

ENTREVISTA SERVICIO NACIONAL DE ADUANA

ADUANA DE LOS ANDES

Tipo de actor: Servicios público de fiscalización.

Cadena logística de importación de carne, carga general refrigerada, sistema fronterizo Los Libertadores. PTLA 001.

Puerto Terrestre Los Andes (PTLA).

Código: 5AA1

Nombre del entrevistador	Ana María Vallina
Nombre empresa u organismo	Aduana de Los Andes
Nombre del entrevistado	Silvia Mack Administradora Aduana Los Andes Nelson Ortega Asesor Técnico de la Administradora Aduana de Los Andes.
Datos del entrevistado (Correo electrónico, Fono)	smack@aduana.cl nortega@aduana.cl
Cargo en la empresa	Administradora Aduana Los Andes Asesor Técnico de la Administradora Aduana de Los Andes.
Antigüedad en el cargo	18 meses (Silvia Mack).
Antigüedad en la empresa	30 años 37 años
Fecha entrevista	09.08.2013

DIAGNÓSTICO

- | |
|---|
| 1. Dentro del 95% de los casos en que un camión debe retirar carga importada desde el Puerto Terrestre Los Andes ¿Cuánto tiempo demora? (mínimo, promedio, máximo). |
|---|

Mínimo: 2 horas. Promedio: 10 horas. Máximo: 8 días.
--

El máximo es debido a que se quedan en el Puerto como almacén extraportuario o esperando el visto bueno de algún organismo fiscalizador.
--

- | |
|--|
| 2. ¿Cómo evalúa la gestión de los agentes de aduana en el apoyo al importador? |
|--|

Hay agentes con buenos y malos desempeños. Un buen agente es por ejemplo Felipe Serrano, que ofrece un servicio completo: asesoramiento de toda la cadena hasta el despacho de im-po-expo. Hay agencias que todavía mandan empleados desde Santiago o Valparaíso, que no tienen oficina, y el despacho tiene deficiencias.
--

- | |
|--|
| 3. 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> ¿Considera que hay ineficiencias en la Cadena Logística de importación? |
|--|

Sí.

- | |
|---|
| 4. Si la pregunta anterior fue positiva preguntar: ¿Cuáles? |
|---|

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de tecnología: PTLA no ha actualizado la tecnología y aún el certificado de destinación aduanera del SAG o Servicio de Salud se hace de manera manual. SICEX solucionaría esta problemática.- Hay despacho electrónico pero aún hay validaciones al DIN y al MIC que hace el PTLA en papel.- El número de bultos de destinos, código, destinatario, pago, etc., se tramita en el puerto aunque se podría validar por sistema y la fiscalización se haría por perfil de riesgo.- |
|---|

- Recursos humanos: El Servicio de Salud tiene escasez de personal.
- Carencia de información: Hay conductores que llegan al Puerto sin tener la información necesaria sobre el representante legal o con quien comunicarse. Los conductores extranjeros están desorientados. Una buena propuesta sería tener un módulo de consulta al ingreso.
- Diversidad de horarios:
 - o PTLA tiene horario de 10 a 19 horas, de lunes a viernes, y de 9 a 13 horas, el sábado.
 - o La garita de ingreso del puerto funciona 24/7 durante todo el año.
 - o El despacho se realiza entre 8:30 y 23:00, pero debido a la baja demanda, los agentes de aduana no asisten.
 - o La Aduana funciona de lunes a sábado de 8:30 a 21 horas y los domingos: 8:30 -12 horas.
 - o SAG y Servicio de Salud atiende el sábado hasta 14 horas pero cierra los días domingo. Ambos servicios tienen horas extraordinarias, pero no se conocen cuáles.
 - o

5. ¿Cuáles son las causas de estas barreras?

- A diferencia de las grandes agencias de aduana que trabajan horarios continuos, las pequeñas trabajan 8 horas diarios por no poder asumir los costos.
- Los transportistas se han adecuado al horario de las pequeñas agencias de aduana por lo que en los horarios bajos de las agencias grandes de aduana, no asiste ningún transportista.
- El servicio de Salud tiene solo 2 inspectores.

