

ENTREVISTA EMBARCADOR O AGENTE DE ADUANA SAGEM

Tipo de actor: Embarcador o agente de aduana

Cadena logística de exportación de la manzana, en carga fraccionada. VAP 003.

Puerto: Valparaíso

Código: 5VMzEmb1

Nombre del entrevistador	Mario Troncoso F.
Nombre empresa u organismo	SAGEM Valparaíso
Nombre del entrevistado	Dagoberto Jara
Datos del entrevistado (Correo electrónico, Fono)	djara@saam.cl
Cargo en la empresa	Jefe de Operaciones Valparaíso
Antigüedad en el cargo	15 años
Antigüedad en la empresa	38 años
Fecha entrevista	04de julio 2013

PROCESO: CITACIÓN DE CARGA

1. ¿Cuál es el procedimiento de citación del camión a la planta?

Previo al arribo de la nave, la compañía naviera solicita a cada exportador información del volumen de fruta (pallet) que embarcarán, clasificada según su condición (fumigado/no fumigado), especie y puerto de destino.

La compañía naviera procesa la información, programa la estiba de la nave y el rendimiento por turno (N° pallet embarcado/turno) y solicita sitio para atracar al puerto una determinada cantidad de turnos. Con esta información cita la carga al costado de la nave. Envía la citación al exportador/ embarcador y lo registra en el sistema de información de la ZEAL.

2. ¿Quién hace la citación de la carga?

La compañía naviera.

3. ¿Usted conoce el plan de despacho de carga del exportador?

Sí. Conforme a la citación de carga, el exportador ordena a las plantas que envíen la carga al puerto. Ese programa lo conoce la empresa.

4. ¿Cuál es la manera de comunicarse con el exportador para llegar a la planta, por ejemplo por mail, teléfono o bien tienen un sistema de información diseñado para ello?

SAGEM hace seguimiento de carga. Permanentemente se comunica por teléfono con las plantas.

PROCESO: GENERACIÓN DE DOCUMENTACIÓN (CARGUÍO DE CAMIÓN)

5. ¿Por qué medio el exportador le envía la planilla de despacho y la guía de despacho? Por ejemplo: vía e-mail

El exportador registra la planilla de despacho en el sistema de información del SAG, denominado "Multipuerto". SAGEM consulta en el sistema.

6. ¿El exportador le informa la hora de despacho de camiones de la planta?

No, remite el programa de despacho.

7. ¿Usted está en contacto permanente con el exportador?

Sí.

PROCESO: TRANSPORTE

8. ¿Usted hace seguimiento del transportista durante el viaje de la planta al puerto?

Sí.

9. ¿Por qué medio se comunica con el transportista?

Por teléfono.

10.¿Informa al transportista la situación en el puerto?
Sí.

11.Cuando el transportista llega al puerto, ¿Cómo se comunica con usted? ejemplo: teléfono, se presenta en su oficina, etc.
Por teléfono.

12.Dentro del 95% de las veces que se comunica con el transportista, ¿Cuánto tiempo debe esperar para que el transportista le entregue los documentos? (mínimo, promedio, máximo)
En promedio: 15 minutos.

13.¿En qué momento usted realiza la revisión de los documentos en el sistema del SAG?
Inmediatamente, cuando el conductor entrega los documentos.

PROCESO: FISCALIZACIÓN Y RECEPCIÓN EN PUERTO

14.¿Cuál es la tarifa que cobra usted por la tramitación documental?
Aprox. US\$50. Se precisa que esta tarifa no es la más importante para el exportador.

15.¿Qué actividades comprende el contrato?, gestión de retiro contenedor vacío, recepción de documentos, presentación documentos al SAG, apoyo a la inspección física, despacho del camión a puerto, presentación y retiro de certificado fitosanitario, envío de certificado fitosanitario
<ul style="list-style-type: none"> – Representar al exportador ante los organismos fiscalizadores y la compañía naviera

en los puertos.

- Dar solución a toda la problemática del embarque.
- Enviar a destino todos los documentos: conocimiento de embarque, certificado fitosanitario y otros certificados exigidos por mercados específicos.

16. Dentro del 95% de los casos en que el SAG realiza la revisión de documentos ¿Cuánto tiempo demora? (mínimo, promedio, máximo)

Depende del mercado de destino:

- Mercado de Rusia: entre 1 y 1,5 hora.
- Mercado USA no fumigado: sin revisión.
- Mercado USA fumigado: entre 10 y 30 minutos, promedio 15 minutos.

