

COMO TRABAJAMOS

Nuestra eficiente gestión en Comercio Exterior se debe en primer lugar a estos 7 puntos descritos a continuación que hacen que nuestros procesos de inicio y término de cualquier operación de importación o exportación sean exitosos. A continuación se los detallamos

1- Como comenzamos el registro de nuestro cliente ante el Servicio Nacional de Aduana.

En primer lugar nosotros visitamos a nuestros clientes para poder conocernos, mirarnos y conversar del tipo de servicio que él necesita, y de qué manera debemos flexibilizar nuestros procesos para adaptarnos a las necesidades de cada cliente, una vez realizado esto se le pide al importador o exportador los siguientes documentos:

- ✓ Fotocopia de escritura de la empresa.
- ✓ Fotocopia del Rut de la empresa.
- ✓ Fotocopia del carnet de identidad del representante legal de la empresa.

2- Que documentación necesitamos para una Importación o Exportación.

A) Importación.

- Bill of Lading, original (Conocimiento de embarque marítimo)
- Invoice, original o fotocopia (Factura Comercial)
- Packing List, original o fotocopia (Lista de empaque)
- Insurance Certificate, fotocopia (Certificado de seguro)
- Certificate of Origin, original (Certificado de Origen)
- Certificados Sanitarios, CDA O SAG dependiendo del tipo de mercancía.
- Certificado de Tolueno para juguetes plásticos.
- Otros certificados. (según sea la mercadería)

B) Exportación

- Mandato del exportador, original.
- Factura Comercial, electrónica (fotocopia) con timbre de SII (original).
- Lista de Empaque.
- Instructivo de Embarque, original.
- Fotocopia Certificado de Origen.
- Certificados Sanitarios, CDA O SAG dependiendo del tipo de mercancía.
- Otros Certificados. (según sea la mercadería)

Siempre estaremos atentos a que los documentos originales requeridos en A y B lleguen a nuestras manos, pero podemos trabajar previamente con documentos escaneados y generar Destinaciones Aduaneras en borrador y confeccionar provisiones de fondos con bastante antelación a la llegada de la carga. Los documentos los podemos retirar donde nos indique el cliente, ya sea en sus oficinas o directamente en la compañía marítima, aérea o terrestre.

3) Como ayudamos a nuestros clientes con la documentación necesaria para una exitosa presentación de las Declaraciones de Ingreso (DIN) o Documento Único e Salida (DUS)

Principalmente en las importaciones le pedimos al cliente que nos envíe los documentos antes que la mercancía sea embarcada para ver su correcta confección y la cuadratura de los documentos, esto quiere decir que tanto el B/L, Invoice, Packing List y Certificado de origen indiquen lo mismo en relación a la descripción de la mercancía, cantidad de bultos, kilos Brutos y Netos y la correcta confección del certificado de origen de acuerdo a las normativa aduanera vigente.

4) Provisiones de fondos honestas y lo más cercana a la realidad posible.

Es importante este tema ya que el cliente debe sentir la seguridad de trabajar con un colaborador serio, responsable y honesto, que no emita facturas con gastos de dudosa procedencia, que cumpla con el honorario establecido previamente antes de trabajar, y que no aparezcan gastos jamás mencionados en ninguna reunión o procedimiento aduanero.

5) La atención en la respuesta de emails del cliente.

Una atención profesional requiere la respuesta de los emails del cliente en un tiempo no superior a 30 minutos, en lo posible en los próximos 5-10 minutos. Esta idea de atención la venimos aplicando en forma paulatina a nuestros clientes para hacer las comunicaciones más fluidas, generando una mayor velocidad de retiro o envío de carga desde las zonas primarias aduaneras.

6) Personal entrenado en labores de Zona Primaria (puerto) para la atención al cliente.

Contamos con personal capacitado para responder al cliente sobre el desarrollo de sus operaciones en zona primaria (puertos), tanto para informar sobre aforos físicos, como del retiro de la carga para hacer más fluida la información y programación de la recepción de la carga.

7) Facturación en no más de 7 días hábiles desde la fecha de la Importación o Exportación.



Un punto crítico es el cálculo de costos de las operaciones de nuestros clientes, es por eso que nos preocupamos de satisfacer la necesidad de esta información que tiene el cliente para tener los valores finales de la operación de importación en el menor tiempo posible. En las exportaciones aunque no es tan imperativo, según la necesidad del cliente podemos generar la facturación entre 5 a 7 días hábiles desde realizado el embarque.

Estos son los principales puntos que nos permiten dar testimonio de una eficiente gestión en comercio exterior y atención al cliente.