



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Título

“Manual de Procedimientos de Agenciamiento Marítimo

AGUNSA”

Autor

**María Carolina Olea Jiménez**

Informe de práctica profesional presentada a la Carrera de Administración de Negocios

Internacionales de la Universidad de Valparaíso para optar al grado de licenciado en

Negociaciones Internacionales, Título Profesional de Administrador de Negocios

Internacionales

Profesor Guía

**Gerardo Castillejo**

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
Introducción	4
<b>CAPITULO I: “Marco Teórico”</b>	
1. Conceptos Teóricos	6
1.1 Conceptos Marítimos	6
1.1.1 Puerto	7
1.1.2 Terminal	7
1.1.3 Nave	7
1.1.4 Recalada	8
1.1.5 Practicaje	8
1.1.6 Prácticos	8
1.1.7 Remolcador	9
1.2 Conceptos de Agenciamiento	9
1.2.1 Agencia	9
1.2.2 Agente	9
1.2.3 Agenciamiento General	9
1.2.4 Agente Portuario	10
1.2.5 Agente de Línea	11
1.2.6 Agente Protector	11
1.2.7 Agente Servicios Varios	12

1.2.8 Armador o Naviero	12
<b>CAPITULO II: “Descripción de la Empresa u Organización”</b>	
2. Identificación de la Empresa	14
2.1 Planta directiva	15
2.2 Ejecutivos superiores	15
2.3 Reseña Histórica	16
2.4 Accionistas y Porcentaje de Participación	17
2.5 Misión	18
2.6 Países en los que opera AGUNSA	18
2.7 Productos y Servicios Ofrecidos	20
2.8 Principales Clientes	33
2.9 Estructura Organizacional	33
2.10 Equipo Humano	34
<b>CAPITULO III: “Labores Realizadas”</b>	
3.1 Trabajo realizado	37
3.2 Problemas Encontrados	48
3.3 Soluciones y Acciones Propuestas	48
3.3.1 Manual de Procedimiento de Agenciamiento Marítimo	50
<b>CAPITULO IV: “Conclusiones Finales”</b>	
4.1 Conclusión	76

4.2 Bibliografía	78
4.3 Anexos	79

## **1.- INTRODUCCIÓN**

Con el correr de los años, y habiendo aparecido el concepto de globalización en el mundo, se puede señalar que, esta ha contribuido a un mejoramiento en la conectividad de los países y por lo tanto, concluir que en nuestros días, la existencia de mejores y más intensas relaciones comerciales con otros países, ha sido fundamental para que naciones que en la antigüedad tenían que abastecerse sólo con productos propios de su zona, puedan ahora, tener un mayor bienestar y además, puedan tener acceso a una mayor cantidad de productos y servicios que por su ubicación geográfica, antes les era imposible poder acceder, y es así, que casi el 90% de los productos que se comercializan se transportan por la vía marítima, gracias a la posibilidad de que se pueden transportar mayores volúmenes de carga y de manera más rápida y segura.

La integración y comercialización entre países, no sería posible si no existieran organizaciones y empresas encargadas de actuar como nexo y de manejar el proceso de la cadena logística y de recepción que toda mercancía requiere al momento de ingresar a un país de destino, encargándose desde el manipuleo en la cubierta o bodega de la nave hasta el proceso de traslados al punto de destino.

Enunciado lo anterior, la Práctica Profesional de la alumna autora de la presente Tesis, fue realizada en la Compañía Naviera, Agencias Universales S.A. (AGUNSA), que

representa a una de las empresas líderes en Latinoamérica, en lo relacionado a agenciamiento marítimo y además de prestar servicios en el agenciamiento terrestre y aéreo, sin duda que su gran fortaleza radica en todo lo relacionado con la atención de naves y el servicio de logística y distribución.

## **CAPITULO I**

### **“Marco Teórico”**

## **1. Conceptos Teóricos**

Para el presente trabajo, se han desarrollado aquellos conceptos teóricos que tienen relación con el rubro en el cual se desempeña la empresa en la que se realizó la práctica. Están basados prácticamente en todos aquellos a que se refiere al manejo de términos marítimo y portuario usados, tomando en cuenta que una gran cantidad de las labores que se realizan, tanto en los procesos de estiba/y desestiba del cargamento, como de su posterior traslado o manejo logístico, se hacen una vez que la mercancía ya se encuentra en el puerto.

Aparte del dominio de los términos marítimo portuarios, es fundamental también, tener el conocimiento y visión de todo lo que tiene relación con la atención de la nave y todo el proceso que se debe seguir para llevar a cabo la función de agenciamiento.

Para un mejor ordenamiento, primero se nombrarán los conceptos desde lo más general para llegar a los más específicos, para así ir definiendo los términos que son empleados habitualmente en las labores que ejerce AGUNSA como empresa de agenciamiento naviero, aéreo y terrestre.

## **1.1 Conceptos Marítimos**

A continuación, se definen algunos de los conceptos marítimos de los que se debe tener el dominio y conocimiento necesarios, en atención a que forman parte importante de los diferentes procesos en los cuales desarrollan sus labores las agencias navieras.

### **1.1.1 Puerto**

Es el entorno físico en el cual se desarrolla el negocio mercantil, que por sus características, naturales o artificiales, sirve para que las naves realicen operaciones de carga y descarga, embarque y desembarco, tanto de mercancías, como de pasajeros.

### **1.1.2 Terminal**

Es el espacio físico en el cual se desarrollan faenas portuarias. Estos Terminales pueden ser Públicos o Privados.

Se define también, como una estación de transferencia, trasbordo y tránsito de la carga en que las mercancías en ruta, cambian su modalidad de transporte.

### **1.1.3 Nave**

Se denomina como nave, a toda construcción naval que se desplace con propulsión propia sobre alguna superficie marítima.

Conforme a la legislación Chilena, la definición de nave en el artículo 4° de la Ley de Navegación N° 2222, las naves se clasifican en mercantes y especiales y según su porte, en naves mayores o menores.

Son **naves mercantes**, las que sirven al transporte, sea nacional o internacional.

Son **naves especiales** las que se emplean en servicios, faenas o finalidades específicas, con características propias para las funciones a que están destinadas, tales como remolcadores, pesqueros, dragas, barcos científicos o de recreo, etc.

Son **naves mayores**, aquellas de más de 50 toneladas de registro grueso y **naves menores**, las de 50 o menos toneladas de registro grueso.

En términos comerciales, las naves se dividen en dos grupos según el tipo de servicio que realicen, y que son:

- **Naves Liner o de Línea:** Este tipo de naves son las que ofrecen un servicio de tipo regular, es decir, lo realizan periódicamente, ya que tienen un itinerario fijo, rutas previamente definidas y establecidas con anterioridad, que facilitan el proceso de agenciamiento.

- **Naves Tramp:** Este tipo de naves son más riesgosas para las agencias, ya que ofrecen un servicio con periodicidad irregular, dado que lo realizan esporádicamente, haciendo que el proceso de agenciamiento se haga de forma más minuciosa, debido a que es un servicio que varía según la ocasión.

#### **1.1.4 Recalada**

Es el anuncio que hace la nave indicando la fecha y hora de llegada al puerto. Recibidos estos datos, posteriormente se registran en la Estación de Prácticos dependiente de la Autoridad Marítima.

#### **1.1.5 Practicaje**



Se denomina así, a toda maniobra que se ejecuta con una nave en un puerto. Esta maniobra es realizada por un Práctico.

### **1.1.6 Prácticos**

Son los profesionales ajenos a la tripulación de la nave, que se encargan de asesorar al Capitán del buque en todo lo relacionado con la conducción de este, ejecutar las maniobras que se deben realizar en el puerto o cualquier otra faena que se solicite en la cual deba existir participación de uno o mas prácticos. Estos dependen de la Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante, de la Armada de Chile.

### **1.1.7 Remolcador**

Es una nave especial, que se utiliza principalmente para halar, tirar o empujar a otras naves de mayor tamaño ya sea en muelles, mar abierto o canales.

Se utilizan también para remolcar barcasas o naves incapacitadas, ya que a pesar de ser embarcaciones pequeñas poseen una gran fuerza de tiro, gracias a la potencia de sus motores, que les permite realizar su labor a pesar de su tamaño.

## **1.2 Conceptos de Agenciamiento**

Los conceptos de los cuales se debe tener conocimiento, dentro del rubro de agenciamiento son los siguientes:

### **1.2.1 Agencia**

Se refiere a toda empresa destinada a gestionar asuntos ajenos, o a prestar determinados servicios. En este caso, es la empresa prestadora de servicios a la Nave.

### **1.2.2 Agente**

Es la persona natural o jurídica, que actúa, ya sea en nombre del Armador, dueño o capitán de una nave, en representación de ellos, en todos los actos o gestiones concernientes a la atención de una nave en Puerto

### **1.2.3 Agenciamiento General**

De acuerdo a la legislación nacional el Agente General es la persona natural o jurídica que actúa en nombre de un Armador extranjero con carácter de mandatario mercantil.

El agente general, es aquel que cuenta con la autoridad de su principal, para actuar en todas aquellas materias relacionadas con el aspecto comercial y operativo de un determinado ámbito geográfico.

Esta autoridad o el alcance de sus servicios, debe estar establecida formalmente en un contrato, en que se especifique y defina el rol que le corresponderá al Agente General y la representatividad que tendrá dicho agente.

La figura del Agente General se relaciona casi mayoritariamente con Armadores de tráficos de línea, o con Armadores Tramp.

Los Armadores, o líneas navieras chilenas que tengan domicilio legal en el país, no requieren de un Agente General ya que ellos mismos son los encargados de realizar las labores de tipo comerciales y designan a sus Agentes Portuarios de Naves.

### **1.2.4 Agente Portuario**

Es la persona natural o jurídica chilena, que actúa, ya sea en representación del Armador, del dueño, o del capitán de una nave para todos aquellos actos o gestiones relacionados con la atención de la nave en el puerto de su consignación.

Este, posee representatividad suficiente para solicitar y realizar las gestiones correspondientes para la atención de una nave y/o aquellos que se deriven de esta.

El agente portuario de la nave, no responde de las obligaciones de su representado, no obstante tendrá la responsabilidad que le corresponda ante la Autoridad Marítima en virtud de la Ley.

Este puede tener como representado, a un Agente General en Chile, quien a su vez representa comercialmente al Armador.

### **1.2.5 Agente de Línea**

El Agente de la Línea, es aquél que le corresponde representar a su principal, en aquellas naves operadas por terceras líneas, que cuentan con su propio Agente portuario de Naves. Tal es el caso, de los servicios conjuntos, en donde un representado puede participar junto a otras Navieras, o también están aquellos casos en que su representado, participa solo arrendando espacio en otras naves operadas por terceros.

En los casos de los servicios conjuntos, el Agente de la Línea puede representar a más de una Línea naviera y en caso que uno de sus Representados, en esos servicios opere Naves, pasa a constituirse en un Agente portuario de naves (SPA).

El Agente de la Línea tiene responsabilidades sobre la recepción y/o entrega de las cargas bajo BL de sus representados, así como velar para que se cumpla el programa y compromisos asociados a los Servicios Conjuntos en donde participa su Representado.

#### **1.2.6 Agente Protector**

El Agente Protector, es aquel Agente de naves, que ha sido nombrado por el Capitán, Dueño, Armador o Charteador, para proteger sus intereses cuando en virtud de un Contrato de Fletamento o Charter Party, la nave está consignada a otro Agente. Así por ejemplo, si un Charter Party establece que los Agentes portuarios de la nave serán designados por los Owners, entonces los Charterers podrán designar a su propio Agente protector. Este mismo principio se aplica para los dueños, armadores, charteadores por tiempo o por viaje.

Se puede entonces decir que el Agente Protector, es un representante de una de las partes del contrato de fletamento, que ejerce funciones de supervigilancia acerca del fiel cumplimiento y ejecución del contrato.

Por otro lado, el Agente protector tendrá la representación legal suficiente para actuar en juicio activa y pasivamente por su Mandante.

#### **1.2.7 Agente Servicios Varios**

Este agenciamiento es nominado directamente por los Armadores de la nave, o por sus proveedores de servicios y para atender materias no relacionadas con la carga ni con las operaciones comerciales de la nave en puerto. Es así, que en esta denominación se pueden incluir servicios a la tripulación, necesidades médicas, cash advance, a la nave

misma (reparaciones), de abastecimiento o provisiones, de coordinación de servicios, etc.

### **1.2.8 Armador o Naviero**

Es la persona física o jurídica propietaria del buque, o la que, sin serlo, lo tiene en fletamento. En cualquiera de los casos, es el que acondiciona el buque para su explotación, obteniendo rendimiento del flete de las mercancías o transporte de pasajeros.

## **CAPITULO II**

### **“Descripción de la Empresa”**



El presente capítulo, contiene los datos generales acerca de la organización en la cual se realizó la práctica profesional, AGUNSA, mencionando de forma breve su historia, la composición de su estructura organizacional, el rubro y los servicios que ofrece la compañía, se nombrará sus principales clientes, además de una serie de datos relevantes para dar a conocer la empresa.

A continuación se mencionan los datos básicos para identificar la empresa.

