio se conoce mejor con el nombre de autotransbordo (Roll On/Roll Off)<sup>41</sup>

En este informe, se utilizará bajo el término de transporte carretero al camión full para traslado de contenedores de 20' y 40'.

### **2.2.17 Conocimiento de embarque o Bill of Lading**

La SOFOFA lo define como “un contrato de fletamento emitido por la compañía naviera y firmado por el capitán de la nave que acredita el embarque. Estipula fecha, puertos de origen y destino, cantidad y condiciones de la mercancía recibida a bordo.”<sup>42</sup> (Anexo n°1: “Bill of Lading”)

---

<sup>41</sup> Revista Negocios Globales, Importancia del transporte carretero en el comercio internacional <http://www.emb.cl> 23.11 pm

<sup>42</sup> SOFOFA, <http://sofofa.cl>, Definición Conocimiento de Embarque, 06.12.14, 12.15PM

El portal del comercio exterior entrega la siguiente definición “Documento que prueba la existencia de un contrato de transporte marítimo, y acredita que el transportador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías y se ha obligado a entregarlas contra la presentación de ese documento a una persona determinada, a su orden o al portador”<sup>43</sup>.

Por tanto, las autoras definirán al conocimiento de embarque como un contrato que acredita titularidad sobre la carga en el transporte marítimo.

#### **2.2.18 Matriz de B/L**

“Es el borrador definitivo para proceder con la confección del Bill of Lading”<sup>44</sup>. (Anexo n°2: “Matriz de BL”)

#### **2.2.19 Cierre Documental**

“Corresponde a los plazos que establece la compañía naviera para que las agencias de aduanas/clientes regularicen sus temas documentales tales como matriz de BL, transmisión a Aduana, Cartas de Temperaturas y Multimodal”<sup>45</sup>.

#### **2.2.20 Booking**

“El Booking es el procedimiento a través del cual el exportador o su representante legal proceden a solicitar a la compañía transportadora una reserva de espacio en la nave, indicando el peso, volumen y otras características de la carga”<sup>46</sup>.

---

<sup>43</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://portalcomercioexterior.cl>, Glosario de términos de Comercio Exterior, 05.12.14, 10.30PM

<sup>44</sup> Globaldesk, <http://globaldesk.cl>, Glosario, 05.12.14, 11.28PM

<sup>45</sup> Globaldesk, <http://globaldesk.cl>, Glosario, 05.12.14, 11.21PM

<sup>46</sup> Eugenio Maggio González, 2009, Así se exporta, Santiago de Chile, Ril Editores, 74 pág.

### **2.2.21 Agente de Naves**

“Es la persona, natural o jurídica chilena, que actúa, sea en nombre del armador, del dueño o del Capitán de una Nave y en representación de ellos para todos los actos o gestiones concernientes a la atención de la Nave en el puerto de su consignación”<sup>47</sup>

Entiéndase dicha definición para las empresas en donde las autoras realizaron su práctica profesional, Ultramar Agencia Marítima S.A y Marítima Valparaíso Chile S.A

### **2.2.22 Customer Service o servicio al cliente**

Las autoras definen Customer Service para este informe, como un profesional perteneciente a los departamentos de documentación y comercio exterior de empresas de agenciamiento marítimo que entregan toda la información a clientes sobre sus embarques de exportación e importación, como, fechas de zarpe y arribo de naves, almacenaje de cargas y coordinación de transportes.

### **2.2.23 Coordinador de Servicios**

Según las autoras, Coordinador de Servicios es el encargado de organizar, gestionar y coordinar las tareas de la Nave.

### **2.2.24 Armador o Empresa Naviera**

Tienen como definición “persona física o jurídica que posee el dominio del buque y se encarga de ponerlo en condiciones de navegar. Está facultado para la gestión comercial y jurídica del buque y para nombrar capitán. Sus obligaciones son dotar al buque de todo lo

---

<sup>47</sup> Puerto de Valparaíso, <http://puertovalparaiso.cl>, Reglamento de los Servicios, 08.12.14, 05.02PM

necesario (tripulación y provisiones), presentarlo en tiempo, forma, y lugar contratado, recibir la mercancía a bordo y transportar el cargamento”<sup>48</sup>

Otra definición más simple otorgada por el Puerto de Valparaíso indica que “Es la persona natural o jurídica, sea o no propietario de la Nave, que la explota y expide en su nombre”<sup>49</sup>.

Por lo tanto se entenderá para los fines de este documento como armador a la empresa dueña del buque, que pone a disposición de las agencias marítimas el uso de sus naves para satisfacer las necesidades de transportes para importaciones y exportaciones de los clientes.

#### **2.2.25 Planificación Naviera**

Informe diario que otorgado por el puerto, el cual contiene información correspondiente a las naves que recalarán en el terminal, fecha de arribo y zarpe, sitio asignado, turnos de trabajo y agencia naviera. Se actualiza de Lunes a Sábado, entre las 13.00 y 13.30 hrs en el Puerto de Valparaíso. (Anexo n°3: “Planificación Naviera”)

#### **2.2.26 Itinerario**

A partir de la planificación naviera entregada por el puerto, las agencias de nave generan un itinerario con las naves que tienen bajo su potestad. Este es más detallado, ya que posee la ruta de cada nave, la ETA y ETD en cada recalada. (Anexo n°4: “Itinerario”)

---

<sup>48</sup> Comercio Exterior, <http://comercio-externior.es>, Diccionario Comercio Exterior, 08.12.14, 08.55PM

<sup>49</sup> Puerto de Valparaíso, <http://puertovalparaiso.cl>, Reglamento de los Servicios, 08.12.14, 09.15PM

### **2.2.27 Stacking**

“Centro de acopio, almacenamiento o depósito comercial de contenedores en el Terminal”<sup>50</sup>. En esta investigación también se hará referencia con este término a los horarios que se deben cumplir al momento de que contenedor debe ingresar a puerto. (Anexo n°5: “Stacking”)

### **2.2.28 Early Arrival y Late Arrival**

Plazos extras de ingreso a puerto, ya sea, anticipado (Early Arrival) o tardío (Late Arrival). Por esta extensión cliente debe incurrir en costos extras que cobra el armador por atender la carga fuera de la hora programada. (Anexo n°6: “Listado de Late Arrival”)

### **2.2.29 Transmisión de Nave**

Según la RAE transmisión es “la acción y efecto de transmitir”. En esta investigación las autoras utilizarán este término como el proceso de cierre de una nave, esto quiere decir, ingreso a bases de datos de Bill of Lading de reservas embarcadas y el posterior envío de esta información al puerto donde recalará la nave y desembarcará contenedores.

## **2.3 Desarrollo de la Investigación**

“En Chile cualquier persona natural, jurídica o extranjeros con residencia en nuestro país, puede constituirse como exportador, sólo debe estar al día en el pago de compromisos tributarios con el Fisco y tener iniciación de actividades como exportador (o ampliación

---

<sup>50</sup> Puerto de Antofagasta, <http://puertoantofagasta.cl>, Manual de Agencias, 10.07.2015, 05.02PM

de giro ante el Servicio de Impuesto Internos)”<sup>51</sup> y se puede exportar cualquier producto manufacturado o no manufacturado, que cumpla con los requisitos del país de destino.

El primer paso para el exportador es realizar un estudio de mercado para elegir el país idóneo, Prochile<sup>52</sup> en este caso entrega una serie de herramientas destinadas a apoyar esta investigación, luego de definir el destino se contacta al comprador extranjero ofreciendo los productos con el máximo de información, entre ellas el precio, presentación y otra información que sea relevante y que realce la competitividad de la mercancía. Es importante en este punto remitir muestras del producto ofertado debido a que competirán tanto con los productos del mercado local y competidores de otros países, por lo cual, el potencial importador puede ver y comprobar el producto en lo que refiere a durabilidad, normas de calidad, cualidades propias del producto, presentación, etiqueta y envase.

Además de ser un producto de excelente calidad para ser exportado requiere cumplir una serie de normas exigidas por las autoridades del país de destino, a través de las certificaciones emitidas por las instituciones fiscalizadoras, entre ellas, el SAG, Sernapesca, Seremi de Salud, entre otros.<sup>53</sup>

### **2.3.1 Documentos de Embarque**

Para realizar una exportación los documentos varían de acuerdo al destino y a la naturaleza de la mercancía a exportar, siendo éstos confeccionados directamente por el exportador

---

<sup>51</sup> ProChile, <http://www.prochile.gob.cl>, La exportación, 21.06.2015, 07.30 PM.

<sup>52</sup> Institución del Ministerio de Relaciones Exteriores encargada de la promoción de la oferta exportable de bienes y servicios chilenos y de contribuir a la difusión de la inversión extranjera y al fomento del turismo.

<sup>53</sup> Portal de Comercio Exterior, <http://www.portalcomercioexterior.cl>, Como exportar, 21.06.2015, 05.00 PM.

o su representante por lo cual sólo se detallarán brevemente para adquirir un conocimiento general de la documentación utilizada.

### **2.3.1.1 Documentos comunes en una exportación**

#### **Factura Comercial**

Es un documento privado que el exportador de una mercadería extiende a favor de su comprador, que generalmente incluye datos sobre la transacción como la descripción de la mercancía, individualiza a las partes (comprador y vendedor), el nombre del transportista, además de los términos de entrega y pago.

Esta factura se utiliza a menudo por los gobiernos para determinar el verdadero valor de la mercancía para efecto del pago de los derechos de aduana<sup>54</sup>.

#### **Packing List**

Es un documento más detallado e informativo, indica a la factura a la cual corresponde, fecha, nombre y razón social del vendedor y comprador, la cantidad específica y el material de cada paquete y tipos de envase, muestra la descripción del producto, los pesos individuales, neto, tara y bruto, además de las medidas de cada paquete y sus respectivas marcas.

---

<sup>54</sup> Puro Chile, <http://www.purochile.com>, Documentación de Embarque y Logística, 20.05.2015, 09.25PM.

No sustituye en ningún caso a la factura comercial, se usa generalmente por los funcionarios de aduana para comprobar la carga.<sup>55</sup>

### **Factura Pro-Forma**

Es un documento donde el exportador detalla las mercancías, precisando su precio y destinado a un determinado comprador, es de carácter informativo que a la vez implica un compromiso del oferente en el sentido de respetar las condiciones insertas por todo el periodo de validez que libre y unilateralmente ha establecido.

Además de su función como documento-oferta la factura sirve como elemento auxiliar para la obtención o tramitación de las licencias de importación y también se las utiliza para efectuar la apertura de los acreditivos (carta de crédito o crédito documentario).

La factura proforma generalmente contiene los siguientes datos: - Individualización del Vendedor, - Número, lugar de emisión y fecha. - Persona natural o jurídica a quien se dirige la oferta, - Descripción de la mercancía, con indicación de tipo, calidad, modelo, forma de presentación, posición arancelaria a nivel de partida (sistema armonizado). - Cantidad que se cotiza y vía de embarque. - Puerto de Embarque y de destino, en base a los Incoterms - Tipo de embalaje que se usará, la cantidad de bultos que resultará y sus dimensiones. - Precio de venta unitario y total, además de los gastos estimados de flete y seguro. - Condición de pago ofrecida y el instrumento de pago que se requiere. - Plazo de

---

<sup>55</sup> Helping US companies export, <http://www.export.gov>, Common export documents, 20.06.2015, 09.00PM.

entrega de la cantidad ofertada o plan de embarque indicado en forma genérica. - Validez de la cotización<sup>56</sup>.

### **2.3.1.2 Documentos de transporte**

#### **Conocimiento de Embarque**

Es el contrato de transporte para trasladar las mercancías desde el puerto de embarque al puerto de destino. El transporte puede ser pagado en el puerto de embarque o bien en el puerto de destino, de acuerdo con las condiciones establecidas previamente.

El conocimiento de embarque es confeccionado por la compañía transportadora en un original y varias copias, de acuerdo a la información enviada por el exportador. Y acredita la propiedad de las mercancías y es transferible a simple endoso.<sup>57</sup>

### **2.3.1.3 Documentos exigidos según lugar de destino**

#### **Certificado de Origen**

Su principal objetivo es acreditar el origen nacional de un producto destinado a la exportación, de acuerdo con las normas de origen pactados en los respectivos acuerdos comerciales como son ALADI (Acuerdos de Alcance Regional -PAR-, Acuerdos de Complementación Económica -ACE- y del Acuerdo de Alcance Parcial suscrito con India) y los Tratados de Libre Comercio con Canadá, México, Centroamérica, Unión

---

<sup>56</sup> SOFOFA, <http://www.sofofa.cl>, La factura Pro Forma, 21.06.2015, 04.15PM.

<sup>57</sup> Eugenio Maggio González, 2009, Así se exporta, Santiago de Chile, Ril Editores, 73 pág.

Europea, Corea, EFTA, Estados Unidos, P-4, China, Japón, Australia, Panamá, Malasia, Turquía, Vietnam y Hong Kong.<sup>58</sup>

#### **2.3.1.4 Documentos exigidos según la naturaleza de la carga**

##### **Certificado Fitosanitario**

Es emitido en Chile por el SAG para indicar que los envíos de plantas, productos vegetales, forestales u otros artículos reglamentados cumplen los requisitos fitosanitarios, es decir, que fueron inspeccionados y/o sometidos a ensayo de acuerdo a procedimientos oficiales y se consideran libres de plagas<sup>59</sup>.

