

FICHA ENTREVISTA

SAAM

Tipo de actor: Embarcador o agente de aduana

Cadena logística: Transversal

Puerto: Coquimbo

Código: 4Emb1

Nombre del entrevistador	Susana Mayer, Sabah Zrari
Nombre empresa u organismo	SAAM Coquimbo
Nombre del entrevistado	Claudio Villalobos
Datos del entrevistado (Correo electrónico, Fono)	cvillalobos@saam.cl
Cargo en la empresa	Agente de SAAM Coquimbo.
Antigüedad en el cargo	3 años
Antigüedad en la empresa	17 años
Fecha entrevista	13 de junio 2013

PROCESO: CITACIÓN DE CARGA

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

Es a través de SAGEM (Servicio Agente Embarcador).

2. ¿Quién hace la citación de la carga?

SAGEM.

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

SAGEM lo conoce.

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 se comunica con el exportador. Este servicio tiene un representante en época de la fruta.

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: via e-mail

N/A (es a través de SAGEM).

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

N/A (es a través de SAGEM).

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

N/A (es a través de SAGEM).

PROCESO: TRANSPORTE

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

Desconoce el procedimiento.

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

Por celular.

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

N/A (es a través de SAGEM).

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

El encargado de SAGEM lo recibe en el puerto.

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)

Cuando entra al recinto. Tiempo de espera: 5 minutos.

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

N/A.

PROCESO: FISCALIZACIÓN Y RECEPCIÓN EN PUERTO

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

No responde.

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

Lo ve SAGEM.

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

Es rápido. Tiempo de espera: 5 minutos.

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

El tiempo de espera es de 20 – 30 minutos.

18. 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)
No se hizo la pregunta.

19. ¿Tiene dificultades en el embarque de la carga?
No.

PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN

20. A parte de las barreras, cuellos de botella o ineficiencias que usted ya identificó a lo largo de esta entrevista ¿visualiza otros?
Sí.
21. ¿De qué tipos?
<ul style="list-style-type: none"> – Barrera tecnológica; – Necesidad de antepuerto para la fruta.
22. ¿Cuáles serían las causas de estas ineficiencias?
<ul style="list-style-type: none"> – No hay tecnología adecuada; – En época peak, el espacio es limitado dentro del puerto.

23. ¿Considera que la oferta de la infraestructura vial y portuaria son acordes con sus necesidades?
No
24. Si la respuesta a la pregunta anterior fue negativa ¿En qué no es acorde con sus necesidades?
El acceso al puerto es lento en época peak.
25. ¿Por qué?
Por el aumento de turistas en la época del año, que coincide con la época de exportación de fruta.
26. ¿Qué debería hacerse para que fuera más acorde con sus necesidades?
Inversiones por parte del MOP para realizar mejoras en los accesos.

27. ¿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 tecnología; – Abrir un antepuerto para regular acceso o invertir en estructura vial en el acceso al puerto.

Conclusiones generales

El entrevistado entrega información sobre los siguientes aspectos:

- La comunicación con el transportista es por celular
- Tiempos de entrega de documentación
- Tiempos de revisión de la documentación
- Tiempos de revisión SAG
- Barreras de falta de tecnología de estructura vial

Propone como solución: Integrar tecnología de información, la necesidad de un antepuerto o más inversión vial para el acceso al puerto.

Otras observaciones

- El puerto de Coquimbo no tiene competencia, no hay otro puerto público.
- Las mineras de la zona no tienen otras alternativas distintas a Coquimbo, a menos de que construyan sus propios muelles. Lo mismo para proyectos eólicos. Los pequeños mineros sufren por lo mismo, por lo que venden a Codelco o CMP que tiene toda la logística.
- Ha habido inversiones por parte del MOP, como mejoras en los accesos. Además están los proyectos de concesión Vallenar/La Serena, doble vía (SACYR), y Ovalle/La Serena (doble vía). El 60% de la fruta viene de Ovalle, por lo que esos proyectos son muy importantes.
- SAGEM es el encargado de la fruta, durante el periodo noviembre – marzo.