

INFORME GERENTE TÉCNICO

Con el propósito de dar mayor fluidez a nuestra labor cotidiana y sobre todo mejorar nuestros procesos internos de gestión en el área técnica de ejecutivos y pedidores, se hace un resumen de los principales hallazgos y errores encontrados en el año 2024-2025:

- 1) Producto de las revisiones aduaneras realizadas a los clientes como : Directv , Kitchen Center y Midea, quedó demostrado la poca prolijidad que los técnicos tienen al hacer los despachos , vale decir, no se toman el tiempo ni el trabajo de estudiar cada producto, valorar y clasificarlo correctamente , pues solo se quedan con lo que está en el sistema creado y lo copian , sin importan las consecuencias que eso ha ocasionado a la Agencia . Los técnicos son los únicos responsables de clasificar, valorar y aplicar los derechos pertinentes para cada país. El Sigad Web es solo un sistema informático que nos ayuda de mejor manera a desarrollar nuestra labor, pero no es fiable y siempre hay que revisar la liquidación de cada documento y ver el producto en internet si existen dudas , antes de enviar DIN a la Aduana.
- 2) Para los despachos marítimos y terrestres, los técnicos deben confeccionarlos en 48 horas y en las primeras 24 horas deben solicitar todo lo necesario si queda pendiente. Los despachos aéreos, deben ser hechos inmediatamente o dentro de las 24 horas del día.
- 3) Para las revisiones a posterior de la Aduana, se sugiere buscar un lugar mucho más cercano a la oficina principal , para tener un rápido y fácil acceso a las carpetas solicitadas.
- 4) Se sugiere enviar a capacitación de comercio exterior a Silvia Carreño, Gonzalo Valdivia, David Muñoz y Andrés H. Ahora es más fácil, puesto que los cursos pueden ser on-line.
- 5) Se reitera el envío de los documentos a los técnicos para su confección, con al menos 48 horas de anticipación. Es necesario que los ejecutivos adelanten los documentos que son urgentes para su confección, aunque les falte un documento como por EJ. El bl canjeado, seguro, traducción etc.etc.
- 6) La repartición de los despachos en víspera de un fin de semana largo debe ser lo más uniforme posible. Ej si llegan a las 17 HRS. 5 despachos urgentes, se debe repartir uno para cada pedidor.
- 7) Los ejecutivos deben poner más atención y concentrarse en abrir, cotejar y procesar los documentos con el tipo de operación, el importador y Rut que corresponden a la documentación base, puesto que siguen incurriendo en estos errores, lo que puede provocar una demora al cliente en su entrega y costos que la Agencia no está dispuesta en

asumir. Sin embargo, tanto ejecutivos como pedidores, deben conciliar y cotejar la documentación del despacho.

- 8) Los despachos con mayor complejidad, como son los clientes : La Casa de la Carcasa , Calper, Boberck, Trigo , Merck , ropa usada de koopera u otros , teniendo presente la cantidad de ítems y el proceso de elaboración , no pueden quedar para última hora su confección . Hay que repartir estos despachos de la forma más justa posible y con al menos 72 horas de anticipación.
- 9) Nuestro historial indica que trabajar con Autos usados y menajes, ha sido una problemática. No se aceptarán despachos de esta índole, con excepción y a solicitud expresa de clientes vinculados a nuestra Agencia. El mecanismo para liberar estas mercancías será hacer un poder notarial a nombre del encargado de operaciones de cada sucursal y acompañar al cliente con la documentación respectiva a la Aduana respectiva, para hacer todos los trámites correspondientes, incluyendo la destinación correspondiente.
- 10) A los ejecutivos se les pide mayor compromiso y llevar un control de cada operación de Reg. Suspensivo y en general cualquier documento con vencimiento. No es posible que un ejecutivo no pueda saber y corroborar que un DAPI realmente está cancelado o vencido.
- 11) Conforme al Art.80 de la Ordenanza de Aduanas, las mercancías de una DIN anticipada, deben llegar dentro del plazo de 60 días de su legalización. Se solicita a los ejecutivos llevar un control y enviar para su prórroga respectiva antes de su vencimiento.
- 12) Los ejecutivos deben solicitar directamente al cliente Las traducciones y que sean lo más fidedignas posibles, para lograr una acertada clasificación y prever si algún producto requiere visto bueno.
- 13) Los técnicos al valorar las DIN, deben exigir y solicitar que los b/l indiquen si el THC es en destino (solicitar pago si es necesario) . Lo mismo pasa si la cláusula de compra es EXW, pues deben solicitar que b/l diga claramente el gastos hasta FOB , de lo contrario hay que aplicar gastos teóricos.
- 14) los vistos buenos del área técnica deben ser canalizados directamente con Francisco Pardo su Apoderado o conmigo.
- 15) El hecho que en un despacho cursado anteriormente se haya omitido una información relevante como por Ej. un visto Bueno, no es ningún argumento para seguir haciéndolo igual . Como profesionales debemos tener la capacidad de explicarle al cliente que no podemos seguir transgrediendo la norma aduanera.

- 16) Cualquier información o documento solicitada por el área técnica, debe ser firmado por el cliente, sobre todo los Cert. de Origen Usa., declaraciones juradas simples que no hay lista de empaque, cambios de cláusulas de compra u otro documento. No asumir una responsabilidad innecesaria que pueda causar un daño sustancial a la Agencia.
- 17) Es necesario reiterar y precisar que es responsabilidad del ejecutivo subir las carpetas electrónicas al sistema. Además, deben preocuparse de subir las facturas con los ítems marcados .
- 18) Todo descuento indicado en una factura , debe ser respaldado con una declaración jurada simple, indicando claramente el origen del descuento. (Art.195 de la Ord.de Aduana) .
- 19) Debemos ver forma que Ivania de Antofagasta , sea más proactiva o buscar un reemplazo.
- 20) Se necesita con urgencia un teléfono exclusivo para el departamento de exportaciones , y así canalizar todas las llamadas .
- 21) Las encargadas de exportación, necesitan hacer una reunión con los ejecutivos , para que estos ayuden en el proceso , ya que se limitan a traspasar la información , pero no a enviar la documentación necesaria para confeccionar un primer o segundo mensaje de un DUS .
- 22) He tenido reclamos por Mario Abril , por su poca gestión en Talcahuano , puesto que es el único que llama y no resuelve nada , solicitando aclaraciones u otras cosas .En definitiva tampoco quiere aprender y le gusta que le envíen todo hecho .