##### **Certificado Sanitario**

Es un documento oficial del gobierno que avala condiciones sanitarias, se usa en el envío de animales vivos y productos animales (alimentos procesados, aves de corral, pescados, mariscos, productos lácteos, huevos y sus derivados)<sup>60</sup>.

##### **Certificado Zoosanitario de Exportación**

Se emite por el SAG para asegurar que los productos pecuarios (productos para consumo humano, animal y de uso no comestible) cumplen con la normativa nacional y con los requisitos zoosanitarios exigidos por los países importadores, debido a que los animales

---

<sup>58</sup> SOFOFA, <http://web.sofofa.cl>, Certificación de Origen, 21.06.2015, 03.40PM.

<sup>59</sup> FAO, <http://www.fao.org>, Directrices para los Certificados Fitosanitarios, 21.06.2015, 03.30PM.

<sup>60</sup> Helping US companies export, <http://www.export.gov>, Common export documents, 20.06.2015, 09.00PM.

vivos y/o sus productos son potenciales portadores de agentes infecciosos o parasitarios, que ponen en riesgo la salud de animales y personas<sup>61</sup>.

### **Certificado de Carga Peligrosa**

Para enviar mercancías peligrosas se requiere que el exportador prepare un formulario llamado Dangerous Goods Declaration que certifique que la carga se ha embalado, etiquetado y declarado de acuerdo a su naturaleza.<sup>62</sup>

#### **2.3.1.5 Certificado de Seguro**

Es un documento establecido por la empresa que asume la cobertura del riesgo (asegurador) en el que se indica que se ha suscrito un seguro y preparado una póliza<sup>63</sup>.

#### **2.3.1.6 Documento Único de Salida**

Es un documento de carácter aduanero elaborado por el agente de aduanas y legalizado por el Servicio Nacional de Aduanas, por el cual se tramitan todas las destinaciones aduaneras que impliquen salida de mercancías, salvo las excepciones expresamente contempladas en la ley.

El DUS es el documento por el cual la Aduana certifica la salida legal de las mercancías al exterior, su finalidad es optimizar el proceso exportador acortando los tiempos que se producen al ingreso de la zona primaria<sup>64</sup>.

---

<sup>61</sup> Servicio Agrícola y Ganadero, <http://www.sag.cl>, Ámbitos de acción, 21.06.2015, 04.15PM.

<sup>62</sup> Transport Styrelsen, <http://www.transportstyrelsen.se>, DGD, 19.06.2015, 08.00PM.

<sup>63</sup> Magallanes, <http://www.magallanes.cl>, Seguro de Transporte, 19.06.2015, 09.15PM.

<sup>64</sup> Eugenio Maggio González, 2009, Así se exporta, Santiago de Chile, Ril Editores, 77 pág.

En este informe se hará énfasis en el conocimiento de embarque, específicamente en la confección del Bill of Lading por parte de las agencias marítimas, proceso fundamental para llevar a cabo una exportación exitosa.

### **2.3.2 Proceso de Exportación**

La exportación es un proceso extenso, que va desde la oferta de un exportador a un importador, localizados en dos países distintos, hasta la llegada de dichas mercancías, acordadas en un trato previo entre las partes, a destino. Si bien es amplio, en esta investigación se profundizará desde el momento en que las agencias de naves intervienen en el proceso de exportación.

Al ya estar en orden todas la gestiones previas del acuerdo, el exportador o representante legal de éste, ya sea Freight Forwarder<sup>65</sup> o Agente de Aduana, debe tomar la decisión de cual Compañía Transportista elegirá. Un punto de suma importancia al momento de tomar dicha decisión, se centra en el destino de la carga, ya que, dependerá de que servicios<sup>66</sup> ofrece cada compañía. Otros puntos que pueden condicionar esta toma de decisión, son las tarifas de las compañías navieras y si existe una relación previa entre Agentes y Compañía.

Al ya saber que Naviera se utilizará, el Agente procede a entrar en contacto con dicha compañía, para solicitar los itinerarios de los servicios prestados, con fechas estimadas de arribo y zarpe. Una vez seleccionada la fecha, según los requerimientos del cliente se

---

<sup>65</sup> (FF) Agente que presta sus servicios expertos a exportadores.

<sup>66</sup> Ruta que realizan las Motonaves de las Compañías Transportistas.

está en condiciones de solicitar una reserva de espacio en la Motonave, indicando información como volumen, peso y cantidad de contenedores, entre otras características específicas de la carga.

La empresa de transporte al recibir esta Nota de reserva de espacio, procede a confirmar al representante legal y generar un número de Booking, el cual está aliado a un servicio en particular que la empresa naviera presta.

Customer Service debe comunicarse con depósito de contenedores para confirmar que Booking esté activo y consultar si el pago de gate out<sup>67</sup> está cancelado por parte de cliente.

Luego de estas dos actividades realizadas se procede a retirar el contenedor vacío procurando que unidades cumplan el estándar y no presenten orificios ni deformaciones.

Cuando se retira el contenedor, el transporte se dirige a bodega de cliente para la consolidación de la carga, una vez cargado se emite el acta de consolidado, se chequea físicamente la carga sobre contenedor y se confecciona la guía de despacho.

El Customer Service realiza el traspaso de información al Agente de Aduana, para la visación<sup>68</sup> ante Aduana y Armador. Luego de validar en sistemas de la naviera y terminal portuario se da el visto bueno para ingresar a stacking el contenedor.

---

<sup>67</sup> Cobro utilizado en las exportaciones, que realizan las compañías navieras y que corresponde al uso de una grúa para cargar el contenedor vacío en el depósito que ellos asignaron.

<sup>68</sup> Visación electrónica es un proceso a través del cual los agentes de aduana ingresan vía internet toda la información referente a las cargas a embarcar

### **2.3.3 Funciones de la Agencia de Nave en el proceso de exportación**

Con la incorporación de la agencia naviera en el proceso exportador de momento que fueron contactadas por los representantes de los clientes, para solicitar sus servicios, se puede proceder a describir las actividades que éstas realizan, haciendo énfasis en las labores realizadas por Customer Service y Coordinadores de Servicios.

Diariamente se genera un itinerario por el Departamento de Operaciones de las agencias navieras, en el cual se informan las fechas estimadas de arribo y zarpe de las naves, con los puertos en los que recalca cada una. Es aquí donde el Coordinador de Servicio debe ir chequeando los horarios de cada nave, para así organizar, coordinar y gestionar las tareas del servicio que tiene bajo su tutela.

Lo primero que debe realizar un Coordinador, es verificar que el Encabezado de Manifiesto<sup>69</sup> de la Motonave a trabajar, esté creado y aceptado por la Aduana. Quién crea este Encabezado, será el departamento de operaciones de cada Agencia de Naves.

Al ya conocer la ETA y la ETD, el coordinador está en condiciones de confeccionar el Stacking de la Nave. Las Agencias de Nave deben estipular los plazos de entrada de unidades o contenedores a puerto y de entrega de información, para generar los Conocimientos de Embarques. Los tiempos de Stacking de cada naviera dependen de los contratos que tienen con los puertos, en este caso el Puerto de Valparaíso en su mayoría da los siguientes plazos en base a la fecha estimada de arribo:

---

<sup>69</sup> Información de la Nave que recalará en puerto nacional. Debe ser aprobada por el Servicio Nacional de Aduana.

**Ilustración n°7: “Cuadro Plazos de Stacking – Puerto de Valparaíso”**

	<b>COMIENZO</b>	<b>TERMINO</b>
<b>CARGA SECA ANTICIPADA</b>	7 días	3 días
<b>CARGA REFRIGERADA ANTICIPADA</b>	4 días	3 días
<b>CARGA SECA NORMAL</b>	7 días	4 días
<b>CARGA REFRIGERADA NORMAL</b>	4 días	4 días

Fuente: Elaboración propia de las autoras con información extraída de Intranet Ultramar.

En el cuadro se hace la diferencia entre Cargas Secas y Carga Refrigerada, ya que los Reefer tienen menos tiempo de Stacking debido a los elevados costos producidos por la necesidad de conexión a una fuente de energía para mantener su temperatura. También se hace la diferencia entre carga anticipada y normal, ya que existen diversos puertos que por regulación requieren que las unidades que van a ese destino deben ser transmitidas antes de que nave arribe, esto quiere decir que los Conocimientos de Embarque deben estar realizados y la información enviada a quienes corresponda informar de esto. Más adelante se ahondará en la diferencia entre carga anticipada y normal.

Al ya haberse confeccionado el Stacking, se procede a pedir la aprobación de éste al Departamento de Operaciones o la Línea<sup>70</sup>. Este preliminar puede ser aceptado o rechazado, al ser denegada la publicación, se pueden modificar las fechas y se debe volver

---

<sup>70</sup> Área encargada de generar el contacto entre Agencia de Nave y Armador.

a enviar para pedir la aprobación. Al ser aceptado, se puede continuar con la publicación del Stacking de la Motonave, todo esto con el fin de informar a los clientes, al puerto y a las otras agencias de los plazos de corte documental y físico.

Los clientes y sus representantes tienen aproximadamente una semana para recopilar toda la información necesaria para la confección de los Conocimientos de Embarques, esta información debe ser presentada como una matriz<sup>71</sup> y enviada vía online. Durante esos días los clientes pueden solicitar una Pre Asignación de número de Bill of Lading, ya sea para buen orden o para generar documentación paralela con otras entidades, por ejemplo, la carga que va con destino a Estados Unidos requiere un trato especial, debido a que la Aduana Norteamericana trabaja con una Declaración de Seguridad del Importador (ISF 10 + 2<sup>72</sup>) que debe ser transmitida con anticipación.

Como antes ya fue mencionado existe una diferencia de cuando se debe transmitir la información dependiendo del lugar de destino. Por regulaciones locales de algunos países, la información debe ser ingresada 24 horas antes del arribo de la nave a puerto nacional, estas cargas son llamadas Carga Anticipada o Carga Cut off. Esta condición se da cuando la carga va a un puerto en viaje directo, en cambio la carga que va con transbordo, no cae en esta clasificación, por ende se dice que esa carga es normal y esta puede ser transmitida ya zarpada la nave.

---

<sup>71</sup> Borrador definitivo del conocimiento de embarque que se debe presentar a la compañía naviera o agencia marítima, antes del término del plazo fijado por ellos.

<sup>72</sup> Declaración solicitada por la Aduana de Estados Unidos. 10 datos son otorgados por el importador y 2 datos por la Compañía Transportista.

Establecida la diferencia entre los dos tipos de carga, se puede proceder a describir el proceso de confección de Conocimientos de Embarques o Bill of Lading.

Finalizado el Stacking de la Carga Cut off, se debe revisar con puerto las unidades físicas que ya hicieron ingreso, para esto se debe descargar de la página web del Puerto de Valparaíso un CAL. Este archivo contiene un listado de todas las unidades que han ingresado al Stacking, con su Booking, número de contenedor, sellos, puerto de destino, y en algunos casos información más específica, como temperatura en el caso de los contenedores reefer. Esta información es actualizada por el puerto cada vez que hace ingreso un contenedor a Stacking.

Obtenido este archivo CAL, se debe realizar un filtro en los puertos, el cual consiste en identificar dentro del listado las reservas que van en viaje directo al país de destino, es decir sin transbordos, al ya detectar estos puertos se procede a trabajar con la Carga Cut off, cargas directas, que ya se encuentra en puerto. Es aquí donde el Coordinador del servicio debe realizar un pareo entre las unidades que ya están en puerto y el listado de pre embarque de Booking, este es generado por la Agencia Marítima al momento de que los Customer activan las reservas solicitadas por clientes, si existe alguna discrepancia se debe a que hay contenedores que aún no ingresan a Stacking, los cuales entrarán con Late Arrival, esta condición será descrita más adelante en la investigación. El Coordinador ya maneja la información de las unidades físicas en puerto, por tanto puede descargar las matrices enviadas por clientes a la web, ya sea por algún programa especial que utilice el armador o por alguna planilla estándar que manejen los mismos clientes. Si falta

información de alguna reserva, esta debe ser solicitada a Customer para que este se lo solicite a cliente, cada Customer Service tiene una cuenta a su haber, es por esto que este es el enlace directo con cliente.

Posteriormente al descargar las matrices y solicitar las que aún no se encuentran en la web, se dispone a trabajar en el ingreso de matrices de la Carga Cut off, este proceso debe ser muy meticuloso, ya que de esta información otorgada por los clientes se procede a la creación del Conocimiento de Embarque y cualquier error o discrepancia, se traduce en una demora en el proceso de entrega de carga desde origen o al momento de llegar a destino, debido a que si existe una discrepancia en un B/L mal emitido, se deberá solicitar un corrector de este.