## **2. Identificación de la Empresa**

**Razón social:** Agencias Universales Sociedad Anónima.

**Nombre de fantasía:** AGUNSA.

**RUT:** 96.566.940-K

**Tipo de Sociedad:** Sociedad Anónima Abierta

**Dirección:** Urriola 87, piso 2. Valparaíso

**Teléfono:** (32) 2210933

**Fax:**(32) 2257586

**e-mail:** agunsavlp@agunsa.cl

## 2.2 Planta Directiva

<b>Presidente:</b> JOSE MANUEL URENDA BELTRÁN Abogado	
<b>Vicepresidente:</b> FRANCO MONTALBETTI MOLTEDO Ingeniero Comercial	
<b>Directores:</b> BELTRAN URENDA SALAMANCA Abogado	JAIME BARAHONA VARGAS Oficial de Marina Mercante
GONZALO AMENABAR VIVES Licenciado en Química	MIKEL URIARTE PIAZOLA Ingeniero Comercial
ANTONIO JABAT ALONSO Capitán de Altamar	

## 2.3 Ejecutivos Superiores

<b>Gerente General:</b> <b>LUIS MANCILLA PEREZ</b> Ingeniero Comercial	
<b>Gerente Comercial y Corporativo de Administración Logística y Distribución</b> <b>RODRIGO JIMENEZ PACHECO</b> Auditor Ingeniero Civil	<b>Gerente Corporativo de</b>  <b>ENRICO MARTINI GARCÍA</b> Ingeniero Comercial y Contador
<b>Gerente Corporativo de Desarrollo de Negocios</b> <b>HUGO PETRIC BASCUÑAN</b> Ingeniero Civil Auditor	<b>Gerente Corporativo de Organizacional</b> <b>BEATRIZ JABAT BLAZINA</b> Contador Público y Contador
<b>Subgerente de Finanzas Agenciamiento y</b> <b>FELIPE VALENCIA SALINAS</b> Ingeniero Comercial <b>GARCÍA</b>	<b>Gerente División</b>  <b>Logística Portuaria</b> <b>JUAN ESTEBAN BILBAO</b>  Oficial de Marina Mercante

## 2.4 Reseña Histórica

Impulsada por el interés de contar con una agencia naviera, capaz de proporcionar servicios portuarios, en forma eficiente, económica, controlable y confiable, la Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A. creó en 1960 Agencias Universales S.A. Su objetivo inicial, fue actuar como agente general y portuario, para atender las operaciones de naves nacionales y extranjeras, ejercer las funciones de



corredor de fletes y cargamentos y, en general, participar en toda clase de actividades relacionadas con negocio marítimo.

Poco a poco, AGUNSA fue posesionándose en el país como una de las compañías líderes en actividades de agenciamiento.

En el año 1989 se produjo la división de CCNI e Inversiones Cabo Froward S.A. Este proceso culminó, cuando en 1994 los accionistas de ambas sociedades acordaron una fusión.

En 1992, inició el proceso de internacionalización, que la convertiría en la compañía más importante del rubro logístico en América Latina, destacándose la creación de AGUNSA Venezuela, México, Argentina e Italia.

A través de los años, la empresa ha invertido importantes recursos financieros en embarcaciones, maquinaria sistemas computacionales y equipos especializados para permitir una adecuada atención de naves y clientes, así como un eficiente manejo de las cargas en terminales.

Así, en su constante mejoramiento y desarrollo de nuevos proyectos, AGUNSA continúa consolidándose en las áreas de transporte marítimo, terrestre y aéreo, tanto en el ámbito nacional como internacional, sumando a la fecha una red de 72 oficinas, en 20 países de América, Europa y Asia.

## **2.5 Accionistas y porcentaje de la propiedad:**

Los principales accionistas al 31 de diciembre del 2008 son los siguientes:

NOMBRE	N° ACCIONES	PORCENTAJE
Empresas Navieras S.A	597.102.429	69,8286%
Sudamericana Agencias S.A	211.311.092	24,7120%
Paul Johan Vogt	17.000.000	1,9881%
Siglo XXI Fondo de Inversión	3.307.450	0,3868%
Maria Elena de Inversiones S.A.	3.142.583	,3675%
Inversiones Borchers S.A.	2.561.044	0,2995%
Beltrán Urenda Zegers	1.551.980	0,1815%
Euroamerica Corredores de Bolsa S.A.	1.241.985	0,1452%
Sociedad Nacional de Valores S.A.	1.140.561	0,1334%
Representaciones Marítimas Kawasaki Chile Ltda.	1.039.402	0,1216%
Inversiones Euronegocios Ltda.	909.088	0,1063%
Inversiones Santa Paula Ltda.	786.456	0,0920%
Otros 424 Accionistas	14.002.621	1,6375%
<b>Total</b>	<b>855.096.691</b>	<b>100%</b>

## 2.6 Misión

"Constituirse en la red logística de cada uno de nuestros clientes de carga, pasajeros, naves y terminales, con una oferta de servicios cuya prestación agrega valor".

## 2.7 Países en los que opera AGUNSA

Esta compañía, actualmente no solo presta servicios de agenciamiento, representación y abastecimiento de combustible casi a lo largo de todo el País, sino que tiene una amplia red de filiales en gran parte de Latinoamérica. Está presente en países como Argentina, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, Uruguay y Venezuela, en Norteamérica se encuentra presente en Estados Unidos, México, en Europa se encuentra en España, Italia y Portugal, y recientemente se insertó en el mercado asiático entrando a países como Hong Kong, Corea, Japón y China, estableciéndose con 70 oficinas en 20 países.

AGUNSA recientemente abrió oficinas en Asia, lo que genera una puerta para poder ingresar a más lugares de dicho continente, presentándose como un muy buen negocio a futuro.

En el siguiente cuadro se muestra de forma detallada las siguientes ciudades en dónde AGUNSA posee filiales. Estas son:

AMERICA	LATINOAMERICA	EUROPA	ASIA	CHILE
Monterrey	Medellín	Madrid	Tianjin	Arica
Los Ángeles	Bogotá	Barcelona	Tokio	Iquique
Miami	Cartagena	Valencia	Qingdao	Mejillones
Guadalajara	Buena Aventura	Lisboa	Shanghai	Antofagasta
México	Calí	Oporto	Ningho	Chañaral
	Quito		Seúl	Quintero

Esmeraldas	Busan	Valparaíso
Manta	Xiamen	Santiago
Guayaquil	Censen	San Antonio
Cuenca	Guangzhou	San Vicente
Puerto Bolívar	Hong Kong	Puerto Montt
Callao		Punta Arenas
Pisco		
Mataranillo		
Montevideo		
Mendoza		
Buenos Aires		
Caracas		
Valencia		

## 2.8 Productos y Servicios Ofrecidos

La compañía naviera Agencias Universales S.A. (AGUNSA) se inició, como se nombró anteriormente, como una compañía que actuaba como agente general y portuario, su

labor, era hacerse cargo de las necesidades de naves tanto nacionales como extranjeras, pero exclusivamente en un principio AGUNSA estaba enfocada únicamente a la industria naviera.

Actualmente, la Compañía ha diversificado sus servicios, ampliando su rubro, ya no sólo atendiendo las necesidades de la industria marítima, sino que ahora también atiende las necesidades de la industria aérea y terrestre, además extendiendo sus servicios hacia otras áreas.

Es así como AGUNSA posee una diversa línea de negocios en los que ofrece los siguientes servicios:

### **2.8.1. AGENCIAMIENTO MARÍTIMO**

AGUNSA logra otorgar un servicio en el que atiende de forma oportuna las necesidades de la industria naviera contando con profesionales de calidad y utilizando las más altas tecnologías.

Dentro de este rubro la compañía ofrece los siguientes servicios:

a) Agenciamiento General:

AGUNSA presta soluciones efectivas a sus clientes, debido al profundo conocimiento que ésta posee en el mercado de movimientos de cargas.

Algunos de los Servicios de AGUNSA para armadores son:

- Representación comercial, con alcance nacional
- Venta de fletes y reservas de espacio

- Equipo humano y plataforma tecnológica en atención a clientes
- Estudios y análisis de comportamiento de los mercados de cargas
- Administración de inventario de contenedores
- Emisión de documentación de embarque
- Servicios financieros asociados a fletes, demoras y daño de contenedores
- Administración de reclamos

b) Agenciamiento Portuario:

A través de este servicio, la compañía contrae el compromiso de “actuar por cuenta de” compañías navieras representadas, asesorando a capitanes y armadores de modo de ir optimizando las operaciones de sus naves en los puertos chilenos.

En la actualidad, AGUNSA ofrece especializaciones en la atención de:

Naves porta-contenedores y en servicios regulares

Naves de transporte de graneles secos

Naves de transporte de graneles líquidos

Naves científicas

Cruceros

Naves de transporte de vehículos

Naves de cargas de proyecto

Naves pesqueras

Naves especiales

c) Asistencia de Naves en el Cruce del Estrecho de Magallanes

Asesora a armadores y capitanes a optar por la ruta más efectiva de navegación por el estrecho de Magallanes, preocupándose tanto de la seguridad humana, como de la estabilidad de la carga en tránsito, proporcionándoles a sus clientes un servicio seguro y eficaz.

### **2.8.2 AGENCIAMIENTO AÉREO**

El servicio de agenciamiento aéreo, se encarga desde la planificación, comercialización e introducción de nuevos productos creados por las líneas aéreas para sus usuarios, hasta la atención de aeronaves, su abastecimiento y la representación de líneas aéreas ante los organismos de Estado que intervienen en la industria.

Los servicios que AGUNSA representaciones otorga en esta área son:

- Call center
- Administración financiera:
  - \* Devolución de Impuestos
  - \* Devolución de Boletos
  - \* Pago a proveedores
  - \* Transferencias de dinero
  - \* Asistencia Financiera
- Marketing
- Counter de ventas y atención a público
- Ejecutivos de ventas para agencias de viajes y corporaciones

- Asesorías en aspectos legales

AGUNSA Representaciones, presta servicios en Chile a:

- Air Canada
- United Airlines

### **2.8.3. TRANSPORTE**

AGUNSA transporte, trabaja en conjunto con importantes empresas del rubro del transporte, que les otorgan una variada flota de equipos, que les permiten minimizar recursos en vacíos, ajustan horarios y optimizan recursos, todo esto, siempre en beneficio del cliente, que es el principal motivador de una buena labor

Para el transporte de cargas de importación y exportación, AGUNSA posee los siguientes servicios:

Transporte especializado para cargas sobredimensionadas

Contenedores secos y refrigerados

Transporte de materiales peligrosos

Transporte de graneles sólidos y líquidos

Transporte Vía Ferrocarril entre los puertos de San Antonio, Valparaíso y Santiago

El servicio de AGUNSA transporte además incorpora:

Representación individual del cliente

Asistencia con agencias de aduana

Seguimiento de embarques



Seguros a la carga

Confirmación de las entregas

Facturación detallada

#### **2.8.4. LOGISTICA Y DISTRIBUCIÓN**

Este servicio se crea para mejorar la eficiencia de la cadena de abastecimiento, a través de la creación diseños de soluciones de almacenaje, distribución y manejo de carga general, ofreciéndole a sus clientes, altos niveles de calidad y precios muy convenientes.

AGUNSA Logística y distribución presta los siguientes servicios:

a) Almacenaje

Cuenta con una superficie total de almacenes de 80.000 mt<sup>2</sup>, todos estos dotados con los más altos estándares de tecnología y seguridad.

AGUNSA almacenaje cuenta con los siguientes servicios:

Recepción de mercaderías controlando la cantidad por SKU e ingresando la información a sus sistema WMS Full Internet

Control de calidad, pesaje, volumetría y palletizado al ingreso de la mercadería

Almacenamiento definido computacionalmente considerando información como peso, volumen, nivel de rotación, tipo de mercancía, cliente y cuidando de quedar accesible inmediatamente para su despacho

Recepción y control de devoluciones

Recepción de órdenes de despacho computacionalmente mediante interfaces con los principales sistemas ERP y propietarios de cada uno de los clientes

Apoyo constante de equipamiento RF y Wi Fi con sistema de códigos de barra de productos y ubicaciones

Emisión de guías de despacho, facturas, listado de embarques, etc.,

#### b) Servicios Adicionales

Además de los servicios nombrados anteriormente, AGUNSA logística y distribución para agregar valor ofrece lo siguiente:

Control de calidad en la recepción

Colocación de garantías a productos electrónicos

Colocación de precios

Armado de kits y ofertas

Cambios de voltaje

Cambios de enchufes

AGUNSA logística y distribución, también ofrece los servicios de consultoría para desarrollar y diseñar programas ajustados a la necesidad de cada cliente, estos servicios son:

Diseño y modelamiento de soluciones a necesidades específicas

Propuestas de re-ingeniería de procesos

Suministro de información tributaria

Asesorías en materias aduaneras y laborales

Estudios de mercado

Modelamiento y simulación de operaciones

c) Distribución

Es la etapa en donde se coordinan las diferentes actividades para lograr que los productos lleguen en el tiempo preciso al lugar de destino, es decir, “Just in time”.

