

ENTREVISTA EMBARCADOR

EMPRESA SAAM

Tipo de actor: EMBARCADOR (Nivel gerencial)

Cadena logística: Transversal.

Puerto: Puerto Austral de la Región de Magallanes.

Código: 12REmb1j

Nombre del entrevistador	Susana Mayer, Javiera Gaona
Nombre empresa u organismo	SAAM
Nombre del entrevistado	Paola Telchi
Datos del entrevistado (Correo electrónico, Fono)	ptelchi@saam.cl 61-294615
Cargo en la empresa	Representante de ventas CSAV
Antigüedad en el cargo	12
Antigüedad en la empresa	12
Fecha entrevista	04.07.2013

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.

Los contenedores los llevan a su planta para su lavado, pero no hay un lugar específico para la disposición de los contenedores.

Modelo MTI (Retiro contenedor vacío):

No es el agente de aduana quien solicita el transporte para exportación, sino el cliente. Para la importación tiene un rol más protagónico el agente de aduana.

Modelo Gestión portuaria:

La carta de temperatura se hace antes de salir a cargar. Estas cartas van como respaldo al booking.

La DUS se tramita en San Antonio.

PROCESO: RETIRO DEL CONTENEDOR DEL DEPÓSITO.

2. ¿Qué gestiones hace usted para retirar el contenedor vacío del depósito?

El cliente solicita la reserva y envía el instructivo a transporte de SAAM, que se encuentra en el terminal Mardones, quien solicita la asignación de contenedor a *stacking*.

Para el *interchange*,¹ se debe revisar el contenedor y coordinar con el transportista para que cargue el mismo.

En caso de carga *reefer* se hace el *PTI*², que implica 2 horas de revisión. Cuando hay disposición se preparan previamente pero cuando hay más demanda se va haciendo con menos margen de tiempo.

¹ El interchange es el documento en el cual se establece el estado del contenedor al momento de su retiro del puerto, y por ende, los daños eventuales. Por lo anterior, tiene directa relación con los cobros por daños o limpieza.

² PTI: revision y limpieza para reefer

3. ¿Cuál es la manera de comunicarse con el exportador para el retiro de los contenedores vacíos? por ejemplo por mail, teléfono o bien tienen un sistema de información diseñado para ello

Telefono, mail y personalmente. Los clientes tienen un credito de \$37.000.+ IVA, que se usa para el pago de ese tipo de servicios.

PROCESO: GENERACIÓN 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 cliente entrega la guía al chófer del camión, que debe transitar con ella hasta el ingreso al puerto. Éste la entrega a SAAM en el terminal Mardones y se despacha, vía valija, a San Antonio o San Vicente y, eventualmente, a Valparaíso.

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

“Sí, trabajan desenganchados y el cliente les comunica, tratamos que ésa sea la comunicación y no con los choferes o transportistas”.

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

“Sí, por todos los medios y también presencial”.

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.
Se presenta a las oficinas de SAAM en el puerto, y debe también estar el agente de Aduana cuando se trata de exportación.
8. Desde que se comunica con el transportista, para el 95% de los casos, ¿Cuánto tiempo debe esperar para que el transportista le entregue los documentos? (mínimo, promedio, máximo)
“Generalmente es en el momento. Pero es relativo, ya que la mayoría de los clientes tienen listos sus documentos. Con algunos clientes hay más demora, en particular con la lana, ya que se deben cuadrar los fardos medio día o más. Y sin guía todos los documentos se atrasan”.

9. ¿En qué momento usted realiza la revisión de los documentos en el sistema del SAG?
No aplica.

10. ¿En qué momento usted realiza la revisión de los documentos en el sistema de Aduanas?
Las DUS se revisan en oficina antes de embarque, previo a su consolidación.

PROCESO: FISCALIZACIÓN Y RECEPCIÓN EN PUERTO

11. ¿Cuál es la tarifa que cobra usted por la tramitación documental?
No prestan ese servicio.