Existe una gran cantidad de clientes que no cumplen los cortes documentales y físicos que se fijan en el Stacking publicado por las Agencias, es por esto que existen dos términos que se definirá a continuación. El primero es **matriz fuera de plazo**, esto quiere decir que la información no ha sido otorgada en los plazos correspondientes, lo que a su vez conlleva un costo adicional para el exportador por este concepto. El segundo término es conocido como **Late Arrival**, que se define como todas las unidades que ingresan a Stacking fuera de plazo, es decir, después del corte físico y también adquieren un costo extra. Para que exista la condición de Late Arrival, el cliente debe informar a Customer para que estos generen un listado con todas las unidades que irán entrando con demora a puerto y éste debe ser enviado actualizado al Coordinador del servicio en cuestión. A su vez, el

Coordinador debe enviar este listado al Puerto para que se informe de las unidades que deben dejar entrar fuera de plazo.

Con la información ingresada en la base de datos, de los contenedores que se encuentran en puerto, se comienza a trabajar con las unidades que se encuentran bajo Late Arrival. Con el listado que envía Customer, se procede a descargar la información o matrices de la web para generar los Conocimientos de Embarque faltantes y así finiquitar todos los Booking que ingresarán a la Nave por el puerto correspondiente.

De momento que está toda la información de los Booking que corresponde a la Carga Cut off ingresada, o sea todos los B/L confeccionados, se realiza una cuadratura de la Nave con la información otorgada por el puerto y la información de lo que debe ser embarcado por la Naviera, al estar todo en orden se puede continuar con la realización de los documentos de finalización de la Carga Cut off, en este caso, los procesos de finalización varían entre Navieras y Agencias de Naves, ya que dependen del programa que utilizan para ingresar a sus sistemas y bases de datos. Al ya estar preparados los archivos de finalización, estos deben ser enviados a “Casa Matriz<sup>73</sup>” para que así la información de las unidades ingresadas sean aprobadas. Al recibir la confirmación se puede aprobar la Nave, esto quiere decir que los Conocimientos de Embarque de la carga anticipada, ya no se pueden modificar.

Con la Carga Cut off finiquitada, se ingresa la información de la Carga Normal. El Stacking de esta carga ya se cerró, por tanto se revisa en CAL de contenedores

---

<sup>73</sup> Oficina central de la organización, donde se maneja la toma de decisiones estratégicas y de control.

repcionados en Puerto, pero en este caso se filtran las reservas que van con trasbordo y con esas unidades se debe trabajar. El ingreso de la información es de la misma manera que Cut off. Se descargan las matrices, se realiza pareo de las reservas en puerto versus información de la agencia y se solicita a Customer si existen faltantes. Al estar todas las matrices, se deben generar los Conocimientos de Embarque.

Al igual que la carga anticipada, en el corte normal también existe un Late Arrival que se deriva de las cargas con puerto de transbordo, y se trabaja de igual manera que la carga Cut off.

Después de realizar una cuadratura de la Carga Normal, que consiste en parear el CAL más Late Arrival versus el listado de pre embarque de Booking que genera la Agencia, se puede continuar con el proceso de cierre de una nave. Si llegará a existir alguna discrepancia esta debe ser revisada meticulosamente con el Coordinador, ya sea a través de correos electrónicos con puerto o Customer.

El proceso anteriormente descrito se desarrolla mientras la nave aún no atraca en puerto, sumado a esto el coordinador debe preparar toda la documentación de la Nave, esto quiere decir:

- Manifiesto General: documento que contiene la información de todos los B/L generados.
- Cartas de Temperatura: documento que contiene las instrucciones de T° para los contenedores reefer.

- Carta Rancho (Positivo o Negativo): carta que indica si la nave se aprovisiona en puerto nacional (positivo) o si no adquiere provisiones (negativo).
- Documentación Carga IMO: documentación de la carga peligrosa.

El Boarding Agent o Agente de Nave debe entregar al momento de arribo de la Nave una Carta de Presentación al capitán para que éste la firme y timbre. Y previo al zarpe debe entregar todos los otros documentos mencionados anteriormente al Capitán de la Nave.

Luego que la nave zarpa se continúa con el proceso de finalización documental. Uno de estos es la realización de ACP, este archivo se debe realizar con todas las naves que transitan por el Canal de Panamá, con el fin de un funcionamiento seguro, confiable, rentable y eficiente. En este archivo se deben manifestar todas las unidades que están embarcadas en la Nave que recalca en algún puerto panameño, y debe ser enviado cinco horas después de zarpada la Nave.

El archivo se realiza con la información de embarque que envía el puerto. En algunas situaciones se puede haber ingresado información de unidades que no correspondan, ya que no se embarcaron en la Nave que se está trabajando, en estos casos depende en qué situación se encuentra la reserva, ya que puede ser que haya roleado<sup>74</sup>, se deba cancelar o rebajar. Las que se cancelan son unidades ya finalizadas del corte Cut off por ende quienes las pueden manipular y cancelar es el Departamento de Correctores de la agencia marítima, informando a clientes que existe un costo de cancelación de la reserva. Las cargas que se deben rebajar pueden ser manipuladas por el Coordinador, ya que son cargas

---

<sup>74</sup> Cambio de contenedor de una nave a otra.

que están con status de ingresadas y no finalizadas, estas pertenecen al corte de Carga Normal.

Ya cuadrada la información, se continúa con la confección de archivo ACP, el cuál debe ser enviado a la casilla electrónica correspondiente al Canal de Panamá.

Cuando la nave ya zarpó del puerto de Valparaíso, se debe presentar dicho zarpe a la Aduana, con la siguiente documentación:

- Documentos de zarpe: documento que contiene hora y fecha efectiva del zarpe de la Nave.
- Declaración General: documento básico en el cual figuran los datos exigidos por las autoridades públicas a la llegada del buque.
- Crew list: listado de tripulantes de la nave.
- Declaración Única de Salida, en caso de rancho positivo: documento que certifica las mercancías que saldrán de territorio nacional ante la Aduana.

Aduana entrega firmada y timbrada la documentación y Coordinador debe guardar toda la información en la carpeta de la Nave para buen orden y como respaldo en caso de futuros inconvenientes.

La fecha del zarpe efectivo ya fue definida, es entonces cuando se deben actualizar las fechas en los sistemas y bases de datos con las fechas reales, para que los Conocimientos de Embarque sean impresos con las fechas que corresponden.

La Carga Normal aún no se encuentra finalizada, después de zarpada la Nave se puede continuar con su aprobación, ya que cuenta con un plazo de 40 horas después del zarpe para ser aprobada. El único caso en que debe ser finalizada con cinco horas de posterioridad es cuando la Nave recalca en Callao, ya que el viaje es más corto.

Se debe realizar de igual manera el archivo de finalización, las unidades quedaron ya cuadradas antes de llegada la Nave, y se debe informar a quienes correspondan para que otorguen la aprobación de los documentos y archivos. Al recibir la respuesta positiva, se procede a aprobar la Nave en la base de datos.

Ya que se cuenta con toda la información de los B/Ls, es obligación del Coordinador generar un Listado de B/L (Anexo n°7: “Listado de B/L), redireccionando a todas las Agencias donde se emiten B/Ls. En este listado se debe informar cada reserva con su número de B/L, emisión de este y si debe ir fletado o no fletado<sup>75</sup>. Este archivo lo maneja atención al cliente y quienes entregan los Conocimientos de Embarque, ya que deben imprimir estos 48 horas después del zarpe efectivo de la Nave.

Entre otras tareas que debe cumplir el Coordinador de un servicio es el envío de B/Ls vía electrónica a la Aduana y revisar que sean aprobados, para esto se cuenta con 72 horas hábiles después del zarpe; confeccionar las planillas de Early Arrival embarcados y enviarlos al puerto y Customer, para confirmación de costos por parte de clientes; confección de planillas de roleos de un servicio a otro, para enviarla al puerto e informar

---

<sup>75</sup> Hace referencia a que si un documento debe visualizar o no las tarifas aplicadas.

sobre las unidades que serán cambiada de Nave, ya que también deben ser movidas dentro del puerto y cambiadas de Stacking.

Para finalizar este proceso Coordinador debe enviar PDF o archivo al SAG con 48 horas de posterioridad para informar las cargas embarcadas.

A continuación un cuadro resumen de los plazos que se deben cumplir al momento de realizar las tareas de la Nave anteriormente descritas.

**Ilustración n°8: “Cuadro Resumen Tareas de la Nave”**

Proceso	Plazo
Confección Stacking	7 días antes ETA (app)
Aprobación Carga Anticipada	24 horas antes arribo
Aprobación Carga Normal	40 horas posterior zarpe
Archivo ACP	5 horas posterior zarpe
B/L a la Aduana	72 horas hábiles posterior zarpe
Documentación Nave	Previo al zarpe
Listado de B/L	48 horas posterior zarpe

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

Cabe destacar que para que el proceso anteriormente descrito se desarrolle correctamente, es necesario que exista una constante comunicación entre el Coordinador de servicio, Customer Service y los encargados en puerto, debido a que si bien existen plazos que

cumplir para evitar costos extras, los procesos se pueden ir amoldando de acuerdo a las diferentes situaciones que se vayan presentando.

#### **2.3.4 Detección de Variables Controlables y No controlables**

Ya descritas anteriormente las actividades realizadas por Customer Service y Coordinadores de Servicio de las Agencias de Naves, se pueden detectar las diversas variables que afectan negativamente esta parte del proceso de exportación y que son posibles solucionar si son previstas con anticipación.

Una variable se debe entender como algo que varía o puede variar<sup>76</sup> según la Real Academia Española. Debido a los vaivenes del comercio internacional, esta es una actividad que se encuentra en constante cambio y se debe estar preparado para enfrentar las dificultades que puedan aparecer en el proceso.

En el punto anterior, funciones de la Agencia de Nave en el proceso de exportación, la primera actividad que se describe, es la creación de Encabezado de Manifiesto electrónico en la Aduana. La tarea de un apropiado Coordinador consiste en revisar que la información declarada y los parámetros de la Nave que recalará en puerto nacional, sea la indicada. Sucede en muchos casos que el departamento de operaciones crea Manifiestos de forma incorrecta, errores que pueden ser ocasionados en cualquiera de los parámetros que deben ser incluidos en su creación, por ejemplo, se debe declarar si la Nave prestará

---

<sup>76</sup> Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española <http://lema.rae.es/drae/srv/search>, 22.07.15, 09.15AM

un servicio Tramp o Liner<sup>77</sup>, el puerto en el cual recalará, la ETA, si tendrá servicio de exportación o importación. (Anexo n°8: “Encabezado de Manifiesto Electrónico”)

Si bien este error del Departamento de Operaciones puede que no desencadene un problema en el inicio del proceso de creación de Conocimientos de Embarques, si traerá consecuencias y demoras al Coordinador de Servicios al momento de cerrar una Nave y subir los B/L al sistema de la Aduana, ya que generará una discrepancia y Aduana no aprobará el documento. En este caso en particular, se recaerá en costos extras para las agencias de nave por corrección de Manifiesto y los B/L deberán ser modificados.

Otra de las tareas son todas aquellas que se derivan del Stacking. Si bien los plazos de comienzo de Stacking en el Puerto de Valparaíso son siete días antes de la ETA, es necesario revisar días previos las planificaciones navieras y los itinerarios que envía el Departamento de Operaciones, ya que las ETA y las ETD de las Naves están en constante cambio y pueden cambiar la ruta de viaje, por ejemplo si una Nave recalca en Iquique y luego en Valparaíso tiene cierta ETA en el Puerto de Valparaíso, en cambio si el Puerto de Iquique se encuentra cerrado por marejadas o paro, la Nave omite recalada en ese puerto y llega directo a Valparaíso, en el caso de que este último llegara a presentar el mismo problema, la Nave quedaría a la gira, esperando la reapertura del puerto para atracar. Es en estos escenarios, de modificación de ETA al Puerto de Valparaíso, los que desencadenan que se deba generar una reevaluación de los Stacking, debido a esto los

---

<sup>77</sup> Servicio Tramp, contratación de espacio en un buque, ya sea total o parcial, sin tener un horario determinado. Servicio Liner, es el transporte de línea regular, que posee un itinerario determinado.

plazos se pueden extender o de manera contraria se pueden acortar los tiempos de recepción de contenedores.

Aclarar lo mencionado anteriormente es de suma importancia, ya que de esta variable derivan dos situaciones negativas en el proceso, que podrían generar retrasos en los tiempos de las tareas de una Nave. El primero es la creación de una propuesta inadecuada de un Stacking, ya que se solicita la aprobación de los plazos a quien este encargado de dar el visto bueno, para así poder publicarlo, sin embargo una modificación en la ETA otorga plazos nuevos de entrada a puerto, no obstante si el Coordinador no tuvo presente este cambio, genera que el encargado en dar esta aprobación demore más en enviarla, puesto que al corroborar las fechas se observará una discrepancia, lo que provocará que este solicite una modificación de los plazos a partir de la nueva fecha de arribo. Si bien no es una demora que genere días de retraso, si detona que se deba dedicar más tiempo del que corresponde a una tarea en específico. La segunda situación negativa es que al ser publicado el Stacking, exista una modificación de a lo menos un día en la ETA, por lo cual se debe alterar las fechas y publicar un nuevo stacking para conocimiento de los clientes.