Los procesos que este servicio requiere son:

Rutas sugeridas por computación para optimizar los tiempos de viaje y

ocupación de los camiones

Consolidación de la carga compatible

Carguío de camiones propios y de terceros

Transporte en camiones exclusivos y compartidos desde Arica a Punta Arenas

Entrega en destino tales como supermercados, centros de distribución, tiendas y domicilios

Registro de entregas vía información electrónica

Recolección y gestión de documentos de entrega conforme

Seguimiento satelital cuando se solicite

Índices de gestión

## **2.8.5. ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE TERMINALES**

La construcción de puertos para satisfacer el gran movimiento de cargas de importación y exportación, han generado una amplia gama de servicios en los terminales, entre los que destacan:

- Administración
- Operación
- Mantención
- Gestión Comercial

AGUNSA mantiene contratos de servicios en los terminales de las siguientes empresas:

- Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi
- Central Eléctrica de Tarapacá
- Compañía Siderúrgica Huachipato

#### **2.8.6. SERVICIOS DE ESTIBA**

AGUNSA está capacitada para ofrecer servicios de manipulación de carga y además es capaz de investigar, planificar, comercializar, desarrollar y administrar todos los servicios que son requeridos al interior de los puertos, ya sean producto de las necesidades de compañías navieras o de los dueños de las cargas a estibar.

Los servicios que presta AGUNSA en esta área son:

##### **a) Estiba/Desestiba**

Para realizar este servicio, AGUNSA cuenta con grandes inversiones en equipamiento portuario y sistemas de información, que junto a la seguridad, eficiencia y tecnología

empleadas por la compañía, son los principales factores que hacen posible realizar las labores de estiba y desestiba que ejecuta la empresa.

La compañía se especializa en:

- Estiba / Desestiba y Servicios de Terminal a contenedores, carga general, cargas a granel y a cargas automotrices.

### **b) Cargas de Proyecto**

AGUNSA, ha participado activamente en la entrega de soluciones eficientes para cargas de gran volumen y peso, tanto en su transporte aéreo, marítimo y terrestre, como en su manipulación en sus destinos finales, Un equipo especializado se encarga del diseño, planificación y gestión de cada uno de estos programas logísticos, generando soluciones individuales para todos ellos.

### **c) Equipos Portuarios**

AGUNSA administra una importante flota de equipos propios de poseen la más alta tecnología y dispone de un conjunto de proveedores especializados que le permiten operar y ofrecer servicios de diversos equipos:

Grúas móviles de 100 toneladas de capacidad de levante

Grúas móviles de 50 toneladas de capacidad de levante

Grúas reach stacker de 45 toneladas de capacidad de levante

Grúas top lifter para contenedores vacíos y llenos

Equipos side lifter para contenedores

Montacargas desde 2,7 toneladas de levante hasta 12 toneladas

Terminal tractors y sus chasis para el traslado de contenedores

Cargadores frontales y bulldozer

Camiones y camionetas

### **2.8.7. SERVICIO DE LANCHAS Y REMOLCADORES**

Este servicio al igual que los demás se divide en diferentes áreas que son:

#### **a) Lanchas:**

AGUNSA Equipos a flote, cuenta con una amplia flota de lanchas de última generación a lo largo de todo el país, que están diseñadas para apoyar las faenas de las naves que recalán en Chile, las que se encuentran distribuidas a lo largo de todo Chile.

Los servicios que AGUNSA presta en este ámbito son:

Embarco y desembarco de prácticos

Traslado de personas desde y hacia las naves

Traslado de repuestos y mercaderías entre el muelle y las naves

Traslado de tripulantes

Apoyo a las faenas de amarra y desamarra de las naves en puerto

Servicios de apoyo en el control de la polución en el mar

Traslados de autoridades a la recepción y despacho de naves a la gira

## **b) Remolcadores**

AGUNSA Equipos a flote, cuenta con una variada línea de remolcadores, que se encuentran posicionados a lo largo de toda la costa chilena, con unidades que son renovadas constantemente para cumplir con todos los niveles de calidad y seguridad, incorporando además tecnologías de punta y personal altamente experimentado, provisto por su filial CPT y calificados proveedores.

### **2.8.8. CONTENEDORES**

AGUNSA Contenedores, ofrece servicios de administración y operación de depósitos de contenedores, otorgando servicios de almacenaje, reparaciones, mantención e inspección de contenedores.

AGUNSA Contenedores, además ofrece para los contenedores refrigerados, generadores, los que son arrendados, tanto en puerto como en las bodegas del cliente y además brinda asistencia técnica en el lugar que se requiera. Dentro de sus clientes se encuentran:

- Compañías Navieras
- Compañías de Leasing

Los servicios que AGUNSA Contenedores presta en este rubro son los siguientes:

- a) Depósito de Contenedores

Este servicio consiste en la recepción, inspección, reparación, almacenaje y despacho de todo tipo de contenedores vacíos.

#### b) Manutención y Reparación

Para contenedores refrigerados AGUNSA ofrece los siguientes servicios:

Mantenimiento y reparación de unidades de refrigeración y generadores eléctricos

Diesel (gen set)

Servicio de Pretrip

Precooling y asistencia en la consolidación de carga refrigerada, tanto en puerto como en los centros de producción de los clientes

Monitoreo de estos contenedores arribando al puerto previo al embarque

Asistencia técnica a bordo de las naves en tránsito

Servicio las 24 horas del día, siete días a la semana a unidades de refrigeración con averías repentinas.

#### c) Venta y Arriendo

AGUNSA también ofrece servicio de venta y arriendo de contenedores dry y reefers (refrigerados) de 20 y 40 pies, los que pueden ser usados para transporte de carga terrestre nacional y/o bodega estática.

Además, cuenta con dos generadores de 165 KVA, los cuales se arriendan como suministro de poder para contenedores refrigerados, tanto en el puerto como en las bodegas del cliente.



### **2.8.9. AGENTE EMBARCADOR**

AGUNSA a través de su filial Modal Trade, que es su red mundial de oficinas, le otorga servicios integrales a empresas y particulares del comercio exterior para resolver sus necesidades de embarque, transporte, logística y distribución.

El propósito de la compañía es atender las necesidades de la pequeña y mediana empresa, en sus actividades de comercio exterior, asegurándole disponibilidad de tarifas convenientes y espacio en los medios de transporte contratados, monitoreando cada una de las etapas de la cadena de abastecimiento y certera coordinación con las entidades involucradas en el proceso.

Además AGUNSA presta servicios de consolidación de cargas y de asesoría a empresas y particulares en todo lo relacionado con el comercio y el transporte nacional e internacional, dándole énfasis a las soluciones integrales propias de la ingeniería del transporte y cargas del proyecto.

### **2.8.10. BUNKERING**

AGUNSA Bunkering, ofrece el servicio de corredor y abastecedor de una gran variedad de combustibles y lubricantes para todo tipo de naves en los puertos chilenos.

Gracias a la independencia que esta compañía posee, le permite ofrecer los mejores precios del mercado ya que elige el proveedor de combustible más eficiente, según las necesidades de cada nave.

Además la compañía entrega las mejores soluciones a los requerimientos de combustibles, permitiéndole un control de costos al armador, gracias a los amplios conocimientos que AGUNSA Bunkering posee de las leyes e impuestos que afectan a los combustibles.

Otra ventaja que posee la compañía, es que AGUNSA es miembro de IBIA (International Bunker Industry Association), lo que hace posible implementar los mejores métodos de abastecimiento de combustible de naves a nivel mundial, otorgándoles a los armadores en Chile acceso a un producto-servicio del más alto nivel.

## 2.9 Principales Clientes

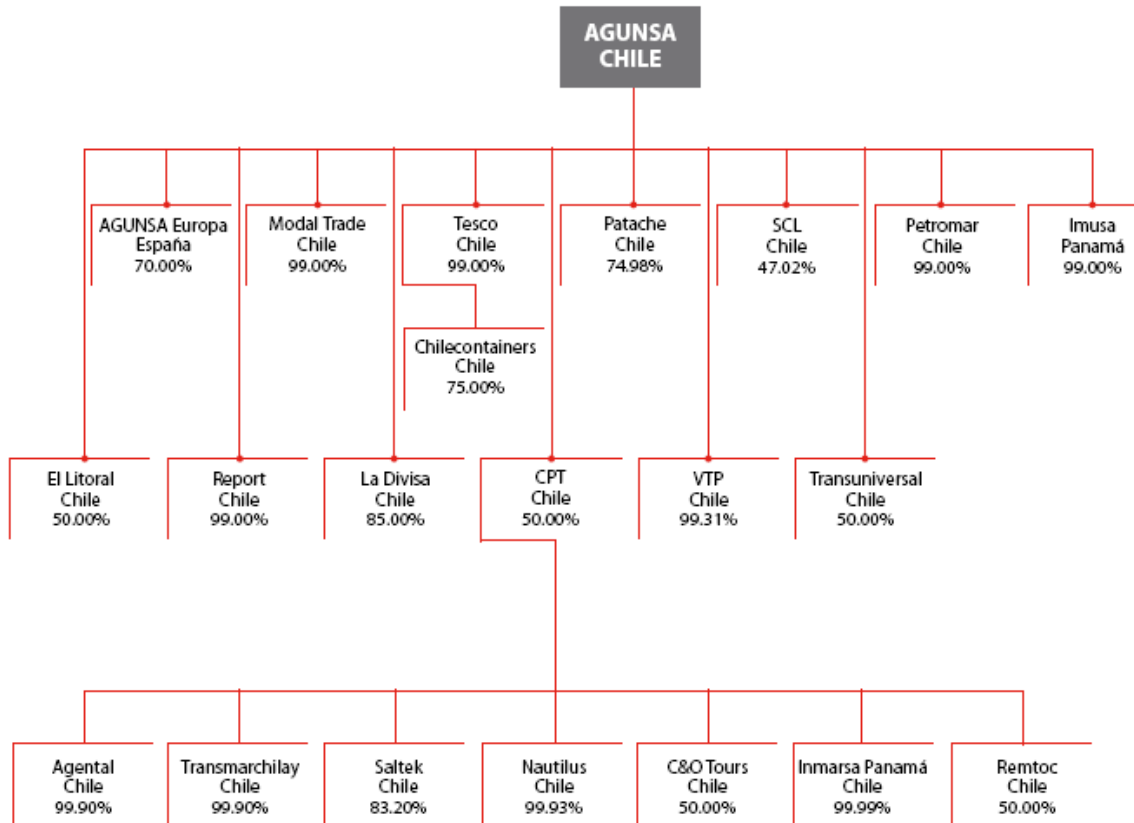
Algunos de los principales clientes que mantienen contratos de servicios vigentes con AGUNSA son:

Agencias Marítimas Agental S.A	LG Electronics INC. Chile Ltda.
AGFA Gevaert Ltda...	Manuchar Chile S.A.
Air Canada	Naviera Magallanes S.A.
American President Line LTD (APL)	NYK Sudamérica (Chile) Ltda.
Anglo American Norte S.A.	Ester Chile
Antofagasta Terminal Internacional S.A.	Panoco Korea Co. Ltda.
APL Logistics Chile S.A.	Paris S.A.
Burmah Chile S.A.	Philips Chilena S.A.
Compañía Siderúrgica Huachipato S.A.	Pirelli Neumáticos Chile Ltda.
Cñia. Chile de Navegación Interoceánica	Promasa S.A.

Cñia. Minera Doña Inés de Collahuasi	Raytheon Polar Services United St.
Cñia. Sudamericana de Vapores S.A.	Representaciones Marítimas Kawasaki
Cñia. Trasatlántica Española (CTE)	Servicios Marítimos integrados S.A.
Cooperativa Agr. Y Lechera de la Unión	Sitrans Ltda.
Corporación del Cobre	Sociedad Chilena de Litio Ltda.
Empresa Minera Mantos Blancos	Sony Chile Ltda.
Empresa Nacional del Petróleo	SQM Industrial S.A.
Fanalzoza S.A.	Sudamericana Agencias Aéreas y Maritima.
Hamburg Sud Columbus Line	Terminal Pacífico Sur Valparaíso S.A.
Hasbro Chile Ltda.	Ultramar Agencia Marítima Chile
Household Products Chile Comercial tda.	Unilever Chile HPC Ltda.
Johnson's S.A.	United Airlines
Kawasaki Kisen Kaisha	Whirlpool Chile Ltda.
. Lexmark Internacional de Chile Ltda.	

## 2.10 Estructura Organizacional

A continuación se muestra un Organigrama en el cual se dan a conocer las empresas Filiales y Coligadas de AGUNSA, las primeras corresponde a aquellas que poseen más de un 50% de participación, mientras que las últimas poseen una participación menor o igual a 50%.



## 2.11 Equipo Humano

La excelencia, en la calidad de servicio que AGUNSA entrega día a día en cada una de las partes de su cadena de valor, se debe a sus más de cuatro décadas de existencia y al comprometido y sólido equipo humano que se encuentra detrás de cada uno de los procesos que se realizan.

