

ENTREVISTA EMBARCADOR SAGEM/SAAM

Tipo de actor: Embarcador (Nivel operacional)

Cadena logística de exportación de la uva en contenedor. VAP 004.

Puerto: Valparaíso

Código: 5VUEmb1

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	04 de Julio 2013

1. A partir de un documento impreso en donde se muestra el modelo general de la cadena logística, se pregunta ¿Considera que este modelo es correcto? Luego se va en el detalle de cada uno de los procesos de manera de recoger observaciones y hacer las preguntas específicas.

Sí, con las siguientes observaciones:

Retiro contenedor vacío:

- Se tramita una reserva.
- Cuando se retira el contenedor del depósito, éste puede estar almacenado, es decir, que el depósito lo tiene listo para entregar.

Retiro contra la nave:

El contenedor lo trae la nave que lo embarcará, por lo cual se debe esperar su arribo, el traslado del contenedor al depósito, el chequeo y recién se entrega al transportista.

PROCESO: RETIRO DEL CONTENEDOR DEL DEPÓSITO.

2. ¿Participa usted en el proceso de retiro del contenedor del depósito?

No directamente, pero sí apoyan.

3. ¿De qué forma participa?

“Apoyamos al exportador haciendo seguimiento del retiro del contenedor e informando las horas de término de *stacking*”.

PROCESO: ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN

4. ¿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, "Multipuerto". SAGEM consulta en ese sistema y ordena la presentación documental para el SAG.

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

No. Remite el programa de despacho de contenedores.

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

Sí.

PROCESO: TRANSPORTE, RECEPCIÓN EN PUERTO.

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

Durante el viaje el transportista se comunica con SAGEM para coordinar el acceso a la ZEAL. Cuando llega a la ZEAL se presenta en la oficina.

8. Desde que se comunica con el transportista, ¿Cuánto tiempo debe esperar para que el transportista le entregue los documentos? (mínimo, promedio, máximo)

Es relativo. El conductor llama por teléfono mientras está viajando y depende del lugar en el que se encuentre cuándo realiza el llamado.

9. ¿En qué momento usted realiza la revisión de los documentos en el sistema del SAG?

Inmediatamente después de que el conductor se presenta en la oficina.

PROCESO: FISCALIZACIÓN Y RECEPCIÓN EN PUERTO

10. ¿Cuál es la tarifa que cobra usted por la tramitación documental?

Aproximadamente US\$45 por contenedor.

11. ¿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

Comprende todas las actividades señaladas, menos la gestión del retiro del contenedor vacío.

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

Entre 10 y 30 minutos. Promedio, 15 minutos.

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

Entre 10 y 15 minutos.

14. Desde que se comunica con el transportista, ¿Cuánto tiempo debe esperar para que el transportista se presente a la revisión física? (mínimo, promedio, máximo)

1 hora.

15.¿El SAG rechaza embarques?
No. Solo rechaza la Planilla de Despacho (PD) por errores.
16.Si la respuesta anterior fue positiva, preguntar: ¿Cuántos semanales?
Rechazos de la PD: 10% de los embarques.
17.¿Por qué el SAG rechaza los embarques?
El SAG puede rechazar la PD porque la firma no está autorizada. En este caso se aplica el procedimiento de Anula y Reemplaza, donde se le comunica al exportador que debe aplicar el este procedimiento y, por lo tanto, rehacer la planilla y solicitar la autorización de remplazo al supervisor del SAG de la región. Este proceso puede demorar 5, 6 y hasta 7 horas.
18.¿Qué porcentaje de los embarques rechazados deben cambiar de mercado?
Ninguno. Solo rechazan las PD.
19.¿Identifica algún problema con relación a la fiscalización, por ejemplo: tiempo, costos, documentación u otros no dimensionados?
Según el puerto que se trate (Coquimbo, Valparaíso, San Antonio), los funcionarios del SAG hacen distintas interpretaciones de sus propios procedimientos. Ello causa problemas a los agentes y al exportador pues deben adaptarse a los “procedimientos locales”.

20. ¿Cuál es el principal problema con respecto a la fiscalización y recepción en el puerto?
La falta de recursos humanos en el SAG y el hecho de que no trabaje las 24 horas del día. El puerto recibe carga todo el día y los camiones que llegan después de las 21 horas deben esperar hasta las 8.30 horas del otro día para ser atendidos.

21. ¿Tiene dificultades en la entrega del contenedor al <i>stacking</i> ?
Sí.
22. ¿Cuáles?
En los <i>late arrival</i> , que es la autorización para que ingrese el CNT después del horario de término del <i>stacking</i> . La compañía naviera no informa oportunamente al terminal el <i>late arrival</i> , por lo que el camión debe esperar en la ZEAL.

PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN

23. A parte de las barreras, cuellos de botella o ineficiencias que usted ya identificó a lo largo de esta entrevista ¿visualiza otros?
Sí.
24. ¿De qué tipos?
Los excesivos tiempos de esperas.
25. ¿Cuáles serían las causas de estas ineficiencias?
Los organismos fiscalizadores no cuentan con tecnología y cuando cuentan con ella, no siempre están integrados a los sistemas logísticos de las empresas.

26. ¿Considera que la oferta de la infraestructura vial y portuaria son acordes con sus necesidades?
No.
27. Si la respuesta a la pregunta anterior fue negativa ¿En qué no es acorde con sus necesidades?
El Acceso Sur quedó colapsado cuando se inauguró. Por ejemplo: si se produce un accidente en el camino, no existe alternativa para ingresar al puerto.

28. ¿Por qué?
No se hicieron las inversiones necesarias.
29. ¿Qué debería hacerse para que fuera más acorde con sus necesidades?
Agregar otra pista.

30. ¿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> .
"Incorporar tecnología y eliminar el papel. SAGEM ha incorporado tecnología a sus procesos. Tenemos tablet con el que se puede consultar los sistemas desde cualquier lugar".

Conclusiones generales

La entrevista aporta los siguientes datos:

- Generación, tiempos de espera, medio de comunicación y tarifas en la tramitación documental.
- Tiempos de espera en el transporte.
- Falta de alternativas para ingresar al puerto.
- Barreras e ineficiencias de la cadena.