Al seguir avanzando en las funciones, se encuentran todas aquellas tareas que están directamente relacionadas con la entrega de información por parte de clientes. Aquí se pueden detectar diversas variables, una de ellas es la tardanza de clientes en enviar matrices. Si bien existe un corte documental, ciertos clientes prefieren demorar en el envío para tener toda la información que deben otorgar a la agencia y pagar por matriz fuera de

plazo. Muchas veces los clientes exceden los tiempos de envío o simplemente no envían las matrices por simple descuido, lo que genera que los procesos de cierre de una nave se retrasen, y si estos retrasos sobrepasan los plazos que se disponen para cada tarea, pueden originar costos para la agencia. Para manejar esta situación es importante la comunicación a tiempo con el Customer Service para que agilice el proceso de recolección de datos con los clientes, al mismo tiempo se debe informar a este último los costos en que incurre por envío de matriz fuera de plazo y en el caso de falta matriz cuando el contenedor ya se encuentra en puerto, el costo de corrección de B/L.

La información para realizar los Conocimientos de Embarque, es presentada en forma de matriz ya sea por programas especiales utilizados por las agencias, o de formas más tradicionales como el envío de documentos Word, Excel o archivos PDF. Si bien esta última forma no es la más rápida para procesar la información, puesto que todos los datos deben ser ingresados manualmente, es la más certera cuando los sistemas de la naviera dejan de funcionar, ya que el proceso de ingreso de información no se estanca.

El Coordinador cuando obtiene las matrices, continúa con su ingreso en la base de datos, procurando que la información que ingresa Customer Service al momento de crear el Booking y la información enviada por cliente en la matriz de B/L sea la misma, ya que si existe alguna discrepancia se debe informar inmediatamente a Customer para indagar acerca de la incongruencia y que verifique con cliente que es lo correcto.

Otra de las variables que genera retraso en el proceso de exportación que se está viendo, es el envío de información errónea por parte de los clientes sobre los participantes de los

Conocimientos de Embarques, esto quiere decir que las razones sociales estén incorrectas o que estas discrepen con las direcciones o Rut con las cuales están guardadas en las bases de datos de las agencias o en las páginas web. Este punto absorbe bastante tiempo porque se debe corroborar la información con el cliente, ya que la gran mayoría de clientes directos de una Agencia de Nave son los representantes legales de los verdaderos Shipper que envían la mercancía al exterior. En el siguiente diagrama se observa el flujo de información entre las partes que entregan datos para la creación de Conocimientos de Embarque.

**Ilustración n°9: “Flujo de traspaso de información”**



Fuente: Elaboración propia de las autoras.

Dentro de los datos que se manejan en las matrices está la numeración de los contenedores a embarcar, con dicha información se debe ser cuidadoso, ya que una mala manifestación de unidad conlleva a un cruce de contenedores. Esto es cuando una unidad se manifiesta de manera errónea en una reserva que no corresponde, lo cual puede traer repercusiones

de varias formas, por ejemplo que unidades cruzadas se dirijan a destinos diferentes o que la carga sea de distinta naturaleza a la informada en el Conocimiento de Embarque.

Luego de hacer referencia a las variables que se derivan del envío de matriz se procede a explicar otras variables que derivan de las actividades que siguen en el proceso.

Si bien existen horarios y fechas, estipuladas por el Stacking que deben ser cumplidos al momento de entrada de contenedores a puerto, en muchas ocasiones estos tiempos previamente establecidos, no son cumplidos a causa de retrasos, que pueden derivar directamente por problemas de clientes como falta de tiempo en el proceso de llenado de contenedor o consolidado, falta de transporte terrestre para la movilización de sus unidades, entre otras. Y factores externos como falta de contenedores, por ejemplo, las agencias de naves tienen contratos con determinados depósitos los cuales almacenan las unidades vacías, cuando se obtiene un número de Booking y el depósito asignado no cuenta con contenedores disponibles para retiro, el Customer Service debe rápidamente conseguir una unidad en otro depósito.

Otra condicionante que puede producir retrasos es cuando se retira un contenedor de depósito y éste no cumple con los estándares solicitados para consolidar la carga debido a orificios o deformaciones, manchas o residuos de cargas anteriores, humedad, olores, piso con clavos o astillas, entre otras. Puede generar que la mercancía no pueda ser cargada en dicha unidad y se debe cambiar el contenedor por otro que cumpla los parámetros, lo que producirá reclamos por parte del cliente, por los costos producidos por el nuevo flete y la demora en el consolidado. Además como consecuencia más grave se podrían deteriorar

las relaciones comerciales, puesto que si no se cumple con los plazos la carga puede no ser embarcada y como consecuencia no se cumplirá con la entrega a destino.

Bajo todo lo anterior el cliente puede solicitar una extensión de plazo llamada Late Arrival, condición que otorga la llegada tardía hasta un turno<sup>78</sup> antes de que la nave comience a embarcar para exportación, la cual debe gestionar por medio de Customer Service, para que este envíe una planilla con las unidades que solicitaron esta extensión al Coordinador de Servicio y así este informe a puerto para que autoricen el ingreso tardío de la unidad.

La manipulación del listado de Late Arrival en el Puerto Valparaíso, es una tarea que se debe efectuar minuciosamente, puesto que se realiza de forma manual. Esto quiere decir, que el cliente debe hacer la solicitud correspondiente vía correo electrónico a su Customer oportunamente para que sea gestionado, luego de esto el Customer debe actualizar la planilla de Late para así enviarlo al Coordinador de servicio, quien es el encargado de asegurar que la unidad podrá ser embarcada, por consiguiente el Coordinador debe enviar las actualizaciones de Late Arrival al puerto a fin de asegurar la entrega de unidad en Stacking, para así no perder la reserva en la nave.

Debido al incremento en la demanda es común que en temporada alta las naves cumplan sus rutas a máxima capacidad, esto muchas veces produce una escases de espacio en la nave derivado a que clientes solicitan en un principio un Booking por una determinada cantidad de contenedores y en el proceso desean aumentar dicha cantidad de espacio, pero no es posible dado que la nave ya está completa, provocando el roleo de dichas unidades

---

<sup>78</sup> Un turno consiste en 8 horas de trabajo en puerto.

o de forma contraria aumentando estas reservas y dejando carga sin embarcar a clientes con menos prioridad para la agencia de naves ya que embarcan en menor cantidad.

Por lo anterior, es posible que se produzca un exceso de roleos de una nave a otra que posea la misma ruta de navegación, produciendo así un atoché en puerto por exceso de contenedores sin embarcar los cuales tienen que ser cambiados de lugar de stacking, reingreso de información documental en bases de dato y en el caso de contenedores reefer produce un exceso de costos por conexión a fuente eléctrica, además de correr el riesgo que la naturaleza de la mercancía se vea afectada.

Una de las variables que escapa completamente al control humano, es el retraso de la ETA por efectos climáticos, es decir, cuando se generan oleajes y malas condiciones marítimas producto del fuerte viento en el área oceánica, puede producir rompiente en el borde costero, situación que puede desencadenar daños en infraestructura portuaria y a las personas, por lo tanto la autoridad marítima es la facultada a cerrar el puerto y por consiguiente la llegada y salida de naves se retrasa por mayor seguridad hasta que las condiciones mejoren.

En otras circunstancias existe un retraso en la ETA como resultado de la falta de sitio. Este fenómeno mayoritariamente se produce en la temporada alta de exportaciones periodo comprendido entre el 16 de Diciembre hasta el 31 de Mayo de cada año, tiempo en el cual los envíos al extranjero se ven en aumento debido a la contrastación con el hemisferio norte lugar donde se encuentran los mayores socios comerciales de Chile

La asignación de sitio a la nave se condicionará a la época del año en que se trabaja, es decir, si la solicitud se hace en temporada alta, el puerto priorizará las naves que cuentan con contrato de reserva de sitio<sup>79</sup>, luego las naves que transfieran productos hortofrutícolas, y finalmente naves multipropósito que transfieran contenedores y carga general.

Con el fin de evitar que las naves queden a la gira<sup>80</sup>, en la temporada alta, los agentes de nave deben asegurar y solicitar un sitio de atraque en el terminal mediante un documento llamado Solicitud de sitios y servicios, que se envía por correo electrónico al puerto, además del comunicado de la ETA de sus naves cinco días antes, y la confirmación de la hora exacta de llegada 24 horas antes<sup>81</sup>.

Ya comenzando con las funciones de cierre y aprobación de la nave, se observan variables controlables por los Coordinadores de Servicio. Para las naves que recalán en puerto nacional existe un listado de tareas que debe ser cumplido, sin embargo las actividades más importantes a cumplir son todas aquellas que tienen relación con su transmisión. Cabe destacar que según lo señalado en la investigación, existen dos tipos de aprobación, una para carga anticipada y una normal, estas transmisiones se realizan en distintos tiempos basados en el arribo y zarpe de la nave. Estos procesos deben ser realizados en los plazos que corresponden, ya que pueden generar costos extras debido a las multas que pudieran aplicar los puertos de destino de las cargas. Otro tipo de transmisión que también debe

---

<sup>79</sup> Naves que mantienen contrato permanente de recaladas semanales, mensuales o anuales según sea el caso, de acuerdo a volúmenes de carga e itinerarios permanentes.

<sup>80</sup> Una nave está a la gira cuando está fondeada en la bahía de un puerto, pero no atracada a ningún muelle.

<sup>81</sup> Terminal Pacífico Sur de Valparaíso, Mayo 2015. Manual de servicios. Valparaíso Chile. 12p.

cumplir con los plazos, es toda aquella información que se envía en el archivo ACP, el cual debe ser manifestado directamente a Panamá.

Para que lo anteriormente descrito se realice a cabalidad, el Coordinador utiliza las vías de contacto con Customer Service, Puerto de Valparaíso y puertos extranjeros, listados de unidades ingresadas al puerto (CAL e Información de embarque), listados de Pre embarque que realiza la naviera, listados Late y Early Arrival. Estos instrumentos ayudan en que las cuadraturas de la nave se realicen de buena manera y no se manifieste información errónea. Las variables que pueden afectar a que estas transmisiones sean equivocadas, son el cambio de destino de una reserva, es decir que se declare inicialmente en la reserva un puerto de destino y luego de ingresada la carga a puerto el cliente modifique el Booking indicando un nuevo puerto de desembarque, esto puede afectar en que la condición de carga cambiará, de anticipada a normal o viceversa.

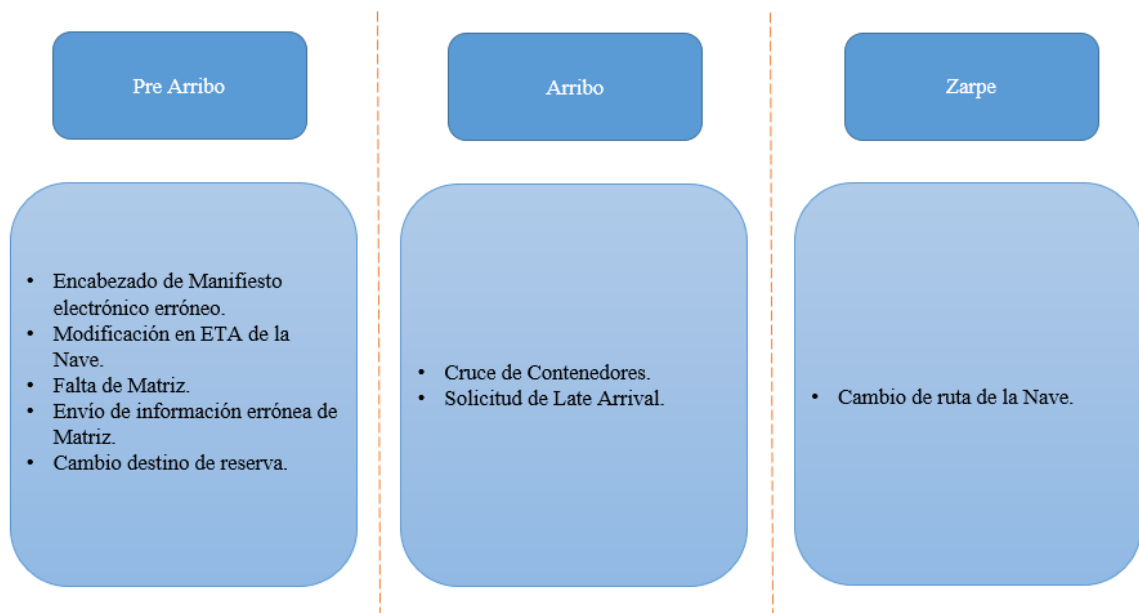
Otra variable relacionada a la transmisión, se genera a partir de un cambio de ruta en la travesía de la Nave, si no se contempla en un inicio que recalará en territorio panameño no se debe realizar ACP, no obstante si recalca en algún puerto de este país se deberá confeccionar este archivo con las unidades embarcadas en la Nave en cuestión.

### **2.3.5 Matriz de Variables Controlables por Customer Service y Coordinador de Servicio**

Luego de identificadas las variables que desencadenan atrasos en el proceso de exportación descrito en un comienzo. Se puede discernir entre variables controlables y no controlables por las agencias de nave, pero si bien son muchas más las variables que

existen, este informe solo se acotará a indicar las variables que son controlables por Customer Service y Coordinadores de servicios en el proceso. A continuación se presentará un cuadro resumen de dichas variables.

**Ilustración n°10: “Variables Controlables por Customer Service y Coordinadores de Servicios”**



Fuente: Elaboración propia de las autoras.