La empresa, es reconocida como una agencia exitosa, debido a la gran labor en conjunto que realizan Agentes Portuarios y Aeroportuarios, Estibadores, Almacenistas,

Distribuidores, Transportistas, Administrativos, Desarrolladores de Nuevos Negocios, Desarrolladores Organizacionales, Embarcadores, Tripulantes, Operadores y diversos Profesionales, que son las personas encargadas de dar vida al proceso de agenciamiento que ofrece AGUNSA por mas de 40 años.

Para la compañía, los factores claves de éxito para lograr los objetivos que se proponen y llevarlos a cabo de la mejor manera, sin duda son el trabajo en equipo, la responsabilidad, la confianza y por sobre todas las cosas, el profesionalismo y la buena relación que llevan con sus clientes, además de un clima laboral propicio para que todo el equipo se sienta a gusto y pueda realizar sus labores de la mejor forma posible.

La cantidad de personas que conforma la organización, tanto de forma individual como en conjunto, se presenta a continuación en el siguiente cuadro:

<b>EQUIPO HUMANO AGUNSA INDIVIDUAL</b>			<b>EQUIPO HUMANO AGUNSA CONSOLIDADO</b>		
<b>Tipo de Personal</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Tipo de Personal</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Trabajadores	29	25	Trabajadores	1163	979
Profesionales	258	341	Profesionales	496	682
Ejecutivos	25	27	Ejecutivos	69	118
Ejecutivos Superiores	9	7	Ejecutivos Superiores	28	41
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>400</b>	<b>Total</b>	<b>1756</b>	<b>1820</b>

**CAPITULO III**  
**“Labores Realizadas”**

En este capítulo, se darán a conocer las labores que fueron realizadas durante el tiempo en que se desarrolló la práctica profesional, mencionando el área en la cual se realizaron las tareas y explicando que tipos de labores se le encomendaron al alumno.

Asimismo, se señalarán algunos de los problemas que se visualizaron dentro de la organización, dándole énfasis al problema mayor, al cual se le hará una propuesta para dar solución de dicho problema.

### **3.1 Trabajo Realizado**

La práctica profesional, fue realizada en la casa Matriz, ubicada en Valparaíso, específicamente en la sección de Gerencia de Administración, compuesta por 53 trabajadores, la cual se encarga de ver todos los asuntos administrativos de la empresa, ya sea, las facturas que se han emitido, confeccionar los informes de gestión que son entregados mensualmente por el encargado de realizar esta labor, se encargan de la elaboración de los pedidos de compra y venta para los servicios de este tipo que la compañía ofrece, como por ejemplo el nombrado anteriormente “BUNKERING”, también se lleva registro de los movimientos que se realizan con las empresas relacionadas, se analizan las inversiones que se realizan por cada filial para llevar un control de cómo afectan y modifican dichas inversiones al balance consolidado, así como también, esta sección se preocupa de elaborar y actualizar anualmente su

Memoria, que debe presentarse en Marzo de cada año, la cual indica los principales datos de la organización, ya sea su historia, rubro, estructura organizacional y balance, entre otros.

Aunque la práctica fue realizada en el área de Gerencia de Administración, también fue posible visitar por algunos días el área de Liquidación de Naves, que está compuesta por 6 trabajadores, la cual se encarga de la atención y preparación de la recalada del buque, en la que se preocupan de organizar todo el proceso desde su recepción, hasta el zarpe a otro destino.

### **3.1.1 Tareas Realizadas**

- **Confección de Estados de Cuentas Corrientes:**

Todos los meses, el departamento de administración, debe confeccionar los estados de cuentas corrientes que se generan, a partir del servicio de venta que posee IMUSA con las filiales a las cuales les ofrece el servicio de Bunkering.

Estos estados, se elaboran por medio de libros diarios, que se ingresan en una planilla Excel, en la cual se registra la fecha en que la factura fue emitida, la correspondiente glosa o descripción de la factura que se está ingresando, y posteriormente se clasifican según si son cargos, que en el libro diario se clasifica como debe, o abonos que se clasifican como haber, finalmente con el resultado de la sumatoria de ambos, se saca la diferencia para ver si el saldo fue a favor de la empresa o si fue desfavorable para ésta.

Estos estados de cuenta se confeccionan para cada filial y así se va comparando el saldo que se tiene con cada una de estas.



- **Confeccionar Planillas de actualización de Bunkering Clientes:**

Como se mencionaba anteriormente, AGUNSA al prestar servicio de Bunkering, debe llevar un registro mensual de los cargos efectuados por medio de las facturas de los clientes que requieren de este servicio de abastecimiento de combustible.

Es así como por medio de una planilla Excel, en la cual se ingresa el nombre del cliente al cual se le está haciendo el registro, se debe ingresar la fecha en que se contabilizó la factura, el número de documento correspondiente, el número de transporte, la glosa o descripción correspondiente a cada factura, el respectivo cargo o abono, y ver si al momento de pagarse la cuenta por parte de el cliente, la cuenta quedó saldada, es decir, se realizó el pago de la factura, si es que se generaba un ajuste producto de que el cargo fuera mayor que el pago realizado por el cliente, o finalmente revisar si es que aún quedaban facturas con cargos pendientes que debían ser canceladas.

Este tipo de registro, es una forma de poder ver de modo claro, las facturas que aún no han sido pagadas y tenerlas presente, para poder llevar un buen registro de los pagos o las cuentas que deben sus clientes.

- **Confección de planillas de actualización de Bunkering Proveedores**

Del mismo modo que AGUNSA registra el comportamiento de los pagos o deudas por parte de sus clientes, lo debe hacer con los pagos que AGUNSA Bunkering debe realizar con sus proveedores.

Para la confección de este registro, se utiliza la misma planilla que la utilizada para los clientes, la única diferencia es que en estas se anota el nombre del proveedor

correspondiente y luego se realiza el mismo proceso que se nombró anteriormente con la planilla de los clientes, para así dejar registrado de forma clara, las facturas que ya fueron saldadas, las que tuvieron algún ajuste, o las que aún están pendientes en la planilla se registran con letras rojas para que quede de forma fácil y clara las facturas que deben ser pagadas.

- **Ordenar y Actualizar Facturas del 2do semestre del año 2008**

El Departamento de Administración de AGUNSA, debe tener un respaldo físico y electrónico de las facturas con sus respectivos reembolsos efectuados mes a mes, para así poder tener un respaldo de los pagos y reembolsos que se han efectuados, de forma de que si existiera algún problema con alguno de estos, se pueden comprobar ya sea físicamente por medio de las carpetas archivadas que contienen las facturas originales, o por medio de planillas electrónicas que contienen el detalle de los reembolsos de las facturas emitidas.

Para la realización de esta actualización, primero se debieron ordenar de forma ascendente por fecha y por su respectivo número de factura, cada una de las facturas físicas que el Departamento de Administración de AGUNSA contiene. Una vez ordenadas, se van ingresando en una planilla preestablecida, que contiene la fecha de contabilización, su respectiva descripción o glosa en la cual se detalla el tipo de reembolso que se efectuó, la referencia de la empresa a la cual se le realizó el reembolso, el monto en dinero de este reembolso, el número del pedido de venta, el número

correspondiente a la factura y finalmente clasificar cada factura según si se encontraba exenta o afecta.

- **Actualizar Memoria AGUNSA 2008**

AGUNSA, al ser una empresa registrada como Sociedad Anónima, debe cumplir con una normativa de la Superintendencia de Valores y Seguros, la cual establece que “Todas las sociedades o emisores inscritos en el Registro de Valores deberán elaborar una memoria anual de acuerdo a lo establecido en el artículo 74 de la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas y en el artículo 10 de la Ley N° 18.045, de Mercado de Valores”. Es por este motivo que la compañía debe publicar anualmente su memoria que contiene datos estadísticos e informativos acerca de cómo se encuentra la compañía al término del año anterior, añadiendo datos de nuevas incorporaciones, cambios en la estructura organizacional de la empresa, en general son informaciones relativas a la empresa tanto administrativas, como financieras, ya que la confección de la memoria, concluye con la información contable acerca del Balance General de la compañía, Balance Individual y el Balance Consolidado que reúne la información acerca de todas las filiales que AGUNSA posee y se suman para que se presenten de forma consolidada.

Asimismo dichos balances son presentados con sus respectivas notas explicativas, en la cual se muestra de forma detallada el comportamiento de cada cuenta según si corresponde o no.

Además, cabe destacar, que este año se incorporó una nueva norma contable IFRS (Normas Internacionales de Contabilidad), en la cual se establece un formato único y

estándar para todos los países, con el fin de lograr una entrega de datos contables de forma mas transparente, comprensible y comparable.

La incorporación de esta nueva modalidad en la presentación de los Estados Financieros de la organización, complica un poco más el proceso ya que se deben hacer algunos cambios en la presentación de los Balance, para así adaptarlos al nuevo formato para que sean entendibles en cualquier parte del mundo.

Para la actualización y confección de la memoria 2008, es que se hacen correcciones de textos de años anteriores que son utilizados en la confección de la nueva memoria, y de cuadros y organigramas.

Una vez que todos estos textos están corregidos, se les agregan los nuevos datos que debe contener la memoria, ésta se envía a una agencia de diseño situada en Santiago, la agencia “Doblegiro”, la cual mantiene un contrato con AGUNSA de encargarse de la parte de diseño de ésta, donde además, debe volver a corregir los errores que se presenten y finalmente, encargarse de su impresión para poder ser entregada oficialmente.

Para lograr esto, luego de todas las correcciones que hubo que hacer, se hizo una última corrección en la misma agencia, que se ubica en Santiago, en la cual se detectaron los últimos errores para luego ser corregida por última vez para su posterior publicación. Cuando ya han sido corregidos todos los errores y la memoria se encuentra lista, el gerente de administración es el que da la orden para que sea impresa la memoria oficial y pueda ser presentada.

- **Confeccionar Planilla de Nomina del Personal de AGUNSA asegurados**

La compañía AGUNSA, se preocupa de la seguridad e integridad de su personal, y es por esto que a partir del 1 de enero del año 2006, mantienen un contrato de seguros con la compañía aseguradora Vida Security, en la cual los trabajadores pueden adherirse a esta compañía aseguradora, optando a una serie de beneficios, a los que pueden acceder tanto ellos como sus familias, que se ingresarán en calidad de cargas.

Es así, como se tuvo que confeccionar una planilla en la que contenía el RUT de cada asegurado, con su correspondiente descripción dependiendo si es que éste era el titular o si eran cargas, su nombre completo, y la fecha de inicio de vigencia en la cual, se adhirieron a este seguro.

Esto se hace para tener un registro del personal con sus respectivas cargas inscritas.

- **Confeccionar planilla sobre las inversiones de AGUNSA en empresas relacionadas.**

La compañía mes a mes, presenta un estado de cuenta para cada filial que posee en los distintos países en los cuales está inserta la empresa. Una vez que son enviados estos estados de resultados, las diferentes empresas coligadas envían sus respectivos balances y estados de resultados con sus diferentes detalles.

Es así, que de una serie de informaciones que envía cada empresa, una de las tareas que se debe realizar es la del análisis de las inversiones correspondientes en cada filial, en la cual se confecciona una planilla que contiene el monto inicial en que se invirtió mes a mes si es que este fuera el caso.

Cada planilla contiene un Estado de resultado, el que contenía una inversión inicial a la que posteriormente se le sumaba la utilidad acumulada según el mes en que se había realizado dicha utilidad, y el resultado que se obtenía de esta operación, era la inversión final que se había realizado a final de ese mes.

Luego, esa inversión se compara con el patrimonio de la misma empresa a la cual corresponde el análisis, y se observa cual fue el ajuste del mes y a que motivo se debió la explicación del ajuste, agregándole un comentario a la celda para que quede claro el motivo del ajuste.

Posteriormente se le realiza un asiento contable según si se daba el caso o no, en donde aparecen otros VPP e inversión.

- **Confeccionar planilla de Inversiones relacionadas al cierre de año, es decir, diciembre del 2008**

Usando el mismo esquema que se utiliza para confeccionar las planillas mencionadas anteriormente, es decir, que contengan la fecha de contabilización, numero de la transacción, comentarios con su correspondiente glosa descriptiva de las inversiones en empresas relacionadas, la clasificación según sean cargos u abonos, con su correspondiente saldo acumulado, si es que es el caso y finalmente el autor o persona encargada de realizar dichos actos.

Para el llenado de datos de esta planilla, se debe escribir el nombre de la empresa la cual estaría realizando la inversión y posteriormente usando una planilla base, se llena esta

usando los datos correspondientes, ingresándolos desde la inversión realizada en el plazo mas lejano a la que fue realizada mas recientemente.

- **Recopilación de datos de inversiones y agruparlos por meses según al año que correspondiera**

A través de un documento en formato Excel que contenía una serie de datos acerca del Balance, con sus diferentes cuentas explicadas de forma detallada, por ejemplo cuentas de bonos, disponible, provisiones, clientes, etc.

Del archivo que contenía una serie de columnas, se escogían las 2 últimas que contenían los resultados acumulados al final del mes correspondiente y luego la otra columna contenía las cifras del valor contable de la inversión.

Estos se agruparon en cuadros al lado de la respectiva filial desde los años 2005 hasta el 2008, aunque en algunos casos habían menos empresas, debido a que algunas desaparecían y otras se incorporaban ese año.