6. Si no fue nombrado con anterioridad: ¿Los procedimientos del servicio de aduana tienen ineficiencias que causan barreras a la Cadena Logística?

No.

7. Si no fue nombrado con anterioridad: ¿Los procedimientos del SAG tienen ineficiencias que causan barreras a la Cadena Logística?

Sí, aún tienen certificados que se tramitan manualmente, lo que genera demoras innecesarias.

COSTO DEL PUERTO

8. ¿Cuál es la tarifa por aforo de aduana?

No hay. La concesionaria cobra por inspección o aforo, información que está publicada en la página web.

9. ¿Cuál es la tarifa por inspección del SAG?

S/I.

10. ¿Cuál es el costo por almacenamiento?

La tarifa está publicada en la página web de PTLA.

11. ¿Qué otros costos tiene el importador en el PTLA?

Si el importador se queda más de 24 horas en el almacenamiento dentro del Puerto, o si la mercadería la entregan después de 24 horas desde que el transportista llegó al Puerto, debe pagar multas.

PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN

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

Sí.

13. ¿De qué tipos?

Los transportistas se quedan dentro del Puerto haciendo hora para llegar a Santiago en horario laboral.

14. ¿Cuáles serían las causas de estas ineficiencias?
<ul style="list-style-type: none"> – Todos los costos asociados los paga el importador, inclusive el tiempo de espera del transportista en el Puerto. – El Puerto no tiene muchas comodidades para el transportista.

15. En caso de que el entrevistado no haya mencionado la infraestructura vial y portuaria ¿Considera que el estado de la infraestructura vial y portuaria son acordes a las necesidades?
No, el PTLA tiene poca superficie, sin embargo si la fiscalización de todos los productos se hiciera en El Sauce, almacén extraportuario del puerto, así como se hace con los granos, el problema de superficie quedaría solucionado.
16. Si la respuesta a la pregunta anterior fue negativa ¿En qué no es acorde con sus necesidades?
La carretera es sobresaturada en Los Libertadores, falta el tramo San Felipe-Panquehue-Llay Llay.
17. ¿Por qué?
No permite flujo rápido y expedito de los transportes. En ese sector hay un gran flujo de vehículos porque además está Codelco Andina.

18. ¿Qué debería hacerse para que fuera más acorde con sus necesidades?
Ampliar la ruta internacional o implementar el proyecto del túnel de baja altura, pero podría saturar Río Blanco- Los Andes, por mayor tráfico. O bien que Codelco tenga una carretera propia.

19. ¿Estima que habrá algún cambio en las líneas navieras?
No, los contenedores <i>reefer</i> tienen las instalaciones necesarias.

20. ¿Qué soluciones cree usted que deben implementarse en el futuro para mejorar el desempeño de la cadena logística? Si se entiende Cadena Logística como "el conjunto completo de actores, procedimientos y herramientas que intervienen en el proceso de exportación o importación".

El nuevo Complejo los Libertadores solucionaría el tema estructural, que hoy en día es la imposibilidad de atender más aunque se quisiera. En el Complejo, se hace todo por *scanner*, muy tecnológico (Aduana sube de 40 a 153).

Conclusiones generales

El entrevistado entregó información sobre:

- Tiempo de retiro de carga.
- Barreras: Camiones se quedan en el puerto para llegar a Santiago en horario laboral, carretera sobresaturada, falta tramo de carretera San Felipe-Panquehue-Llay Llay.
- Ineficiencias: Bajo desarrollo tecnológico, el servicio de salud tiene poco personal, baja capacitación de transportistas, diversidad de horarios de organismos fiscalizadores.
-

Observaciones

- Un buen agente es por ejemplo Felipe Serrano, que ofrece un servicio completo: asesoramiento de toda la cadena hasta el despacho de im-po-expo.
-