En la ilustración previamente diseñada, se puede observar una vasta cantidad de variables detectadas por las autoras, que pueden ser controlables por Customer y Coordinadores de las agencias de naves, con el propósito de continuar sin mayores demoras los procesos de exportación.

Ya señaladas estas variables y descritas en el punto anterior, “Detección Variables Controlables y No Controlables”, se puede proceder a presentar la matriz realizada por las autoras, para así entender en que puntos estas variables afectan el proceso.

**Ilustración n°10: “Matriz Variables Controlables”**

		MATRIZ VARIABLES CONTROLABLES			
		CONTENEDOR	B/L	TRANSMISION	COSTO EXTRA
PRE ARRIBO	Encabezado de Manifiesto electrónico erróneo.		X	X	X
	Modificación en ETA de la Nave.	X	X	X	
	Falta de matriz.		X	X	X
	Envío de información errónea de Matriz.		X	X	X
	Cambio de destino de reserva.			X	
ARRIBO	Cruce de contenedores.	X	X	X	X
	Solicitud Late Arrival.	X		X	X
ZARPE	Cambio de ruta de la Nave.			X	

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

Esta matriz está compuesta de diversos componentes, los principales son las variables controlables, seguidas por los factores en los cuáles más influiría una demora en la realización o incumplimiento de estas actividades y finalmente el tiempo en que se desarrolla dicha función en base a los periodos que tiene una nave al recalar en Puerto de Valparaíso.

Teniendo como precedente las variables que se pueden controlar en el proceso, se continuará describiendo los factores afectados. Para empezar se presenta el ítem “Contenedor”, que hace referencia a todas aquellas actividades relacionadas a la manipulación de las unidades físicas como, por ejemplo, la entrada de contenedor a puerto ya sea en su respectivo Stacking o como Late Arrival, hasta el ingreso correcto en matriz del alfa numérica de una unidad en las reservas correspondientes.

El ítem “B/L” se relaciona con todas aquellas actividades que afectan en el ingreso, creación y aprobación de un Conocimiento de Embarque.

En el siguiente ítem, “Transmisión”, se puede observar una repercusión de mayor intensidad de las variables controlables detectadas, ya que en su mayoría influye en las funciones de los Coordinadores de servicios.

Para finalizar tenemos el ítem “Costo Extra”, no por esto el menos importante, ya que de ocho variables controlables detectadas, cinco recaen en costos extras, ya sea por demora en los procesos desarrollados por las agencias de naves y posteriores multas otorgadas por puerto nacional o extranjeros, tanto como para clientes por incumplimiento de plazos otorgados por dichas agencias.

Por otro lado en base a las actividades descritas con anterioridad se identifican tres periodos en los cuales se desarrollan estas acciones, que son “Pre arribo, Arribo y Zarpe” de la nave.

Como todo proceso, la llegada de la nave, tiene una secuencia de actividades que deben ser ejecutadas en los plazos que correspondan, es por esto que se realiza esta división de

tiempos, para que así Customer y Coordinadores tengan presente en que actividades deben poner énfasis en los periodos correspondiente a los cuales se está trabajando.

### **2.3.6 Propuesta: Plan de Contingencia**

Un Plan de Contingencia “es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar y a minimizar sus consecuencias negativas. Esta clase de plan, por lo tanto, intenta garantizar la continuidad del funcionamiento de la organización frente a cualquier eventualidad”.<sup>82</sup>

Bajo esta premisa y teniendo identificadas las problemáticas se presentarán propuestas de solución para los distintos escenarios que aparezcan en el proceso de exportación controlables por Customer Service y Coordinadores de servicios.

#### **2.3.6.1 Pre Arribo**

##### **2.3.6.1.1 Encabezado de Manifiesto electrónico erróneo**

Inicialmente se hará énfasis a los problemas que se presentan días antes del arribo de una nave al Puerto de Valparaíso. Si bien la realización del Encabezado de Manifiesto no es una función propia de un Coordinador de servicio ni Customer Service, si no del departamento de operaciones, es de gran utilidad que estos sepan cómo se debe crear un Encabezado y los datos que este contiene, de modo que al observar un error en la información con la cual se creó el Encabezado, el Coordinador pueda anteponerse a una posible desaprobación de Conocimientos de Embarques por la Aduana, advirtiéndolo a tiempo la modificación, solicitando al departamento de operaciones la realización de una

---

<sup>82</sup> Definición, <http://definicion.de>, Plan de Contingencia, 29.06.2015, 19.25PM.

aclaración del Encabezado, en la cual se deben reenviar los datos correctos al Servicio Nacional de Aduanas para que así en un futuro la agencia no obtenga multas ni incurra en posibles costos extras por realización de correctores de B/L bajo un nuevo manifiesto.

#### **2.3.6.1.2 Modificación en ETA de la nave.**

La ETA al estar en constante cambio, condiciona el Stacking a reprogramación. Si bien el puerto de Valparaíso solicita la publicación de éste con 7 días de anticipación, se entiende de igual manera que este puede sufrir modificaciones. Para esto se propone dividir la publicación en dos etapas, la primera consta en publicar un “Tentativo de Stacking” el cual será creado con las fechas informadas en los itinerarios vigentes y presentado a los clientes bajo la condición de “Stacking a la espera de confirmación”, hasta el cumplimiento de 4 días antes del arribo de la nave. Es en este instante cuando el Coordinador de Servicio confirme oficialmente la publicación del Stacking definitivo.

Las autoras consideran 4 días para la publicación, ya que es un tiempo prudente para que cliente haga retiro del contenedor vacío con anticipación, para su consolidación, para que confeccione la matriz de B/L y que Coordinador de Servicio pueda realizar la transmisión de carga anticipada en los plazos correspondientes.

#### **2.3.6.1.3 Falta de Matriz**

Con respecto a la manipulación de matriz, si bien es información otorgada por el cliente, en el caso de que estos no llegasen a entregarla y el contenedor correspondiente a esa determinada reserva ya hubiera ingresado a puerto, para asegurar su embarque el Coordinador se encuentra con la facultad de solicitar a Customer la creación de “B/L

ficticio<sup>83</sup>”, si este último aprueba la medida se procede con su ejecución. En este caso, el cliente debería asumir costos posteriormente por corrección de B/L, cabe destacar que estos posibles costos son previamente informados por Customer Service. Todo esto con el fin de no retrasar los procesos de ingreso y creación de Conocimientos de Embarques de la nave.

#### **2.3.6.1.4 Envío de información errónea por parte de cliente**

Otro escenario generado a causa del manipuleo de información, es el envío erróneo de datos por parte de clientes. De aquí derivan dos situaciones, la primera referente a todas aquellas discrepancias de información relacionada a la descripción de la carga. Si bien actualmente quienes son el puente de contacto entre Coordinador (quien crea los Conocimientos de Embarque) y clientes (quien otorga la información), es el Customer Service de aquella cuenta, esto desencadena que los tiempos de retroalimentación de información sean mayores. Para evitar esto, la solución es que cada vez que existan discrepancias directamente relacionadas a la carga, el Coordinador tendrá la facultad de contactarse con el cliente a través de correo electrónico manteniendo en copia al Customer Service asignado, con el fin de disipar estas incongruencias. Por otro lado, cuando clientes entreguen información de los participantes del B/L que discrepen con la previamente informada y archivada en la base de datos, el Coordinador podrá cerrar el B/L con un participante transitorio que ya este creado. No obstante, al confirmar la información fidedigna con cliente por medio de correo electrónico, manteniendo en copia a su

---

<sup>83</sup> B/L que contiene información transitoria, el cual será modificado al momento de recibir la información real de embarque por parte de cliente.

respectivo Customer Service y después crearse participante en base de dato, este deberá ser modificado en B/L, costo asumido por cliente luego de realizada la corrección.

#### **2.3.6.1.5 Cambio destino de reserva.**

Como fue mencionado con anterioridad en la investigación, existen diversas transmisiones dependiendo del periodo en que se encuentre la nave, como se está hablando sobre el pre arribo se otorgará las soluciones que correspondan a la carga anticipada. Para que no exista errores, es de gran ayuda manejar con certeza los puertos que poseen corte anticipado puesto que van en viaje directo y deben ser transmitidos al pre arribo de la nave, una mala utilización de esta información puede generar que se transmitan reservas de puertos que no correspondan a esta clasificación. Este tipo de transmisión es el más complejo ya que se debe informar 24 horas antes de arribo de la nave, y esto significa que muchas veces no se tiene claridad de las unidades que verídicamente se embarcarán. Sin embargo, pueden llegar a ser transmitidas más unidades de las que correspondan ya que se pueden llegar a cancelar mediante departamento de correctores, pero nunca se puede no transmitir una reserva.

Cuando cliente solicita una reserva se indica el puerto de destino de la carga, sin embargo, existen ocasiones en que deciden cambiar este puerto, luego de enviada la matriz y en proceso de confección de B/L.

El cliente al indicar a Customer Service que desea realizar este cambio, éste último debe informar a Coordinador de Servicio, quien al tener esta información puede dividir las reservas entre las que tienen: puerto confirmado y las que tienen: por confirmar. Con el

fin de no retrasar la transmisión de la carga previamente confirmada y así no obtener multas de países de destino. Las reservas faltantes, deben ser confirmadas en un máximo de 25 horas antes de la ETA, en el caso de cargas anticipadas, para que así Coordinador tenga un margen de tiempo para generar la transmisión adicional de las cargas con nuevos puertos confirmados en el caso de estar bajo esta modalidad. Teniendo la información completa de la carga que se embarcará, esta se envía conjuntamente a casa matriz para que se apruebe y posteriormente el Coordinador de Servicios informa a los puertos de destino los contenedores que arribarán.

### **2.3.6.2 Arribo**

Cuando la nave ya arriba en puerto nacional, comienzan las actividades de desembarque y embarque de las unidades, es aquí donde se vislumbran dos variables controlables por Coordinadores de servicio y Customer Service, en este caso se detectan menos actividades ya que se trata de funciones que están directamente relacionadas con las unidades físicas.

#### **2.3.6.2.1 Cruce de Contenedores**

Si bien el cruce de contenedores, es una problemática que se da con mucha frecuencia en las agencias de nave debido a la gran cantidad de volumen movilizado, es posible disminuir y anteponerse ante esta problemática. La clave está en la rigurosidad en el proceso de revisión de contenedores, en un principio, Cal versus matriz, para luego continuar con Late Arrival versus matriz. Cada vez que aparezca alguna discrepancia en el alfa numérica del contenedor, el conducto regular es la confirmación de este para así tener certeza del correcto. En primera instancia es corroborar información con cliente y

Customer, en el caso de que estos verifiquen que la unidad ingresada por ellos es la correcta, se procede a informar a puerto para que revise en su base de datos e indagar cual es la unidad que realmente corresponde. En el caso que cliente, indica que la discrepancia informada es error por parte de ellos, se tiene dos opciones, la primera es que este envíe una nueva matriz informando la unidad correcta, con un plazo máximo de dos a tres horas antes que se trasmita la nave, esta situación se dará cuando la numeración del contenedor discrepe totalmente, en cambio cuando la discrepancia se genere por un error de digitación, por ejemplo donde debe decir CRXU691699-8 diga CXRU691699-8, el Coordinador se encuentra con la facultad de manifestar el que corresponde, previa confirmación del cliente por medio de correo electrónico todo esto según la información entregada en los listados de contenedores.

#### **2.3.6.2.2 Solicitud Late Arrival**

Una variable que aparece en el proceso de exportación, es al momento de la solicitud de Late Arrival, esta condición no se da siempre, solo cuando cliente solicita una extensión de plazo.

Si bien se hace referencia al Late Arrival en el periodo de Pre Embarque, es aquí donde afectará a los contenedores, ya que cuando la nave arriba a puerto nacional es cuando estas unidades están ingresando durante la extensión de Stacking.

Cuando cliente solicita a su Customer una extensión de plazo, este último es el encargado de actualizar la planilla de Late Arrival, con la información del Shipper, la reserva en cuestión con sus respectivos contenedores, puerto de destino, quien asume el costo y

llegada estimada a puerto. La obligación del Customer es hacer llegar al Coordinador la actualización de esta planilla. Sin embargo, para controlar esta variable el Coordinador de Servicios tiene la potestad de indicarle al Customer Service el plazo máximo de solicitud de Late Arrival, que será 22 horas antes de la transmisión de la carga anticipada y 8 horas antes de que la nave comience a cargar contenedores para la carga normal.

Otro método de control de esta variable es que el Coordinador de Servicios envíe la actualización de Late Arrival al puerto cada dos horas, asegurando de este modo a los clientes la entrada de contenedores bajo esta condición.

Cabe mencionar que el Coordinador de Servicios es quien informa esta actualización al puerto, ya que los Customer Service no tienen bajo ninguna circunstancia contacto con estos funcionarios.

### **2.3.6.3 Zarpe**

#### **2.3.6.3.1 Cambio de ruta de la Nave.**

Cuando la nave ya zarpó, se procede a realizar las últimas actividades de cierre de ésta. Por una parte se encuentra la transmisión del ACP, el Puerto de Valparaíso envía a las casillas correspondientes de quienes operan la nave un Informe de Embarque, en este listado se observa todas las unidades efectivamente embarcadas. Obtenida la información verídica de embarque, se procede a realizar una última cuadratura, con un pareo entre este listado y el listado de unidades con B/L asignados. No obstante, cualquier discrepancia que se observe en las unidades, el procedimiento a seguir dependerá del status que tenga la reserva. Para entender este procedimiento, se presenta un cuadro resumen.