- **Corregir Estados Financieros para la confección de Memoria AGUNSA 2008**

Se debía revisar, de forma cuidadosa y minuciosa errores tanto de redacción, como de palabras mal escritas, o de formato, ya sea malas alineaciones, textos no ajustados al margen, letras de diferente tamaño, etc.

Esto se realiza antes de que la memoria sea impresa de forma definitiva, y para esto, trabaja un grupo de personas internas de la compañía que pertenecen al departamento de administración, que son las encargadas de las correcciones, para luego enviar el borrador

con dichas correcciones a la agencia de publicidad encargada del diseño y de la impresión de la misma.

- **Confeccionar cuadro explicativo del Cálculo del Interés Minoritario**

Puesto que en Chile no se permite tener propiedades recíprocas entre una empresa y otra, es decir, que una empresa no puede ser dueña de una parte de la otra y viceversa, ya que si ambas tienen cuentas de debito, pero si a la vez también son dueñas de alguna porción de la empresa, esas deudas quedarían saldadas por el hecho de ser dueños, es por este motivo que para evitar este tipo de conflictos entre empresas, es que se necesitan eliminar algunas cuentas como por ejemplo, las cuentas por cobrar y por pagar desde una empresa a la otra.

Este caso de propiedad recíproca se genera entre IMUPESA y AGUNSA PERÚ, para solucionar el problema, se realiza un ajuste del interés minoritario, y para explicar esto se confeccionó un cuadro, el cual contiene una columna con los diferentes accionistas, otra con el número de acciones, porcentaje de participación, patrimonio y utilidad tanto en dólares como en pesos.

Así se calcula sacando un porcentaje según la cantidad de acciones y luego ese valor se multiplica por el patrimonio y la utilidad total. Así se obtienen los respectivos valores para poder calcular el interés minoritario que solo se calcula con las empresas menores.

- **Corrección de libros de compras**

Este libro de compras contiene toda la información acerca de las facturas que se han emitido en nombre de Agencias Navieras Universales, mejor conocida como AGUNSA.



Esta corrección se realiza revisando factura por factura, asegurándose de que todos los datos de estas, ya sea el RUT de la compañía, el número correspondiente de cada factura, el número de serie y el monto, correspondan a los ingresados en un libro de compra electrónico que tiene como respaldo en el sistema SAP, software que contiene toda la información acerca de la empresa.

La corrección sirve para verificar que toda la información que se encuentra en el sistema es la correcta y así estar seguros de que las facturas emitidas están todas ingresadas en el sistema.

- **Corrección Balance individual y consolidado AGUNSA 2008**

Como se explicó anteriormente, la memoria de AGUNSA, no solo contiene datos generales sobre la organización, sino que también, contiene datos contables como está y esos datos son el balance individual y consolidado.

El balance individual contiene datos acerca del balance general, el balance de flujo de efectivo, los estados financieros y las respectivas notas explicativas acerca de las cuentas que esto contiene.

Para hacer la revisión, es necesario basarse en la FECU (ficha estadística codificada uniforme) la cual sirve como base para extraer los datos que serán puestos en la memoria de la parte financiera.

La revisión consiste en cerciorarse de que los datos que están en la memoria, sean los mismos que se encuentran en la FECU, ya que es esta la que contiene los datos oficiales

acerca de la contabilidad de la empresa, y cualquier error en algún traspaso de un dato, es considerado como un error grave dentro de la memoria.

Luego de conocer el área en el cual se desarrolló la práctica profesional y de mencionar las labores que se realizaron, es cuando se detectaron los problemas que surgieron dentro de la misma realización de labores. Es así como a continuación se conocerán los problemas encontrados, enfocándose en el que requería de una mayor atención por la magnitud que pudiera provocar dicho problema.

### **3.2 Problemas Encontrados**

Durante el tiempo en el que se desarrolló la práctica profesional en la sección de Gerencia de Administración, no se percibieron muchas complicaciones, sólo algunos detalles como por ejemplo lentitud a la hora de comunicarse o de enviarse la información requerida, puesto que no siempre la información solicitada se enviaba con todo lo que se había solicitado y debía ser reenviada para su posterior corrección, retardando finalmente a la persona final a la cual se le debía hacer llegar el documento, o simplemente perdiendo tiempo en corregir la información, pudiéndolo ocupar en otra tarea.

Donde sí se detectó un problema, más del tipo de organización, fue en la sección de Liquidación de Naves, la cual se encarga de planificar y coordinar el proceso de

recepción y atención de la nave. El problema que se detectó en esta área, fue que a la hora de realizar la atención a la nave, no existe una pauta patrón o procedimiento a seguir, haciendo que el trabajo se realice de forma desordenada y muchas veces generando problemas, ya que no todos los empleados realizan el servicio de la misma forma y esto provoca la confusión del trabajador que deba seguir con la labor que realizó la persona anterior , ya que tienen que volver a leer todo lo que hizo el compañero para ver que parte del trabajo falta para poder retomar y finalizar la tarea .

### **3.3 Soluciones y Acciones Propuestas**

En atención al problema de organización detectado en la sección de Liquidación de naves, es que se ha estimado necesario proponer la creación de un “Manual de Procedimientos para realizar el proceso de Agenciamiento Marítimo”.

Se entiende por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que ordenan de manera sistemática la forma de realizar una función o una actividad.

Por lo tanto, un Manual de Procedimientos es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos, con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

El objetivo de la realización de este manual propuesto, ya mencionado, es que, permita la optimización en el cumplimiento de las actividades de la organización y el

funcionamiento de las actividades administrativas, que pueda apoyar a la coordinación, evaluación, dirección y control administrativo, además de ser una guía útil para ser consultado en la realización de las labores cotidianas de dicha sección.

Para conseguir el objetivo perseguido con la introducción del manual, este se logra a través de la sistematización de las actividades, identificando los procesos que se deben seguir y definiendo los métodos necesarios para efectuarlos.

A continuación se describe el proyecto de Manual de Procedimientos elaborado especialmente para optimizar las labores del personal de la sección de Liquidación de Naves.



**Departamento de Agenciamiento de Naves**

# **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AGENCIAMIENTO MARITIMO”**

## **Índice**

I.- Planteamiento del Problema

II.- Objetivo General del Manual

III.- Objetivos Específicos del Manual

IV.- Metodología Empleada

V.- Alcance de los Procedimientos

VI.- Marco Teórico

VII.- Descripción del Proceso de Agenciamiento

VIII.- Recopilación y Preparación de la Documentación

## **I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las naves comerciales, independiente del tipo de carga que transportan, la línea que realizan, o al terminal marítimo que arriben, van a generar una serie de requerimientos de tipo logísticos, administrativos u operativos, que tendrán que ser satisfechos durante el transcurso de su estadía en puerto, es decir, desde el momento de su recepción hasta ser despachada del puerto.

Como una forma de poder atender a las naves de la mejor forma posible, realizando todas las actividades que demandan, de manera ordenada, ágil y eficiente, dentro de los plazos establecidos, es que se hace necesario una buena programación, planificación y coordinación de los funcionarios encargados de llevar a cabo esta atención desde el arribo mismo de las naves, de manera tal que el servicio que se entregue sea eficiente y deje satisfecho al cliente.

El presente manual que se propone, describe los diferentes procesos que se deben seguir, señala las diferentes entidades y organismos públicos que tienen participación en el proceso de atención de la nave y también describe las diferentes gestiones que se deben realizar, según los requerimientos que demande la nave, que podrá variar dependiendo del tipo de nave y su carga.

## **II.- OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL**

El objetivo del presente manual, es entregar una pauta estandarizada de trabajo a los funcionarios que tendrán injerencia en la atención de la nave en puerto, indicándoles como deben realizar su labor de agenciamiento basándose en los contenidos que se presentan en el manual.

## **III.- OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL MANUAL**

Los objetivos específicos que se persigue mejorar con la introducción del manual a la organización son los siguientes:

- Entregar información sobre como se debe atender una nave en puerto.
- Establecer como los funcionarios deben realizar su labor.
- Describir de forma ordenada y sencilla los procedimientos que deben seguir
- Modificar la duplicidad de trabajo.
- Explicar a los funcionarios nuevos que se integran a la empresa o de reemplazo, en como realizar las tareas que deberán cumplir y que se relacionan con la atención de naves en puerto.
- Contar con una mayor eficiencia por parte del personal, al reducir los tiempos perdidos, ante dudas sobre la labor que deben realizar.

## **IV.- METODOLOGIA EMPLEADA**

Para confeccionar este manual de procedimiento, se han utilizado una serie de técnicas para la recopilación de la información.

Las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

**- Entrevistas Directas:**

Se realizaron entrevistas<sup>1</sup> a varios profesionales relacionados con el tema, tanto en el ámbito de las agencias navieras, como a personas especialistas en el rubro marítimo, las cuales a través de citas programadas, fueron aportando la información que se necesitaba para clarificar en qué consistían los diferentes procesos que implicaban la atención de una nave en puerto.

**- Observación Directa:**

Esta técnica fue una de las más importantes, ya que al haber concurrido a la sección a la cual está orientada este manual, se pudo observar claramente como el personal realizaba su labor y con lo cual se detectó el problema de desorganización con el cual trabajaban.

Esta forma de recopilar información, más que servir para saber sobre el rubro, fue de gran ayuda para detectar el problema y así ver donde se encontraban las fallas.

**- Investigación Documental:**

Para la confección del manual, no solo se tuvo que recopilar información a través de libros, documentos o páginas web para saber más sobre los temas relacionados con el

---

<sup>1</sup> Se detallan las personas entrevistadas en la bibliografía.



mundo marítimo-naviero, sino que también, hubo que ilustrarse en una serie de Leyes, reglamentos, Circulares y Directivas marítimos que regulan la actividad.

Las Leyes y reglamentos tomados en consideración para realizar el presente manual fueron los siguientes:

- Código de Comercio Libro III
- Código de Legislación Marítima de la Dirección del Territorio Marítimo

(DIRECTEMAR):

- Reglamento de Recepción y Despacho de Naves, código TM-006
- Reglamento de Practicaje y Pilotaje, código TM-008
- Reglamentos de Prácticos, código TM-009
- Reglamento de Agentes de Naves, código TM-017
- Ley de Navegación y Transporte Marítimo, código TM-001

#### **IV.- ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

El presente manual ha sido creado con la finalidad de ser utilizado por los miembros de la sección de Agenciamiento de Naves, tanto para usuarios nuevos, que no tengan la experiencia ni los conocimientos acerca de cómo se debe atender una nave, como también, a los funcionarios antiguos, para que lo utilicen como una pauta que les facilite su labor.

#### **V.- MARCO TEÓRICO**

Personas que participan en el proceso y sus responsabilidades

Autoridad Marítima	Autoridad encargada de velar por que la nave se encuentre en óptimas condiciones de seguridad para navegar y además, es la encargada de presidir la Comisión de Recepción y Despacho de la Nave.
Servicio de Aduana	Entidad que se encarga de revisar y fiscalizar la carga según lo requiera.
Agente de Naves	Es el responsable de la atención de una nave desde su recalada, en cuanto al agenciamiento marítimo. Debe velar porque se cumpla el itinerario de llegada y salida de la nave.
Amarradores	Son trabajadores portuarios encargados de participar en la maniobra de atraque y desatraque de una nave, específicamente en su amarre y desamarre.
Capitán	Es el responsable de la nave, de su seguridad, de su gobierno y dirección. Está investido de la autoridad, atribuciones y obligaciones indicadas en el Código de Comercio.
Capitán de Puerto	Autoridad marítima local de un puerto
Consignatario	Persona encargada de recibir las mercancías de manos del transportador.
Empresa Portuaria	Es la empresa encargada de facilitar sus instalaciones para que se pueda desarrollar la actividad portuaria.
INTERPOL	Policía de Investigaciones responsable de fiscalizar y revisar los pasaportes y documentación de la tripulación y pasajeros de una nave.
Representado	Es el cliente (armador o charteador) quien elige a la Agencia para que lo represente.
Prácticos	Encargados de efectuar las faenas de fondeo, atraque o desatraque de las naves.
Proveedores	Empresas encargadas de proveer de servicios a la nave ya sea rancho, alimentos, dinero, etc.
SAG	Servicio Agrícola y Ganadero, el cual se encarga de fiscalizar las mercancías de origen animal o vegetal a bordo de la nave.
SNS	Personal del Servicio Nacional de Salud es el encargado de realizar la inspección sanitaria a los tripulantes y pasajeros de la nave.