17. Dentro del 95% de los casos en que el SAG realiza la revisión física ¿Cuánto tiempo demora? (mínimo, promedio, máximo)

Depende del mercado de destino:

- Mercado de Rusia: cerca de 15 horas.
- Mercado USA no fumigado: sin revisión.
- Mercado USA fumigado: entre 10 y 15 minutos.

18. Dentro del 95% de las veces que se comunica con el transportista, ¿Cuánto tiempo debe esperar para que el transportista se presente a la revisión física? (mínimo, promedio, máximo)

En promedio 1 hora. Si es rápido, 45 minutos.

19. ¿El SAG rechaza embarques?

No rechaza., pero hace esperar.

20. Si la respuesta anterior fue positiva, preguntar: ¿Cuántos semanales?

10% de los embarques.

21. ¿Por qué el SAG rechaza los embarques?

En los casos en que la Planilla de Despacho tiene algún error o la firma no está autorizada, se debe aplicar el procedimiento “Anula y Reemplaza”, en el que el exportador en planta debe rehacer la planilla y solicitar la autorización de reemplazo al supervisor del SAG de la región. Este proceso puede demorar 5 a 7 horas.

22. ¿Qué porcentaje de los embarques rechazados deben cambiar de mercado?

No se dan esos casos.

23. ¿Identifica algún problema con relación a la fiscalización, por ejemplo: tiempo, costos, documentación u otros no dimensionados?

“Los funcionarios del SAG tienen una interpretación distinta de sus propios reglamentos, según sea el puerto (Coquimbo, Valparaíso, San Antonio)”.

24. ¿Cuál es el principal problema con respecto a la fiscalización?

Falta de recursos para fiscalizar, y personal con poca experiencia.

25. Para el 95% de los casos ¿Desde que la carga queda fiscalizada cuánto tiempo debe esperar para que lo llamen a embarcar? (mínimo, promedio, máximo).

Depende de las condiciones del embarque. Si la nave no tiene inconvenientes, 2 horas.

26. ¿Tiene dificultades en el embarque de la carga?

Sí.

27. ¿Cuáles?

- Atraso de la nave.
- Ruta bloqueada.

28. ¿Por qué? (Qué causas identifica)

- Por falta de sitio: ya sea por preferencia a las naves de pasajeros, o por que el puerto no tiene sitio a la hora que se le pide.
- Ruta bloqueada: se da vuelta un camión y la ruta queda bloqueada.
-

PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN

29. A parte de las barreras, cuellos de botella o ineficiencias que usted ya identificó a lo largo de esta entrevista ¿visualiza otros?

Sí.

30. ¿De qué tipos?

Esperas.

31. ¿Cuáles serían las causas de estas ineficiencias?
Los organismos fiscalizadores no siempre cuentan con tecnología, y en las situaciones en que sí cuentan con ella, no están integrados a los sistemas logísticos de las empresas.
32. ¿Considera que la oferta de la infraestructura vial y portuaria son acordes con sus necesidades?
No.
33. Si la respuesta a la pregunta anterior fue negativa ¿En qué no es acorde con sus necesidades?
El Camino La Polvora quedó colapsado desde la partida.
34. ¿Por qué?
No se hicieron las inversiones adecuadas.
35. ¿Qué debería hacerse para que fuera más acorde con sus necesidades?
Tener doble calzada en todo el trayecto.
36. ¿Qué soluciones cree usted que deben implementarse en el futuro para mejorar el desempeño de la cadena logística? Si se entiende Cadena Logística como <i>"el conjunto completo de actores, procedimientos y herramientas que intervienen en el proceso de exportación o importación"</i> .
<ul style="list-style-type: none"> - Integrar los sistemas de fiscalización con la logística de las empresas. - Aumentar la cantidad de pistas de la carretera. -

Conclusiones generales

Respecto de las ineficiencias:

- Poca experiencia de SAG.
- Bajo presupuesto del SAG.

Respecto de las barreras:

- Atraso de naves.
- Bajo nivel de tecnologías por parte de fiscalizadores.
- Acceso Sur bloqueado.

Otras observaciones

El puerto de Coquimbo no tiene competencia, porque no hay otro puerto público.

Las mineras de la zona no tienen otras alternativas distintas a Coquimbo, a menos que construyan sus propios muelles. Lo mismo para proyectos eólicos.

Los pequeños mineros sufren por lo mismo, venden a ENAMI o CMP que tiene toda la logística, incluso los trenes. Para todo exportador incipiente, la logística es compleja.