### Ilustración n°11: “Cuadro Resumen Discrepancia ACP”

STATUS RESERVA	PROCEDIMIENTO
Aprobada	Cancelar vía corrector
Guardada	Cancelación por parte del Coordinador
Reserva sin asignación de contenedor	Rebaja o Cancelación por parte del Coordinador. <sup>84</sup>

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

Es de conocimiento que no todas las Naves atracan en puerto panameño, sin embargo durante la travesía pueden cambiar su ruta sin tener necesariamente ese recorrido establecido, esto se da por ejemplo, en casos cuando la nave tiene que recargar suministros o deba hacer transbordos. Cuando se dan estas situaciones de cambio de ruta, las autoridades del Canal de Panamá solicitarán a los puertos donde se cargaron contenedores de las naves que atracarán en territorio panameño, el archivo ACP correspondiente, mientras no se emita el documento la nave no podrá permanecer en dichos puerto. Para evitar que la nave quede a la gira y posteriormente retrase sus faenas, el Coordinador de Servicios debe realizar un ACP a cada nave que zarpe del puerto de Valparaíso. Esta medida además de soslayar los inconvenientes mencionados anteriormente, puede ser

---

<sup>84</sup> En caso de que la reserva presente un contenedor que se embarcó, se rebaja solo el espacio que no tiene contenedor asignado. En cambio cuando la reserva no presenta ningún contenedor asignado, se cancela la reserva completa.

utilizada por las agencias de naves como instrumento de control y seguimiento de contenedores embarcados.

### **CAPÍTULO 3: CONCLUSIONES**

El proceso exportador no está exento de inconvenientes durante su desarrollo debido a las innumerables variables controlables e incontrolables que existen. Es aquí donde los Coordinadores de Servicio y Customer Service cumplen un rol primordial para ayudar en la continuidad de cada actividad efectuada por ellos, poniendo en práctica las propuestas de solución de problemas indicadas luego de la matriz con las variables controlables detectadas.

De la investigación realizada se concluye que las variables que son controlables afectan mayoritariamente en las actividades relacionadas con el pre arribo de la nave. Todo esto debido a que se maneja un gran número de información que es otorgada por clientes u otros departamentos de las agencias navieras que son manipulables desde un principio por Customer Service y Coordinadores de Servicios por lo cual, en caso de ser erróneas o incongruentes son ellos quienes tienen mayor incidencia en la resolución de las dificultades que se presenten y es debido a lo anterior que las autoras proponen herramientas que ayuden a minimizar estos impactos.

También se puede concluir que las variables controlables que se detectaron afectan en mayor medida a la carga anticipada, puesto que la carga aún no ingresa a puerto por lo que cualquier información equivocada o inexacta entregada por los clientes podría afectar en la creación de los Conocimientos de Embarques, documento de suma importancia ya

que bajo este esta manifiesta la mercancía en cuestión y es este contrato mediante el cual se tiene la potestad de la carga.

Son determinantes estas variables de momento que se transmite la nave, porque los Coordinadores y Customer deben contar con la información correcta de las unidades que se embarcaron o están próximas a embarcarse. Y es en esta etapa donde más influye la funcionalidad del Coordinador de Servicio, por ende es más manejable por este que se genere una transmisión correcta.

Al generar propuestas de soluciones a problemáticas comunes en el área de exportación, se busca minimizar el impacto negativo de las variables controlables por Customer Service y Coordinadores de Servicios, con soluciones que sean maniobrables por estos y prestar una ayuda en la continuidad de las actividades del proceso, sin tener que incurrir en grandes cantidades de tiempo en búsqueda de una respuesta.

Si bien las labores de Customer y Coordinador, son realizadas por dos personas distintas, podemos concluir que sus funciones se ven afectadas para ambos lados y que el trabajo en conjunto de estos dos puede generar un buen funcionamiento en el proceso de exportación.

## BIBLIOGRAFIA

- Archivo empresa. ISO 9001:2008 por ABS Quality Evaluations. 10 de Abril del 2006.
- Eugenio Maggio González, 2009, Así se exporta, Santiago de Chile, Ril Editores.
- Terminal Pacífico Sur de Valparaíso, Mayo 2015. Manual de servicios. Valparaíso Chile.
- Ministerio de Hacienda, 20 de Junio de 1979, Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, Decreto 329.
- Rodolfo Valenzuela Sepúlveda, 2004, Logística de Distribución Física Internacional, Santiago, LexisNexis.
- Cláusula C de la Cámara Internacionales de Comercio.  
Dirección Web: <http://www.zulueta.cl/archivos/Incoterm2011.pdf>.
- Diccionario Comercio Exterior.  
Dirección Web:  
<http://www.comercio-exterior.es/es/action-diccionario.diccionario+idioma-223+l-a+p-688+pag-/Diccionario+de+comercio+exterior/armador.htm>
- Comercio Exterior y Negocios Internacionales.  
Dirección Web:  
<http://comex-demox.blogspot.com/2007/06/glosario-del-transporte-martimo.html>

- Comunidad Forex.

Dirección Web: <https://www.efxto.com/diccionario/i/3841-importaciones>

- Definición.

Dirección Web: <http://definicion.de/comercio-internacional/>

- Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española.

Dirección Web: <http://lema.rae.es/drae/>

- Economía y Finanzas Internacionales.

Dirección Web:

<http://www.puce.edu.ec/economia/efi/index.php/economia-internacional/2-uncategorised/91-david-ricardo-ventajas-comparativas>

- Enciclopedia Financiera.

Dirección Web:

<http://www.encyclopediafinanciera.com/teoriaeconomica/historiadelpensamientoeconomico.htm>

- FAO.

Dirección Web: <http://www.fao.org/3/a-y3241s.pdf>

- Globaldesk.

Dirección Web: <http://www.globaldesk.cl/u/web/guest/glosario>

- Grandes Pymes.

Dirección Web: <https://jcvalda.wordpress.com/2013/01/25/que-es-la-administracion-de-calidad-total-tqm/>

- Helping US companies export.

Dirección Web: [http://www.export.gov/logistics/eg\\_main\\_018121.asp](http://www.export.gov/logistics/eg_main_018121.asp)

- Magallanes.

Dirección Web:

<http://www.magallanes.cl/magallaneswebneo/index.aspx?channel=6228>

- Modificaciones Efectuadas a las Reglas Incoterms ® 2010 con respecto a los Incoterms 2000.

Dirección Web: <http://www.zulueta.cl/archivos/Incoterms2011.pdf>

- Operaciones de Exportaciones.

Dirección Web:

[http://www.bci.cl/empresarios/herramientasgestion/intropyme\\_act.html](http://www.bci.cl/empresarios/herramientasgestion/intropyme_act.html)

- Portal de Comercio Exterior.

Dirección Web: [http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario\\_terminos](http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos)

- ProChile.

- Dirección Web:

<http://www.prochile.gob.cl/herramientas/material-de-apoyo/exportar-paso-a-paso/>

- Puerto de Antofagasta.

Dirección Web:

[http://www.puertoantofagasta.cl/planificacion/consultas/reglamento/Default\\_AG.htm](http://www.puertoantofagasta.cl/planificacion/consultas/reglamento/Default_AG.htm)

- Puerto de Valparaíso.

Dirección Web:

[http://www.puertovalparaiso.cl/RepositorioRealInfo/Archivos/epv/Terminal%202/Reglamento\\_de\\_los\\_Servicios2012.pdf](http://www.puertovalparaiso.cl/RepositorioRealInfo/Archivos/epv/Terminal%202/Reglamento_de_los_Servicios2012.pdf)

- Puro Chile.

Dirección Web:

<http://www.purochile.com/mostrardetalle.php?full=1&table=articulos&id=128>

- Revista Negocios Globales.

Dirección Web:

<http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=1335&edi=66&xit=importancia-del-transporte-carretero-en-el-comercio-internacional>

- Diario Comex.

Dirección Web: <http://www.diariocomex.cl/18088/sepa-que-son-incoterms-su-influencia-comercio-exterior>

- Servicio Agrícola y Ganadero.

Dirección Web: <http://www.sag.cl/ambitos-de-accion/exportaciones-1>

- Servicio Nacional de Aduanas.

Dirección Web:

<http://normativa.aduana.cl/aduana/site/artic/20070705/pags/20070705152826.html>

[https://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070416/asocfile/20070416191902/normas\\_sobre\\_la\\_presentacion\\_electronica\\_del\\_manifiesto\\_de\\_carga\\_de\\_ingreso\\_por\\_via\\_maritima.pdf](https://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070416/asocfile/20070416191902/normas_sobre_la_presentacion_electronica_del_manifiesto_de_carga_de_ingreso_por_via_maritima.pdf)

- SOFOFA.

Dirección Web:

[http://www.sofofa.cl/comex/Union\\_Europea/Certificacion\\_de\\_Origen/ConocimientoEmbarque.pdf](http://www.sofofa.cl/comex/Union_Europea/Certificacion_de_Origen/ConocimientoEmbarque.pdf)

- TPS. Planificación Naviera.

Dirección Web:

<http://portal.tps.cl/planificacion-naviera/tps/2005-11-02/100853.html>

- Transport Styrelsen.

Dirección Web:

<https://www.transportstyrelsen.se/sv/sjofart/Miljo-och-halsa/Gods-last-avfall/Forpackat-farligt-gods/DGD---Dangerous-Goods-Declaration/>

- Ultramar, Nuestra Compañía.


Dirección Web: <http://www.ultramar.cl/visi%C3%B3n.php>

# ANEXOS

## Anexo n°1: "Bill of Lading"

<b>Consignor</b> XIAMEN ROYALTY INDUSTRY & TRADE CO., LTD 3/F., BUILDING 3, PHASE 3 AUTO INDUSTRIAL CITY, NO. 898 JIHLONG ROAD, JIMEI DISTRICT, XIAMEN, 361012, CHINA		Bill of Lading Number <b>CTLC09201017327</b>	
<b>Consignee</b> TO THE ORDER OF CORPABCA		<b>Bill of Lading (Copy)</b> for multimodal transport or part to port shipment Issued subject to UNGTAD/ICC Rules for Multimodal Transport Documents (ICC Publication no. 491)	
<b>Notify address</b> LABORATORIOS MIM SA RUT / TAX ID: 79.663.290-9 MIRAFLORES 383, PISO 6 SANTIAGO, CHILE		SPOT ID 82425125 	
<b>Place of receipt</b> XIAMEN, CHINA		ConsolTainer Line Transport GmbH Airportstraße 2401 Fischamend, Austria Phone: +43/2232/798-0 Fax: +43/2232/798-378 FN 224127z, LG Korneuburg	
<b>Place of delivery</b> VALPARAISO, CHILE			
<b>Carrier</b> COCABAHE V.15208			
<b>Place of origin</b> VALPARAISO, CHILE			
<b>Marks and numbers</b>		<b>Number and kind of packages</b>	
		CT / CY 3 X 40'DV CONTAINERS S.T.C.: SHIPPER'S LOAD AND COUNT & SEAL.	
		Description of goods	
		Gross weight	
		Measurements	
DESCRIPTION CODE N°LOTE VOUCHER UNIDADES THREE (3) X 40'DV CONTAINERS ONLY		5,421 CTNS SET DE NAVIDAD ----- H. S. CODE: 330730	
		KGS 29,937.50	
		CBM 161.341	
FREIGHT COLLECT SHIPPED ON BOARD 19 MAY 2015 according to consignor's declaration			
Taken in charge in apparent good order and condition, unless otherwise noted herein. The goods and instructions are accepted and dealt with subject to the standard conditions printed hereon and to which the merchant agrees by accepting this multimodal transport bill of lading. One of these multimodal transport bills of lading must be surrendered in exchange for the goods, in witness whereof the original multimodal transport bill of lading at of this tenor and date have been signed in the number stated below, one of which being accomplished the others to be void.			
Freight and Charges/Special remarks AS ARRANGED		Freight payable at: DESTINATION	
Number of original B/L: THREE (3)		Place and Date issue: XIAMEN 19 MAY 2015	
For delivery of the goods apply to: ULTRAMAR LOGISTICS C/O ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LTDS, AV EL BOSQUE NORTE 500, 15TH FL., LAS CONDES P.O. BOX 992.000-3 SANTIAGO TEL: 0056225495100 FAX: 0056222328858		As agent for the carrier: CONSOLTAINER LINE Transport GmbH.	
AS AN AGENT FOR OR ON BEHALF OF THE CARRIER			

Anexo n°2: “Matriz de BL”<sup>85</sup>

		Uso exclusivo Ultramar	
Matriz del Conocimiento de Embarque / Bill of Lading (Declaración Jurada de embarque del Exportador)			
<b>EMBARCADOR / SHIPPER</b> Razón Social+RUT+Dirección (calle, comuna, ciudad, país)+ Persona Contacto (Nombres, Teléfono, Fax)		Armador: N° Reserva: N° CUS:	Motonave: Viaje N°:
<b>CONSIGNATARIO / CONSIGNEE</b> Razón Social+Dirección (calle, comuna, ciudad, país)+ Persona Contacto (nombres, teléfonos, fax)+RUC (Ecuador)		Lugar de Recepción: Puerto de Embarque: Puerto de Desembarque: Lugar de Entrega:	Condición de Embarque: (FCL, LCL, CYCY, etc.) Lugar de Pago del Flete: (Pre-Paid/ Collect)
<b>NOTIFY PARTY</b> Razón Social+Dirección (calle, comuna, ciudad, país)+ Persona Contacto (nombres, teléfono, fax)		Agente de Aduana Persona de Contacto (Nombre y Teléfono)	
		e-mail: Instrucciones Especiales:	
V° Contenedores + Bultos Maclas y Números	Cantidad y Tipo de Bultos + Contenedores Descripción de la Mercadería (Indicar Código Armonizado + Descripción en inglés)	Peso Bruto (mercadería + embalaje) Kilogramos	Volumen Metros Cúbicos
Observaciones Especiales: Temperatura - Carga Peligrosa - Cláusulas Especiales, etc...			
Confeccionado por			
Firma: Empresa: Fecha:	Nombre: RUT: e-mail: Teléfono:		

<sup>85</sup> Intranet Ultramar, Julio 2015.