Glosario de términos marítimos:

Arribo	Llegada física de una nave a los límites del puerto
Atraque	Maniobra para amarrar o desamarrar la nave a un muelle o terminal.
Despacho	Es la autorización documental que efectúa la Autoridad Marítima y que permite que la nave pueda zarpar a un próximo puerto, luego de cumplir las formalidades y exigencias legales que correspondan.
Entrega Directa	La carga de importación es directamente entregada al consignatario por parte de la Agencia.
Entrega Indirecta	La carga es entregada al Puerto que actúa como intermediario con el consignatario.
ETA (Estimated time of arrival)	Hora estimada de arribo de una nave al puerto
ETD (Estimated time of Departure)	Hora estimada del zarpe de una nave del Puerto.
Libre Plática	Autorización que emite la Autoridad Marítima para permitir el acceso de personas a una nave, para el desembarque de pasajeros y tripulantes y para que se inicien las operaciones de carga o descarga.
Nave Liner	Nave con itinerario regular y viajes periódicos.
Nave Tramp	Nave con viajes esporádicos o eventuales.
Puerto	Entorno físico en el cual se desarrolla el negocio mercantil.
Rancho	Es el abastecimiento de combustible, lubricante, provisiones y demás mercancías que requiera la nave para estar operativa.
Recalada	Es la fecha y hora de llegada de una nave a puerto registrada en la estación de prácticos y Capitanía de Puerto
Recepción	Acto por el cual la Comisión Receptora de Naves, presidida por la Autoridad Marítima, verifica que todos los documentos y condiciones de seguridad y sanitarias de la nave están en

	orden y fija las normas a que deberá someterse a su ingreso y durante su permanencia en puerto, de conformidad a la normativa marítima vigente.
Terminal	Locación donde se realiza la recalada.
Zarpe	Evento en donde la nave hace abandono del puerto

Documentos utilizados en el proceso:

Acta de Despacho	Documento que se genera en el despacho de la nave, para autorizar su zarpe. Es requerido en el Puerto siguiente.
Anuncio de Arribo	Documento emitido por la Agencia para informar la llegada de la nave a las autoridades.
Bill of Lading (B/L) o Conocimiento de Embarque	Documento que certifica el dominio de la carga y especifica las condiciones de transporte pactadas.
Bitácora de Equipo	Documento donde se registran las faenas realizadas por un equipo al recalar la nave.
CAL (Container Annoucement List)	Listado de los contenedores que deben ser embarcados o desembarcados en el puerto.
Carta Atraque	Documento presentado a la Empresa Portuaria con la información necesaria para obtener los servicios portuarios que requiere la nave.
Carta Pre-arribo	Emitida por la Agencia a la AA.MM. con los datos principales de la nave y como contactarla previo a su arribo.
Carta Responsabilidad	Emitida por la Agencia a la AAMM en donde se notifica que el operador de la nave lo denominó como su representante durante de estadía de esta.
Certificado de entrega de documentos	Emitido por la Agencia al Capitán de la nave, que contiene los documentos relacionados con la transferencia de la carga.
Certificado de entrega de servicios	Emitido por la Agencia en el cual el Capitán de la nave certifica haber recibido productos o servicios. Esto servirá para respaldar los cobros y facturación de los servicios prestados.

Certificado de Trinca	El estibador y el Capitán de la nave certifican que la carga fue debidamente trincada.
Crew List	Es la lista con la información de la tripulación que compone la nave.
Daily Report	Mensaje enviado por la Agencia al representado, a la Unidad de Cuentas Corrientes de la Agencia, al Operador Tramp, a eventuales Agentes LPA y a la Agencia del puerto siguiente, informando los hechos relevantes durante la estadía de una nave.
Declaración General	Documento emitido por la Agencia para la A.A.M.M, en el cual se declara formalmente la carga contenida en una nave a ser transferida a un puerto.
Declaración de Sanidad	Emitido por el Servicio Nacional de Salud (SNS) para que el Capitán de la nave lo llene previo a su recepción.
DPU	Documento oficial de la empresa Portuaria, utilizado como comprobante de recepción de carga proveniente de una nave o destinada a embarcarse, y que acredita la entrega directa del Agente de Naves, representante del transportador, al consignatario o su representante.
Hatch List	Lista de carga estibada dentro de cada una de las bodegas de una nave.
Informe de Agenciamiento	Informe que resume los servicios prestados a una nave.
Lista de Carga	Documento emitido por la Agencia destinado al Estibador, Terminal, Gate Control y al Representado detallando la carga a ser transferida desde una nave.
Lista de Rancho	Documento presentado a la Autoridad. Aduanera que contiene las mercaderías pertenecientes a la nave y que están destinadas al consumo de la tripulación.
Manifiesto de carga	Documento presentado por el Agente, el cual contiene toda la información acerca de la carga a bordo de la nave destinada a ser desembarcada o embarcada.

Packing List	Documento en el cual se detalla la carga al interior de un contenedor, siendo esta su identificación y su posición al interior de este.
Programación de Naves	Listado de recaladas de naves, en el cual se identifican sus datos básicos y el sitio de atraque asignado para su estadía.
Pro forma	Presupuestos de gastos estimados o reales de una recalada emitido por la Agencia.
Recepción/Despacho	Conjunto de tareas para recibir o despachar administrativamente a la nave.
Result Ship Report	Registro de eventualidades luego del registro de mercancías en una nave.
Sailing Report	Mensaje enviado por la Agencia al representado, a la Unidad de Cuentas Corrientes de la Agencia, al Operador Tramp, a eventuales Agentes LPA y a la agencia del puerto siguiente, notificando el zarpe de una nave.
Solicitud de Autorización	Solicitud por parte de la Agencia, a la AA.MM para la realización de actividades en la estadía de una nave en puerto.
Tracer	Documento que resulta luego de la descarga de mercancías, en donde se detallan los bultos sobrantes o las mercancías extraviadas.

## **VI.- DESCRIPCION DEL PROCESO DE AGENCIAMIENTO**

### **1.- PLANIFICACION PREVIA DE LA NAVE.**

- El proceso comienza, cuando el cliente o armador solicita con anticipación a la Agencia que planifique la llegada de su nave y le envía toda la información necesaria con todas las características de la nave y sus requerimientos.

- El Agente, con esta información, emite la Pro Forma que contiene los pedidos de compra y de venta, con los posibles gastos en los que incurrirá la agencia en el agenciamiento y se la envía al cliente.
- Si la Pro Forma es aprobada por el Cliente, este le indica la fecha de llegada de la nave, hora, ETA's, ETD's, etc.
- Con esta información el Agente debe:

1.1- Anunciar la nave a la Empresa Portuaria.

Debe acudir un representante de la Agencia al Puerto, donde en conjunto con un representante de la Empresa Portuaria se reunirán para iniciar la "Planificación". Aquí es donde se dará a conocer el tipo de nave, la fecha y hora estimada de llegada para que le sea asignado un sitio de atraque. El representante de la Agencia puede sugerir un sitio determinado, pero el representante de la Empresa Portuaria vera si se le puede conceder dicho sitio o si se le asignará otro según las condiciones que se presenten.

1.2- Anunciar la nave a Autoridades y solicitar recepción.

El Agente para solicitar la atención de una nave, debe avisar a las autoridades con al menos 24 hrs antes del arribo de la nave.

El aviso a las autoridades que corresponda avisar, variará según la procedencia y nacionalidad de la nave, siendo estos los siguientes casos:

<b>Nave Nacional que arriba desde el Extranjero</b>	<b>Nave Nacional procedente de Puerto Nacional</b>	<b>Nave Extranjera que arriba desde el Extranjero</b>	<b>Nave extranjera que arriba desde Puerto Nacional</b>
AA.MM	AA.MM	AA.MM	AA.MM

SNS Aduana SAG INTERPOL	Aduana SAG ( <i>si es que proviene de zona infectada de alguna plaga</i> )	SNS Aduana INTERPOL	SNS Aduana INTERPOL SAG ( <i>si proviene de zona infectada por alguna plaga</i> )
----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

El Agente debe enviarles a las autoridades correspondientes, el “Anuncio de Arribo” en donde se especifique la hora en que se solicita la presencia de las autoridades.

Si alguna de las autoridades necesita un vehículo para movilizarse hacia el Puerto, le puede requerir al Agente que le coordine movilización para ser transportado.

#### 1.3- Solicitar Practicaje.

El Agente debe solicitar el servicio de practicaje a la Capitanía de Puerto con a lo menos 24 hrs de antelación a la recalada de la nave. La solicitud se puede realizar por correo electrónico, en su defecto por medio escrito.

La hora solicitada para iniciar las maniobras es aquella en la que el Práctico debe encontrarse a bordo de la nave.

Si el Práctico necesita utilizar un vehículo para su traslado, lo puede solicitar a la Agencia que lo coordine.

#### 1.4- Solicitud de Remolcadores y Lanchas.

Si la Agencia posee un servicio propio de remolcadores, el Agente debe contactarse con el encargado respectivo de ingresar las solicitudes del servicio e indicarle la hora para la cual se requiere el servicio.



El Agente le enviará por correo electrónico las características de la nave para que el encargado de los remolcadores, vea si se debe ocupar 1 o 2 remolcadores para la maniobra, lo que coordinará con el Práctico que realizará la maniobra.

En caso de no poseer servicio propio, el Agente debe contactarse con alguna empresa propietaria de remolcadores y hacer lo mismo.

Con el servicio de Lanchas para el amarre de la nave, es similar, es decir, también el Agente debe enviar la información de la nave al propietario, con la hora en que deben estar dispuestas las lanchas para ayudar en la maniobra.

#### 1.5- Coordinar con trabajadores portuarios.

El Agente debe contactarse con el encargado de proveer los trabajadores portuarios que se necesiten para el proceso, pudiendo ser estos: Amarradores, Estibadores, operadores de grúas, etc., avisándoles la hora a la cual deben presentarse en el puerto para realizar estas faenas.

#### 1.6- Contratar maquinaria y materiales.

Por lo general, las agencias navieras cuentan con su propia flota de maquinarias y posean material de trabajo para las faenas de movilización de cargas, estiba o desestiba de la misma, pero hay casos en que la misma agencia debe atender a más de una nave al mismo tiempo, provocando problemas de falta de maquinarias, por lo tanto es ahí donde el Agente debe recurrir a proveedores, para que les faciliten el equipo que se necesita para la realización de las faenas en el puerto.

#### 1.7- Contratar otros servicios.

Al momento de atracar la nave no solo se necesita atención a los requerimientos indispensables para la recalada, sino que también, surgen otra serie de requerimientos que por lo general, son avisados con anticipación para que el agente pueda coordinar lo que se necesite, estos requerimientos podrían ser: combustible, atenciones médicas, provisiones, reparaciones, cambio de equipos, entre otros.

- Una vez que el Agente ya hizo anuncio y coordinó la llegada de la nave con las autoridades respectivas, se comunica por vía electrónica, con los agentes que ya atendieron la nave en los puertos anteriores, recopilando la información necesaria para preparar la documentación que se requiere, para que se encuentre disponible antes del arribo de la nave.

## **2.- PROCESO DE ATRAQUE Y RECEPCION DE LA NAVE.**

- El proceso de arribo de la nave se inicia con el primer contacto directo por radio, entre el Capitán de la nave y el Agente, con lo cual se confirma la hora de arribo (ETA) o se avisa que existe un retraso, se aclaran dudas operativas acerca de la maniobra de atraque, sitio asignado y por parte de la Agencia se indica la situación actual previa a su llegada, se confirman o modifican faenas que pueden transformarse en un costo adicional dentro del proceso.

Este contacto se efectúa por medio de la radio V.H.F.<sup>2</sup>

- Una vez confirmada la hora de arribo, debe acudir hasta el muelle el agente encargado de recibir la nave, quien acompañará al práctico a esperar que llegue la lancha contratada, que lo llevará hacia la nave para que inicie la maniobra. Se deja claramente establecido que el Práctico, se va sólo a la nave. El Agente no puede subir a bordo antes que las Autoridades receptoras.

A su vez, el práctico imparte instrucciones de coordinaciones a los patrones de los remolcadores (RAM).

- Cuando la nave comienza a enfilear al sitio o terminal asignado, los amarradores ya se encontrarán en el lugar para tomar los cabos de la nave y ponerlos en las bitas siguiendo las instrucciones que les da el práctico. Cuando esta maniobra haya finalizado, es decir la nave ya se encuentra atracada, el práctico indicará a las lanchas, remolcadores y amarradores que la maniobra ha concluido y pueden retirarse. Posteriormente el Práctico, también abandonará la nave y se dirigirá a tierra en el vehículo que le fue asignado y lo espera en el muelle y lo llevará de regreso a la Capitanía de Puerto.
- Una vez atracada la nave, se procede a instalar la pasarela, por donde subirán a bordo las autoridades de la Comisión Receptora de Naves, que fueron convocadas e inician la inspección de esta. Es probable también que la subida a bordo de las autoridades,

---

<sup>2</sup> (2) Equipo utilizado por las naves para conectar con un rescate, servicio de remolque o simplemente para comunicar con el puerto de destino u otro barco.

se haga antes que la nave atraque al sitio, dependiendo de las condiciones de mar y de tiempo imperantes, como una forma de ganar tiempo para el inicio rápido de las operaciones de carga y/o descarga.

(En la sección siguiente se nombrarán los documentos exigidos por cada autoridad)

- Verificados los documentos de la nave por las autoridades, y no habiendo ningún tipo de inconveniente, se otorga la **Libre Plática**, correspondiéndole emitirla a la Autoridad Marítima, quien preside la comisión, con el consentimiento unánime de los demás integrantes de la comisión de recepción de naves. Es muy importante dejar claramente consignada la hora en que la nave es declarada en Libre Plática.
- Es que a partir de este momento, se autoriza el ingreso de personas abordo, ingresando los estibadores, y todas las personas que intervienen en las operaciones de carga y descarga de la nave y también de proveeduría.
- Conjuntamente con el inicio de las operaciones de carga y/o descarga de la mercancía, se procede a entregar a la nave los requerimientos que esta haya solicitado a la Agencia.