12.¿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
Gestión de retiro contenedor vacío, recepción de documentos, apoyo a la inspección física (aforo, sellado, otros), despacho del camión a puerto.
13.Dentro del 95% de los casos en que el SAG realiza la revisión de los documentos ¿Cuánto tiempo demora? (mínimo, promedio, máximo)
No aplica.
14.Dentro del 95% de los casos en que el SAG realiza la revisión física ¿Cuánto tiempo demora? (mínimo, promedio, máximo)
No aplica. En el caso de la madera el SAG está presente en todas las etapas del proceso de consolidación para embarque, dependiendo del producto y el mercado de exportación.
15.Desde que se comunica con el transportista, para el 95% de los casos ¿Cuánto tiempo debe esperar para que el transportista se presente a la revisión física? (mínimo, promedio, máximo)
Es en el momento, aunque eventualmente hay que esperar la presencia de todos los actores.
16. ¿El SAG rechaza embarques?
Sí, pero no le afecta porque es previo a su participación.
17. Si la respuesta anterior fue positiva, preguntar: ¿Cuántos semanales?
S/I.
18.¿Por qué el SAG rechaza los embarques?
S/I.

19.¿Qué porcentaje de los embarques rechazados deben cambiar de mercado?
S/I.
20.¿Identifica algún problema con relación a la fiscalización, por ejemplo: tiempo, costos, documentación u otros no dimensionados? Lo desconoce lo más probables es que no aplica.
S/I.
21.¿Cuál es el principal problema con respecto a la fiscalización y recepción en el puerto?
“Los tiempos, por escasa presencia de funcionarios de Aduana, en algunos momentos.”
22.¿Tiene dificultades en la entrega del contenedor al <i>stacking</i> ?
No.

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?
<p>Sí, básicamente los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aduana, por poca cantidad de funcionarios. - Escasez de equipos <i>reefer</i>. - Poca capacidad de los buques, ya que no entra toda la carga. - Cuando los embarques no logren consolidar parte de la carga (Por ej: gran volumen de los pesqueros que llegan y descargan directo en contenedores, carga que luego no entra en los buques).
24.¿De qué tipos?
Contenedores <i>reefer</i> y capacidad de buques.

25.¿Cuáles serían las causas de estas ineficiencias?

Capacidad.

26.¿Considera que la oferta de la infraestructura vial y portuaria son acordes con sus necesidades?

La infraestructura portuaria tiene restricción: “a veces hay mucha acumulación de contenedores en ciertos periodos, lo que dificulta la movilidad de los portacontenedores.” A lo anterior se suman las restricciones climáticas que hace difícil apilar contenedores.

27.¿Qué debería hacerse para que fuera más acorde con sus necesidades?

S/I.

28. ¿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*".

- “Como compañía marítima nos serviría que los clientes nos entreguen una programación estimada de sus embarques, ya que se evitaría dificultades de espacios, equipo etc. “
- Según el entrevistado, menos del 10% de los clientes lo hace planificadamente.
- Finalmente, asegura que los problemas son temporales.

Conclusiones generales

El entrevistado hizo observaciones al modelo (no existe un espacio específico para la disposición de contenedores). Señala además que no sería el Agente de Aduana quien solicita el transporte sino que el cliente directamente. No conoce ORC por lo que se presume que no aplicaría en el modelo regional, y que las cartas de temperatura se hacen antes de salir a cargar y que van como respaldo al booking.

La DUS se tramita en San Antonio.

No entrega valores de tiempos ni de tarifas.

En cuanto a las barreras, el entrevistado identifica lo siguiente:

- Aduana por poca cantidad de funcionarios.
- Escasez de equipos reefer.
- Poca capacidad de los buques (no entra toda la carga), y que no se logre consolidar parte de la carga.
-

Otras observaciones

Con posterioridad a la entrevista, se contactó nuevamente al entrevistado por teléfono, para precisar alguna información, la que se detalla a continuación:

- costo de modificaciones del BL: US\$ 90 por contenedor.
- costo del *gate out*: US\$ 94 por contenedor.