### Anexo n°3: “Planificación Naviera”<sup>86</sup>

Fecha	Hora	Nave	Servicio	Term.	Agencia	Fecha	SITIO 1	SITIO 2	SITIO 3	SITIO 4	SITIO 5
viernes-10						SA-11	2+20 / 9+10 QUEEN JHANSI (JA-CD)(BC)(19032) CEMENTO		10+24 / 21+14 SANTA CLARA (JP-GV)(C)(300/43) 12.00		
sábado-11	5	GLOBAL KING	FIERRO	TCVAL	14			77 MTS	11+27 / 21+15 CMA CGM SAMBHAR (ES-PP)(C)(26832)		
	14	ROYAL JUSTICE	FIERRO	TCVAL	22						
	13	CMA CGM SAMBHAR	EUROSAL	TPS	14						
domingo-12	9	SUN MASTER PS 15-07 06:00	FIERRO	TPS	14	DO-12	*		*		
	10	EQUINOX DAWN	FIERRO	TCVAL	29						
	12	DANSTAR PS 15-07 15:30	CABOTAJE	TCVAL	31						
	21	GB PACIFIC	OTROS	TCVAL	24						
lunes-13	14	SANTA INES	NEW ASPA	TPS	1	LU-13	*		6.30		
	7	VARUA VAKAVA PS 15-07 07:30	CABOTAJE	TCVAL	25						
	11	RAM PUYEHUE	RAM	TCVAL	14						
martes-14	6	SEABOARD PACIFIC	SEABOARD	TPS	20			45 MTS	21.00	10+25 / 21+15 SANTA INES	
	21	NYK LYNX	EW ANDES NY	TPS	3						
miércoles-15	10	STRAITS VOYAGER	AUTOS	TCVAL	3	MA-14	*		*		
jueves-16	13	MSC PILAR	MSC USA	TPS	4		23.00				
viernes-17	7	CAUQUENES	NEW ASPA II	TPS	14				6.30		
sábado-18	13	BELLA SCHULTE	EUROSAL	TPS	14	MI-15					
	1	RAULIN	COBRE	TCVAL	29						
		EMSLAND	FIERRO	TCVAL	1						
domingo-19	7	SANTA ISABEL	NEW ASPA	TPS	14	JU-16					
	12	OCEAN FREEDOM	FIERRO	TPS	29						
	21	SUN VIL II	FIERRO	TCVAL	14						
lunes-20											
martes-21											
miércoles-22											
jueves-23	13	MSC CAROLE	MSC USA	TPS	4	VI-17					
viernes-24		CAP ANDREAS	NEWE ASPA II	TPS	1						
sábado-25	13	LETO	EUROSAL	TPS	14						
domingo-26	6	BLU TIDE	FIERRO	TCVAL	22	SA-18					
lunes-27	7	SANTA ROSA	NEW ASPA	TPS	14						
martes-28	21	NYK LYRA	EW ANDES NY	TPS	3						
	6	FOUR EMERALD	FIERRO	TCVAL	22						
miércoles-29											
jueves-30	13	MSC LOS ANGELES	MSC USA	TPS	4	DO-19					
viernes-31	7	TEMPANOS	NEW ASPA II	TPS	14						
sábado-01											
domingo-02		SANTA BARBARA	NEW ASPA	TPS	1	LU-20					
lunes-03											
martes-04											
miércoles-05											
jueves-06		MSC SARAH	MSC USA	TPS	4						

1) AGUNSA 2) A.J. BROOM 3) NYK 4) MSC 5) SOMARCO 8) IAN TAYLOR 11) JORGE CARLE 12) S.A.A.M. 14) ULTRAMAR 20) MARVAL  
22) AGENTAL 24) INCHCAPE 25) NAVIERA GV 26) FOP 27) TRANSMARKO 29) BAM 30) WSA 31) DANVISHIP 32) NAVIERA IORANA

1-2(30.5);2-3(30);3-4(30);4-5(30);5-6(30);6-7(30) 7-8(20);9-9(30);9-10(30);10-10A(25);10A-11(5);11-11A(15);11A-12(15);12-13(25);13-14(35);14-15(25);15-16(20);16-17(10);17-18(30);18-19(30);19-20(45);20-21(30);21-22(30);22-23(10)  
23-24(23.7);24-25(35.6);25-26(35.8);26-27(35.6);27-28(35.6);28-29(35.6);29-30(28.8);30-31(12.3);31-32(32.8);32-33(26.8);33-34(30.1);34-35(30.1);35-36(18.7)

<sup>86</sup> TPS, <http://portal.tps.cl>, Planificación Naviera, 12.07.2015, 05.30PM

## Anexo n°4: “Itinerario”

PA		ATACAMA FEEDER		Request by Juan Manuel ASTUOHILLO, 10/04/2015 15:00 UTC last updated by Juan Manuel ASTUOHILLO on 10/04/15 15:00 (UTC)					
Vessel	Voyages	Row Info	BALBOA		PAITA		BALBOA		
			Arr - mon	Dep - wed	Arr - wed	Dep - fri	Arr - mon	Dep - -	
HANSA AUSTRALIA	1513, 1514		1512 - 1513		1513 - 1514		1514		
		proforma dates	30/03 23:00	01/04 0:30	08/04 23:00	10/04 12:30	13/04 23:00		
		live dates	09/03 8:00	10/03 3:00	11/03 23:00	13/03 12:00	16/03 7:00		
		remarks							
HANSA AUSTRALIA	1515, 1516		1514 - 1515		1515 - 1516		1516		
		proforma dates	06/04 23:00	08/04 0:30	15/04 23:00	17/04 12:30	20/04 23:00		
		live dates	16/03 7:00	17/03 0:00	18/03 21:30	20/03 2:30	23/03 6:00		
		remarks							
HANSA AUSTRALIA	1517, 1518		1516 - 1517		1517 - 1518		1518		
		proforma dates	13/04 23:00	15/04 0:30	22/04 23:00	24/04 12:30	27/04 23:00		
		live dates	23/03 6:00	24/03 9:00	26/03 3:00	29/03 11:45	31/03 15:00		
		remarks							
HANSA AUSTRALIA	1519, 1520		1518 - 1519		1519 - 1520		1520		
		proforma dates	20/04 23:00	22/04 0:30	29/04 23:00	01/05 12:30	04/05 23:00		
		live dates	31/03 15:00	01/04 11:00	03/04 11:00	04/04 9:00	06/04 7:00		
		remarks							
HANSA AUSTRALIA	1521, 1522		1520 - 1521		1521 - 1522		1522		
		proforma dates	27/04 23:00	29/04 0:30	06/05 23:00	08/05 12:30	11/05 23:00		
		live dates	06/04 7:00	07/04 3:00	09/04 7:00	10/04 20:00	13/04 7:00		
		remarks							
HANSA AUSTRALIA	1523, 1524		1522 - 1523		1523 - 1524		1524		
		proforma dates	11/05 23:00	13/05 0:30	20/05 23:00	22/05 12:30	25/05 23:00		
		live dates	13/04 7:00	13/04 23:00	15/04 23:00	17/04 12:00	20/04 7:00		
		remarks							
HANSA AUSTRALIA	1525, 1526		1524 - 1525		1525 - 1526		1526		
		proforma dates	15/05 23:00	17/05 0:30	03/06 23:00	05/06 12:30	08/06 23:00		
		live dates	20/04 7:00	20/04 23:00	22/04 23:00	24/04 12:00	27/04 7:00		
		remarks							

Anexo n°5: “Stacking”<sup>87</sup>

<b>MSC CAROLE</b> <b>UW513R</b> <b>Valparaiso, Chile</b> <b>Manifest n°:123004</b>	Date ETB (Vessel on Port)	JUEVES 09/04
	Date ETD (Vessel Departure)	VIERNES 10/04
	Stacking Normal Carga Seca	VIERNES 03/04 08:00:00 Hasta MARTES 07/04 21:00:00
	Stacking Normal Carga Refrigerada	LUNES 06/04 08:00:00 Hasta MARTES 07/04 21:00:00
	Contenedores Vacios	VIERNES 03/04 08:00:00 Hasta MARTES 07/04 21:00:00
	Stacking Corte Anticipado Carga Refrigerada(Físic	DOMINGO 06/04 08:00:00 Hasta LUNES 06/04 21:00:00
	Stacking Corte Anticipado Carga Seca (Físico y Doc	VIERNES 03/04 08:00:00 Hasta LUNES 06/04 21:00:00
	MSC NO TIENE STACKING CONTINUO EN TPSV **SE CORRIGE ETB/ETD**	

<sup>87</sup> Intranet MSC. Stacking, Abril 2015.

**Anexo n°6: “Listado de Late Arrival”<sup>88</sup>**

<b>Contenedor</b>	<b>Tipo</b>	<b>Reserva</b>	<b>Cliente</b>	<b>POD</b>	<b>T/S</b>	<b>Llegada estimada</b>
<b>CXRU1449270</b>	<b>40HR</b>	<b>ISA0457969</b>	<b>HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS CHILE</b>	<b>Philadelphia, PA, United States</b>	<b>Directo</b>	<b>24-06- 2015 21:00</b>
<b>TRIU8446650</b>	<b>40HR</b>	<b>ISA0458970</b>	<b>EXPORTADORA SUBSOLE S.A.</b>	<b>Philadelphia, PA, United States</b>	<b>Directo</b>	<b>24-06- 2015 21:00</b>
<b>GESU9427298</b>	<b>40HR</b>	<b>ISA0458971</b>	<b>EXPORTADORA SUBSOLE S.A.</b>	<b>Philadelphia, PA, United States</b>	<b>Directo</b>	<b>24-06- 2015 21:00</b>
<b>MEDU9054398</b>	<b>40HR</b>	<b>ISA0458971</b>	<b>EXPORTADORA SUBSOLE S.A.</b>	<b>Philadelphia, PA, United States</b>	<b>Directo</b>	<b>24-06- 2015 21:00</b>
<b>MEDU9101376</b>	<b>40HR</b>	<b>ISA0459157</b>	<b>DAVID DEL CURTO S.A.</b>	<b>Philadelphia, PA, United States</b>	<b>Directo</b>	<b>24-06- 2015 21:00</b>
<b>GESU9369720</b>	<b>40HR</b>	<b>ISA0459477</b>	<b>SOCIEDAD AGRICOLA EL CIENAGO LTDA.</b>	<b>Philadelphia, PA, United States</b>	<b>Directo</b>	<b>24-06- 2015 21:00</b>
<b>MEDU9110125</b>	<b>40HR</b>	<b>ISA0459479</b>	<b>SOCIEDAD AGROINDUSTRIAL</b>	<b>Philadelphia, PA, United States</b>	<b>Directo</b>	<b>24-06- 2015 21:00</b>

<sup>88</sup> No especificado. Late Arrival, Junio 2015.