Estos requerimientos pueden haber sido pedido por el cliente en el momento de contactarse con la agencia, o bien, pueden haberse producido durante la navegación de la nave al puerto.

- En caso de que los requerimientos hayan surgido durante la navegación, es el Capitán de la nave quien debe contactarse con el Agente para informar que servicio adicional necesita, para que la agencia pueda coordinar con las personas pertinentes.

Algunos requerimientos que podrían surgir pueden ser los siguientes:

- Reparaciones de equipos y elementos de la nave.
  - Repuestos para maquinarias.
  - Asistencia médica o dental en caso de que hubiese algún tripulante o pasajero que lo requiera.
  - Servicio funerarios en caso de fallecimiento de algún tripulante o pasajero durante el trayecto de la nave.
  - Necesidad de telefonía móvil (celulares)
  - Requerimiento de insumos para oficina.
  - Entre otros.
- Mientras se satisfacen los requerimientos solicitados por el capitán de la nave, al mismo tiempo se calcula la estimación de la hora en que finalizarán las operaciones de carga y/o descarga. Esto se hace para que el Agente con la debida anticipación programe la hora del despacho de la nave y oportunamente, pueda citar a las autoridades, al práctico y para coordinar a los remolcadores y lanchas necesarias indicándoles la hora en que se dará inicio al proceso de despacho y posterior desatraque de la nave.
  - Una vez que hayan finalizado todas las faenas de movilización de carga y/o descarga de la nave, el Capitán le informa al Agente que pueden proceder a avisar a las autoridades involucradas, para que concurran a abordaje a despachar la nave. La convocatoria de las autoridades para el despacho, va a depender de la nacionalidad

de la nave y al próximo puerto de destino al cual se dirigirá la nave, estos casos son los siguientes:

- *Nave nacional que zarpa a puerto nacional:* Solo despacha la Autoridad Marítima
- *Nave nacional que zarpa al extranjero:* Efectúa el despacho la Autoridad Marítima y el funcionario de la Policía de investigaciones
- *Nave extranjera que zarpa a puerto nacional o al extranjero:* Efectúa el despacho la Autoridad Marítima y el servicio de investigaciones.

El SAG solo comprobará que los sellos que pusieron en las cargas no sean violados o intervenidos. No participa en el despacho.

- Una vez que las autoridades a bordo, hayan verificado y revisado la documentación y esta se encuentre conforme, la Autoridad Marítima, procederá a extender la autorización de zarpe de la nave, documento sin el cual, la nave no puede hacer abandono del puerto.

### **3.- PROCESO DE DESATRAQUE Y DESPACHO DE LA NAVE.**

- El proceso de desatraque se inicia con la autorización de zarpe de la Autoridad Marítima, posterior a lo cual las autoridades hacen abandono de la nave y ninguna persona ajena a su tripulación, puede permanecer a bordo. Luego, el práctico sube a bordo o normalmente ya está esperando en el puente para iniciar la maniobra de

desatraque. Se retira la pasarela una vez que bajan las Autoridades y se da inicio al desatraque de la nave.

- Los amarradores sacan los cabos de las bitas y el práctico con el apoyo de los remolcadores realizan la maniobra de desatraque del muelle y acompañan a la nave hasta que esta enfila a la salida del puerto.
- Cuando la nave toma posición para abandonar el Puerto, el práctico se desembarca de la nave y se sube a la lancha que lo llevará de vuelta al muelle.

#### **4.- PROCESO DE ATENCION DE LA NAVE DESPUES DEL ZARPE**

- Este proceso se inicia con la confección de todos los documentos y avisos que el Agente debe realizar una vez que la nave haya zarpado. En este momento el Agente debe encargarse de realizar lo siguiente:

##### ***4.1.- Informar al Armador:***

Se debe informar sobre los pormenores requeridos durante la estadía de la nave en Puerto.

##### ***4.2.- Informar al Agente que recibirá a la nave en el próximo puerto:***

El Agente le envía un mensaje por correo electrónico con la información de la nave y con los siguientes datos: fecha y hora de envío, nombre de la nave, puerto de

emisión, fecha y hora de zarpe, fecha y hora de arribo (estimado), cantidad y ubicación de la carga embarcada, cantidad de carga desembarcada, entre otros. Para que pueda preparar la programación de la nave.

#### ***4.3.- Enviar Documentación:***

Se deben enviar los documentos para que el Agente que reciba a la nave en el próximo Puerto de destino, pueda realizar la planificación de la nave.

Para esto el Agente le debe enviar la siguiente documentación:

- Manifiesto de carga
- Conocimiento de Embarque (copia)
- Plano de Estiba
- Plano de carga de contenedores
- Certificado de inspección de carga, de estiba y de bodegas previo carguío.

#### ***4.4.- Entrega de Mercancías al Puerto:***

Después de la descarga de las mercancías, se inicia la “Internación”, en donde se trasladan las mercancías a los almacenes donde son custodiadas por algún funcionario del Puerto.

Para esto la persona a cargo del almacén entrega un recibo llamado “Documento Portuario Único” (DPU), donde se indican como fueron recibidas las mercancías.

Esta operación no debiera durar más de 24 hrs. después de haber terminado la descarga.



Las mercancías que son de entrega directa no pasan por este proceso, ya que son los consignatarios los que acuden a reclamar su carga al momento de ser descargadas.

Con el término de la faena de Internación, la Empresa Portuaria junto con un encargado de la Agencia confeccionan el informe de mermas y faltas, se hace un resumen de descarga.

#### ***4.5.- Informe final de descarga:***

Cuando ya se tienen todos los DPU, se realiza un informe final, que contiene toda la mercancía, con su número de Conocimiento de Embarque, Puerto de origen y se indica en que condiciones se descargó.

Si se recibió en perfectas condiciones, se anota como “Sin Observaciones” y en las que tengan alguna novedad, se indicará el tipo de daño, merma u otra observación.

Este informe, se lo envía el Agente al Armador, quien lo usará para fines privados o para posteriores reclamos.

#### ***4.6.- Confeccionar el Tracer:***

Se debe confeccionar este documento en donde se indica la actual posición de las mercaderías sobrantes o avisando sobre las que faltan.

Este informe se envía por correo electrónico a cada Puerto de recalada de la nave, en donde se recibe una respuesta en caso de que se necesite.

#### ***4.7.- Recepción y Respuesta carta de Reclamos:***

Esto se da en el caso de que un consignatario haya recibido sus mercancías con algún daño o merma. En este caso envía una carta de reclamo a la Agencia.

La Agencia lo recibe, lo revisa e investiga si el reclamo es o no pertinente, ya que sólo es responsabilidad de la Agencia en el lapso en que la mercancía fue recepcionada a bordo de la nave hasta que se efectúa su entrega al Puerto. Si el reclamo es posterior a este lapso, debe ser dirigido a la oficina del Armador

#### ***4.8.- Realizar la Liquidación de Gastos de la Nave:***

Una vez que se han efectuado todos los gastos que se originan del proceso, el encargado de la Agencia debe agruparlos en los que son gastos y los que son cobros, es decir, pedidos de compra y pedidos de venta.

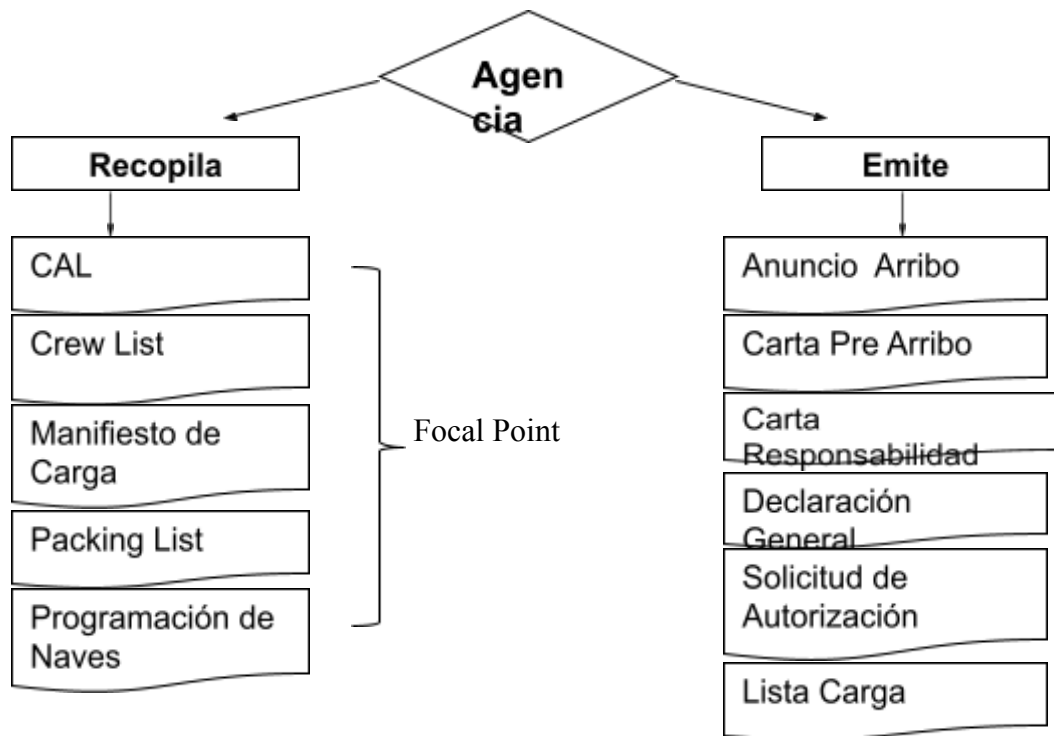
Se debe considerar lo siguiente:

- Facturas emitidas a terceros: Remolcadores, Lanchas, Maquinarias, Autoridades, Muellaje.
- Solicitud de Servicio: Identificar la persona que lo solicita
- Planilla de Pago: Nomina de personal ocupado y valores pagados.
- Detalles de Empleo: Maquinaria (indicar hrs y que faenas realizó)
- Pedidos de Venta: Servicio que la Agencia ofrece

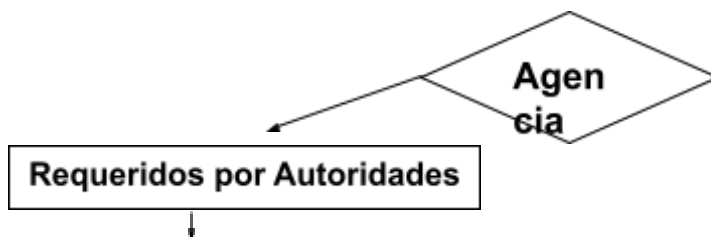
Una vez que la liquidación está lista, el encargado se la envía al Armador quien la recibe y la revisa. Si todo lo cobrado está en orden, éste cancelará lo indicado y se termina con el proceso.

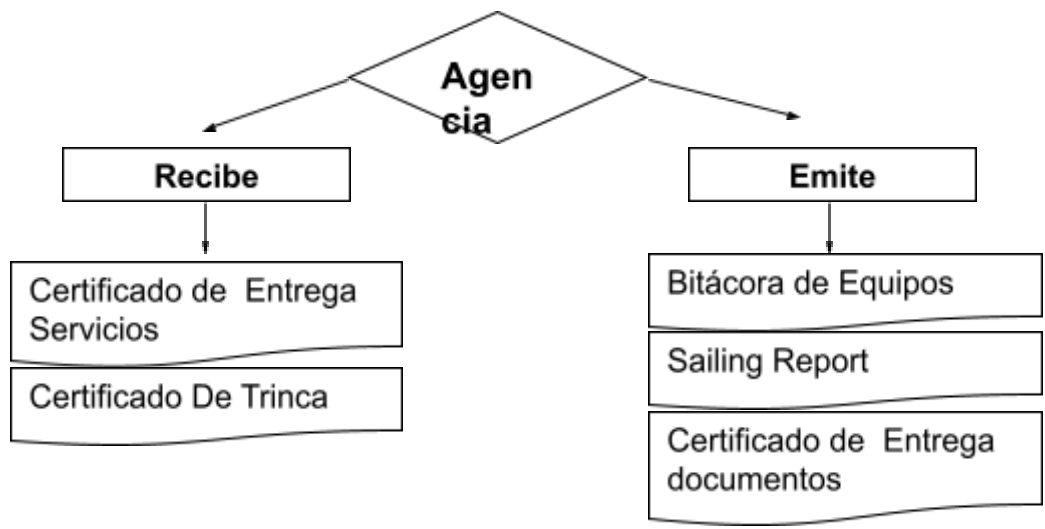
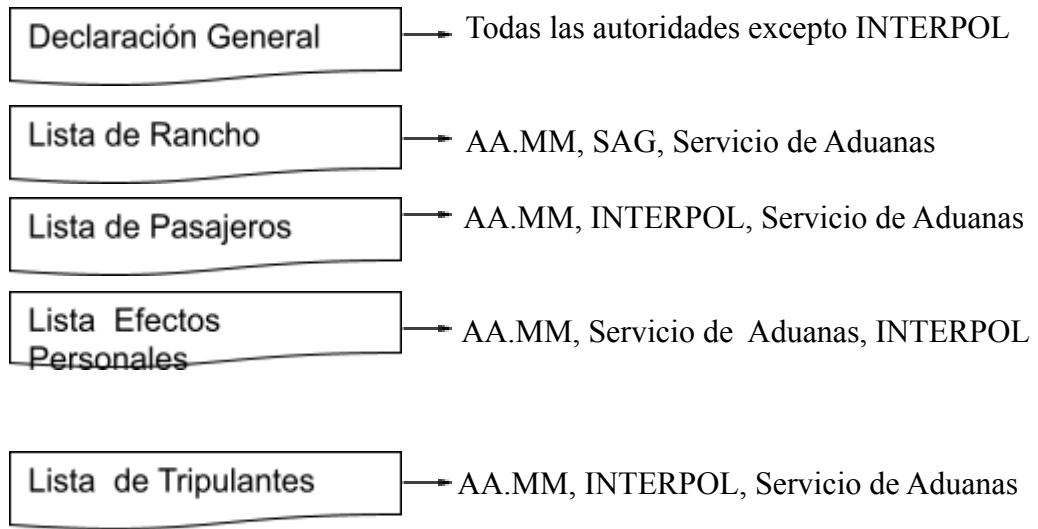
## VII.- RECOPIACION Y PREPARACION DE LA DOCUMENTACION