			<b>SAN GERMAN LTDA</b>			
<b>TRIU8425386</b>	<b>40HR</b>	<b>ISA0459480</b>	<b>SOCIEDAD AGROINDUSTRIAL SAN GERMAN LTDA</b>	<b>Philadelphia, PA, United States</b>	<b>Directo</b>	<b>24-06- 2015 21:00</b>
<b>MSCU7429950</b>	<b>40HR</b>	<b>ISA0459624</b>	<b>SOCIEDAD AGRICOLA JAIME HEREDIA LTDA.</b>	<b>Philadelphia, PA, United States</b>	<b>Directo</b>	<b>24-06- 2015 21:00</b>
CLHU4729841	40DV	ISA0458807	JF HILLEBRAND ARGENTINA SA	New York, NY, United States	Directo	24-06- 2015 12:00
MEDU2094660	20DV	ISA0459205	JF HILLEBRAND ARGENTINA SA	New York, NY, United States	Directo	24-06- 2015 12:00
MEDU9136270	40HR	ISA0457969	HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS CHILE	Philadelphia, PA, United States	Directo	24-06- 2015 21:00
TRIU8756804	40HR	ISA0457969	HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS CHILE	Philadelphia, PA, United States	Directo	24-06- 2015 21:00
SEGU9122312	40HR	ISA0458863	INVERTEC NATURAL JUICE S.A.	New York, NY, United States	Directo	24-06- 2015 21:00

TRIU8595253	40HR	ISA0459154	DAVID DEL CURTO S.A.	Philadelphia, PA, United States	Directo	24-06- 2015 21:00
TRIU8446178	40HR	ISA0459156	DAVID DEL CURTO S.A.	Philadelphia, PA, United States	Directo	24-06- 2015 21:00

**Anexo n°7: “Listado de B/L”**

Bill of Lading	Shipper	Freight Fwd	POL	TS 1	POD	TIPO DE BL	Flete
MSCUW5227134	AGROSUPER COMERCIALIZADORA DE ALMENTOS		CLSAI	Manzanillo, Mexico	Mazatlan, Mexico	EXPRESS RELEASE	NO
MSCUW5277006	SOC. SAN FRANCISCO LO GARCES		CLSAI		Manzanillo, Mexico	TELEX RELEASE C/PAGO	NO
MSCUW5277014	EMPRESAS CAROZZI S.A.		CLSAI		Manzanillo, Mexico	SANTIAGO / COPIAS SAI	NO
MSCUW5277022	SOC. SAN FRANCISCO LO GARCES	GLOBAL REEFERS CH	CLSAI		Manzanillo, Mexico	EXPRESS RELEASE	NO
MSCUW5277030	COOPERATIVA DE PRODUCTORES	INTERMODAL TRANSP	CLSAI		Manzanillo, Mexico	TELEX RELEASE CONTRA INST	SI
MSCUW5277048	S.A. SAN MIGUEL	INTERMODAL TRANSP	CLSAI		Manzanillo, Mexico	TELEX RELEASE CONTRA INST	SI
MSCUW5277055	CARTULINAS CMPC S.A.		CLSAI		Manzanillo, Mexico	SANTIAGO PREVIO V*8*	NO
MSCUW5277063	CARTULINAS CMPC S.A.		CLSAI		Manzanillo, Mexico	SANTIAGO PREVIO V*8*	NO
MSCUW5277071	CARTULINAS CMPC S.A.		CLSAI		Manzanillo, Mexico	SANTIAGO PREVIO V*8*	NO
MSCUW5277089	CARTULINAS CMPC S.A.		CLSAI		Manzanillo, Mexico	SANTIAGO PREVIO V*8*	NO
MSCUW5277097	CARTULINAS CMPC S.A.		CLSAI		Manzanillo, Mexico	SANTIAGO PREVIO V*8*	NO
MSCUW5277105	CARTULINAS CMPC S.A.		CLSAI		Manzanillo, Mexico	SANTIAGO PREVIO V*8*	NO
MSCUW5277113	DOLE CHILE S.A.	GLOBAL REEFERS CH	CLSAI		Manzanillo, Mexico	EXPRESS RELEASE / COPIAS	NO
MSCUW5277121	CARTULINAS CMPC S.A.		CLSAI		Manzanillo, Mexico	SANTIAGO PREVIO V*8*	NO
MSCUW5277139	DOLE CHILE S.A.	GLOBAL REEFERS CH	CLSAI		Manzanillo, Mexico	EXPRESS RELEASE / COPIAS	NO
MSCUW5277170	CARTULINAS CMPC S.A.		CLSAI		Manzanillo, Mexico	SANTIAGO PREVIO V*8*	NO
MSCUW5277188	AGROSUPER COMERCIALIZADORA DE ALMENTOS		CLSAI	Manzanillo, Mexico	Mazatlan, Mexico	EXPRESS RELEASE	NO
MSCUW5277204	AGROSUPER COMERCIALIZADORA DE ALMENTOS		CLSAI	Manzanillo, Mexico	Mazatlan, Mexico	EXPRESS RELEASE	NO
MSCUW5278079	DEL MONTE FRESH PRODUCE CHILE S.A.		CLSAI		Callao, Peru	POD / FPA / COPIAS VAP	SI
MSCUW5278467	SOC AGRICOLA Y FRUTICOLA LEON LTDA		CLSAI		Busan, Korea	VALPARAISO / FPA	SI
MSCUW5278509	COMERCIALIZADORA FORESTAL LTDA		CLSAI	Busan, Korea	Qingdao, China	TALCAHUANO	NO
MSCUW5278665	TIBA CHILE LTDA		CLSAI		Callao, Peru	POD/ FPA	SI
MSCUW5278681	VINEDOS ERRAZURIZ OVALLE S.A.		CLSAI	Busan, Korea	Qingdao, China	EXPRESS RELEASE/ FPA	SI
MSCUW5279135	AGROSUPER COMERCIALIZADORA	AGROSUPER COMER	CLSAI		Callao, Peru	POD/ FPA	SI
MSCUW5279168	SOC AGRICOLA Y FRUTICOLA LEON	MODAL TRADE S.A.	CLSAI		Busan, Korea	VALPARAISO / FPA	SI

## Anexo n°8: “Encabezado de Manifiesto Electrónico”<sup>89</sup>

Nivel	Estructura	Tipo Dato	Largo Máximo	Rep	C Valores posibles	Descripción
0	Documento	string		1..1		Identificación del tipo de documento y la versión que se envía en el mensaje. La identificación de la versión del documento es fundamental para sus las validaciones. Para el Manifiesto marítimo en este tag se indicará: Con los atributos Tipo igual a MFTO y el atributo version igual a 1.0 Ejemplo <Documento tipo="MFTO" version="1.0" >
1	tipo-accion	string	1	1..1	I , M	Funcionalidad del mensaje que se está enviando Los valores que puede tomar este tag son: "I" : presentación o primer envío del documento; "M" :Modificación
1	numero-referencia-original	string	15	0..1	AAAAAAAAAAAAA	Número del manifiesto dado por el emisor. Por ejemplo MANIFIESTO N° "4785"
1	fecha-aceptacion-mfto	string	16	0..1	C dd/mm/yyyy hh:mm	Fecha en que Aduanas acepta el Encabezado de Manifiesto después de realizar las validaciones pertinentes.
1	numero-referencia	string	15	1..1	C	Para el caso de Ingreso tipo-accion igual a I, primer envío del documento, se debe repetir en esta columna <b>numero-referencia-original</b> Para el caso de XML de Modificación del encabezado, el valor de esta columna es el número de manifiesto entregado por el Servicio de Aduanas, una vez recepcionado y aceptado el mensaje.
1	version	integer	2	0..1	C 1 a 99	Última versión del mensaje registrada y aceptada en el sistema que se desea modificar
1	tipo-manifiesto	string	1	1..1	I, S	Tipo de manifiesto que se está enviando. Los valores que puede tomar este tag son: "I" : Ingreso; "S" : Salida;
1	cond-carga	string	1	1..1	S, N	Condición de carga del manifiesto, es decir si el manifiesto viene con o sin carga. Los valores que toma este tag son: S: Manifiesto con Carga; N: Manifiesto sin Carga.
1	sitio-atraque	string	15	1..1	Ver tabla de códigos	Código del sitio de atraque de la nave. Cuando una nave por su tamaño utilice más de un sitio de atraque, sólo deberá indicar uno de los sitios. Tabla de códigos a utilizar Anexo 51-46 del Compendio de Normas Aduaneras.

<sup>89</sup> Aduana, <http://aduana.cl>, Normas Sobre la Manifestación Electrónica, 25.07.2015, 08.00 PM

1	OpTransporte			1..1		OPERACIONES DE TRANSPORTE ASOCIADAS AL DOCUMENTO La Operación de Transporte es un concepto que tiene como objetivo identificar los eventos que se relacionan con el transporte de las mercancías en una nave en específico, a lo largo de todo su viaje por el territorio nacional.
2	optransporte			1..1		
3	registro-nave	string	10	1..1	VER TABLAS DE PARAMETROS	Registro internacional de la Nave. Número IMO.
3	nombre-nave	string	50	1..1		Nombre con que arribará o zarpará la nave del puerto.
3	bandera-nave	string	2	1..1	VER TABLAS DE PARAMETROS	Código del país de la bandera de la nave con que ésta arribará o zarpará del puerto. Tablas de códigos a utilizar de las Naciones Unidas (códigos alfabéticos).
3	servicio	string	5	1..1	LINER, TRAMP	Tipo de servicio de la nave. Puede tomar los valores: LINER: Naves con servicio de Línea TRAMP: Naves con servicio irregular.
3	viaje	string	30	1..1		Número del viaje dado por la Agencia de Nave que envía el mensaje.
3	Itinerario			1..1		ITINERARIO DE LA NAVE Si el tipo de servicio es LINER, y el sentido Ingreso, se deben registrar las recaladas anteriores al puerto de arribo; si el sentido es salida se deben registrar las recaladas posteriores al puerto de zarpe. En las naves Tramp a lo menos se debe informar el puerto anterior de recalada al arribo, en las operaciones de ingreso, y el próximo puerto de recalada en las operaciones de salida.
4	itinerario			1..n		
5	lugar	string	5	1..1	VER TABLAS DE PARAMETROS	Código del lugar (puerto) que forma parte del itinerario. Tablas de códigos a utilizar de las Naciones Unidas (códigos alfabéticos de largo 5).
5	descripcion	string	255	1..1	TEXTO LIBRE	Descripción del lugar que forma parte del itinerario, en correspondencia al valor consignado en el tag codigo.
5	fecha-arribo	string	16	1..1	dd/mm/yyyy hh:mm	Fecha Real o Estimada de Arribo, según corresponda. En el formato "dd-MM-yyyy HH:mm.
5	fecha-termino	string	16	1..1	dd/mm/yyyy hh:mm	Fecha Real o Estimada de Zarpe, según corresponda. En el formato "dd-MM-yyyy HH:mm.

1	Fechas			1..1		FECHAS
2	fecha			1..n ( n = 3)		
3	nombre	string	10	1..1	FARRIBO FZARPE FEM	Tipo de fecha que será descrita en el tag "valor". Los valores que debe tomar este tag son: "FARRIBO" : Fecha de Arribo; (Ocurrencia obligatoria) "FZARPE " : Fecha de Zarpe; (Ocurrencia obligatoria en el ingreso) "FEM": Fecha de Emisión del Encabezado del Manifiesto (fecha de envío). (Ocurrencia obligatoria)
3	valor	string	16	1..1	dd/mm/yyyy hh:mm	Valor de la fecha en formato "dd-MM-yyyy HH:mm", asociada al tipo de fecha consignada en el tag "nombre". Sólo la fecha de emisión tiene el formato "dd-MM-yyyy";
1	Locaciones			1..1		LOCACIONES
2	locacion			1..1		
3	nombre	string	2	1..1	PD, PE	Tipo de locación asociada al documento. Los valores que debe tomar este tag son: "PD" : Puerto de Desembarque para el Ingreso (Ocurrencia obligatoria en el ingreso) "PE" : Puerto de Embarque para la Salida(Ocurrencia obligatoria en la salida)
3	codigo	string	5	1..1	VER TABLAS DE PARAMETROS	Código de la locación. Tablas de códigos a utilizar de las Naciones Unidas (alfanumérico de largo 5).
3	descripcion	string	255	1..1		Descripción de la Locación de acuerdo al valor consignado en el tag código.

1	Participaciones			1..1		PARTICIPANTES Este conjunto de tags, por cada ocurrencia, debe indicar la información de las personas que se solicitan en el mensaje.
2	participacion			1..n		
3	nombre	string	5	1..1	EMI, AGN; CAPTN, TRA. OT	Tipo de participante asociado al documento. Los valores que debe tomar este tag son: "EMI": Emisor del Encabezado del Manifiesto. (Ocurrencia obligatoria) "AGN" : Agencia de Naves; (Ocurrencia obligatoria) "CAPTN": Capitán de la Nave; (Ocurrencia obligatoria) "TRA": "Compañía Naviera"; corresponde al transportista efectivo de la carga; (Ocurrencia obligatoria) "OT" : "Operador del Terminal" (Ocurrencia obligatoria)
3	tipo-id	string	3	1..1	C RUT, CNI, PAS, ADU	Tipo de identificación del participante. Los valores que puede tomar este tag son: RUT: Rol único tributario (Chile) CNI: Cédula Nacional de Identidad PAS: Pasaporte ADU: Código dado por Aduana.
3	nacion-id	string	2	1..1	C VER TABLAS DE PARAMETROS	Código del país que otorga la identificación descrita en el tag "tipo-id". Tablas de códigos de la Naciones Unidas. (códigos alfabéticos)
3	valor-id	string	255	1..1	C	Valor del identificador del participante en el documento, cuyo tipo fue indicado en el tag "tipo-id ". Por ejemplo si el tipo-id es RUT, en este tag se debe indicar el número de RUT.El RUT debe consignarse con números seguidos incluyendo el dígito verificador, cuando corresponda, separado por un guión del resto de los números. Ejemplo: 77777777-7
3	nombres	string	255	1..1	TEXTO LIBRE	Nombre del participante en el documento.
3	direccion	string	255	0..1	TEXTO LIBRE	Dirección del participante en el documento.
3	codigo-pais	string	2	0..1	C VER TABLAS DE PARAMETROS	Código del país asociado a la dirección del participante, declarada en el tag "dirección". Tablas de códigos a utilizar de las Naciones Unidas (códigos alfabéticos) .