### 1.- Documentos recopilados y emitidos antes de la llegada de la nave.



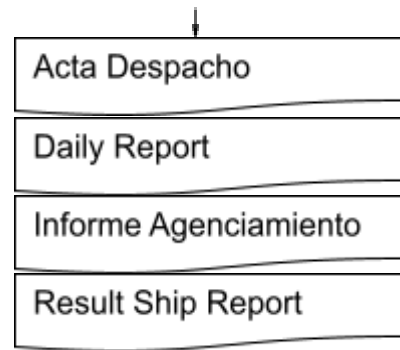
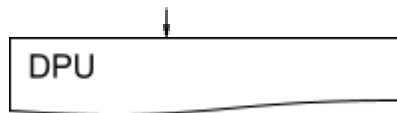
### 2.- Documentos presentados durante la estadía de la nave.



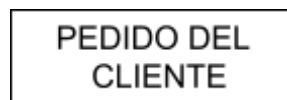


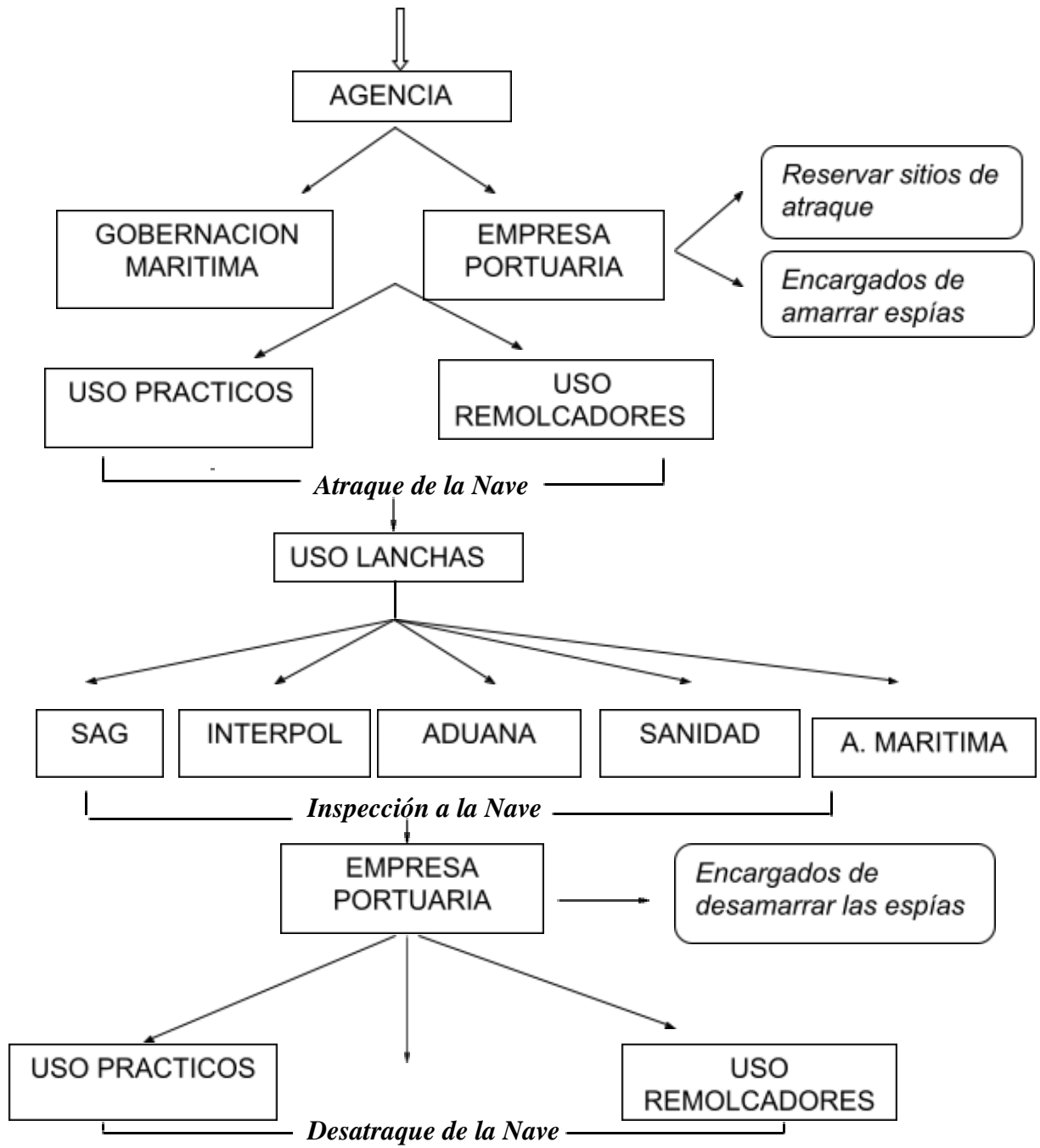
**3.- Documentos que surgen después del zarpe de la nave.**





**Esquema resumen del proceso de Agenciamiento Marítimo**





## **CAPITULO IV**

### **“Conclusiones”**

## CONCLUSION

Se puede apreciar en el presente informe, la importancia que adquiere la actividad marítima portuaria con respecto al movimiento de cargas, tanto de importación como de exportación, ya que es el medio de transporte mas utilizado, debido a que se pueden transportar grandes volúmenes de carga. Toda la actividad señalada, no se podría llevar a cabo si es que no existieran Agencias Navieras encargadas de coordinar y gestionar todos los servicios que demanda la nave desde el trayecto, hasta que arriba a un puerto y hasta que zarpa de éste.

Al momento de contratar una Agencia, implícitamente se está confiando en contratar sus capacidades y conocimientos, para brindar una buena asesoría, ya que la nave, al pasar por tantos puertos, ya sea nacionales o extranjeros, en cada lugar los reglamentos portuarios, aduaneros y marítimos son diferentes, lo que provoca que el Armador no posea un conocimiento y dominio sobre todo y es ahí donde la Agencia juega un rol clave donde debe manejar muy bien estos temas y tener un basto conocimiento sobre ellos, para poder atender todos los requerimientos de la nave, cumpliendo con todo lo que necesite.

También se pudo apreciar durante el desarrollo del trabajo, que el objetivo principal de una Agencia es llevar a cabo faenas rápidas y expeditas, pero por sobre todo, ésta debe velar por los intereses del Armador y la nave en todo momento.

Por lo anterior, debemos considerar a la Agencia Naviera, no sólo como un ejecutante de instrucciones, sino que también, como un apoyo al cual, se le deba



hacer consultas, pedir asesoría o que confirme ideas de trabajo o cursos de acción a seguir, proporcionando toda la información que el Armador requiera y así poder confiar en que las faenas se realizan de la mejor forma y agilidad posible. Se debe tener muy presente que los tiempos de permanencia de la nave en puerto, deben acortarse al máximo, ya que de ello dependerá que los costos asumidos, sean los reales y no se vean incrementados.

Para lograr lo anterior, la agencia debe contar con un personal idóneo y muy bien capacitado, que conozca el rubro marítimo y la normativa que lo rige, ya que éste no sólo puede responder a los requerimientos mínimos del cliente, sino que también puede proponer soluciones que tal vez el Armador desconozca. Esto no sería posible si el personal a cargo de estas actividades, no contara con los conocimientos suficientes y una guía para poder realizar su labor y por esta razón, es que se propone el presente “Manual de procedimientos Marítimos”, que tiene como objetivo orientar e informar al personal sobre el rubro en el cual están insertos y en la forma como deben realizar su gestión, de modo que la atención de la nave se realice de la mejor forma posible, de manera estándar, cumpliendo los plazos establecidos, para que se realice el servicio de manera que el cliente quede satisfecho y siga confiando en la eficiencia de los funcionarios de la Agencia, a la cual le confió el servicio de su Nave.

## **Bibliografía**

- Arce Moreno, Enrique. Negocio Naviero y Transporte Marítimo. Escuela Naval Arturo Prat. 1971
- Agencias Universales S.A AGUNSA: <http://www.agunsa.com>
- Código de Comercio Libro III de la Navegación y Comercio Marítimo. Segunda Edición. 1999
- Dirección Nacional del Territorio Marítimo: <http://www.directemar.cl>
  - Reglamento de Recepción y Despacho de Naves, código TM-006
  - Reglamento de Practicaje y Pilotaje, código TM-008
  - Reglamentos de Prácticos, código TM-009
  - Reglamento de Agentes de Naves, código TM-017
  - Ley de Navegación y Transporte Marítimo, código TM-001
- Guía para elaborar manuales de procedimientos  
[http://www.pmgoirs.gov.cl/docs/anexos\\_2009/anexo\\_4.pdf](http://www.pmgoirs.gov.cl/docs/anexos_2009/anexo_4.pdf)
- Silva Pradenas, Jacob. Procedimiento de Recepción y Despacho de un Buque. Tesis (Título profesional de Ingeniero en Administración Marítima). Viña del Mar. Academia Politécnica Naval. 2007

Asesorada por:

- Christiansen Carlos, Administrador de Comercio Exterior, Humboldt Marine Training (Blanco 725, Valparaíso)
- Fernandez Jorge, Sección Liquidación de Naves AGUNSA
- Fuentes Andrés, Gerente Certificación ABS Quality Evaluations
- Olea Eduardo, Oficial de la Armada de Chile, Capitán de Navío en Retiro y Consultor Marítimo de ABS Consulting

## **ANEXOS**

- Anexo “A”: Declaración General
- Anexo “B”: Declaración de Provisiones del buque
- Anexo “C”: Efectos de la Tripulación
- Anexo “D”: Lista de la Tripulación (Crew List)
- Anexo “E”: Lista de Pasajeros

**ANEXO “A”  
MODELO DE DECLARACION GENERAL**

“OMI – DECLARACION GENERAL”

		<input type="checkbox"/> Llegada <input type="checkbox"/> Salida
1.1 Nombre y tipo del buque hora de		2. Puerto de
1.2 Numero IMO llegada/salida		3. Fecha y llegada/salida
1.3 Distintivo de llamada	4. Estado de puerto Abanderamiento del buque	5. Nombre del Capitán
		6. Último puerto de escala/Próximo de escala
7. Certificado de matricula (puerto; fecha; número) agente		8. Nombre y datos de contacto del del buque
9. Arqueo bruto	10. Arqueo neto	
11. Situación del buque en el puerto (muelle o puesto de atraque)		
12. Pormenores someros referentes al viaje (puertos donde el buque ha tocado y va a tocar; subrayar puertos en los cuales la mercancía que permanece a bordo será descargada)		
13. Descripción somera de la carga		16. Observaciones
14. Numero de miembros de la tripulación (incluido el capitán)	15. Numero de pasajeros	
Documentos anexos (Indíquese el numero de ejemplares)		
17. Declaración de carga	18. Declaración de provisiones del buque	
19. Lista de la tripulación cuanto a	20. Lista de pasajeros	21. Necesidades del buque en
desechos y		Instalaciones de recepción de
22. Declaración de efectos de la tripulación	23. Declaración marítima de sanidad	residuos



12. Fecha y firma del Capitán o del agente u oficial debidamente autorizados  
OMI FAL

**ANEXO “C”  
MODELO EFECTOS DE LA TRIPULACION**

“OMI – DECLARACION DE EFECTOS DE LA TRIPULACION”

	Llegada		Salida	Pagina N°
1.1 Nombre del buque adeudo u 1.2 Numero IMO cuantitativa 1.3 Distintivo de llamada  3. Estado de abanderamiento  4. Apellidos y nombre (s)	2. Efectos sometidos a régimen de objeto de prohibición o limitación			6. Firma







13. Fecha y firma del capitán o agente u oficial debidamente autorizados  
OMI FAL