



Santiago, Diciembre 12 de 2018

Señores  
Cámara Aduanera  
Presente

**Ref.: Facturación atrasada Gastos Locales**

Estimados Señores,

Tal como hemos informado en reuniones con vuestra asociación en los meses de Octubre y Diciembre, Hapag-Lloyd Chile ha experimentado inconvenientes para poder entregar a las Agencias de Aduana la facturación de gastos locales al día, para recargos tales como GATE OUT, GATE IN y EDS.

Lamentablemente esta situación se debe a un complejo inconveniente sistémico que tuvimos la primera semana de Octubre y que afectó seriamente el proceso de facturación automática, razón por la cual debimos deshabilitar el sistema alrededor de 3 semanas, para poder trabajar en la solución y en ese plazo generar facturación manual, lo que produjo un backlog de documentos que estamos trabajando hasta el día de hoy, para poder regularizar lo antes posible. Nuestra compañía tiene un volumen mensual relevante de facturas que hacen muy complejo trabajarlo de manera manual, por lo que aun cuando incorporamos recursos adicionales para gestionar estos pendientes, se hizo muy complejo el quedar al día en un corto plazo.

Nuestra compañía está muy consciente de la problemática que han experimentado las Agencias de Aduana, y es por eso que hemos coordinado en conjunto con ustedes reuniones de trabajo para poder informarles de la situación, y que a su vez ustedes puedan explicar a sus clientes el por qué no han podido entregarles, como es habitual las facturas en los tiempos acostumbrados, lo que para estos casos puntuales, escapa a la responsabilidad de vuestras empresas el poder cumplir en tiempo con sus clientes.

En la última reunión sostenida el 5 de Diciembre, nuestra compañía ha comprometido sus esfuerzos para poder cerrar al 31 de Diciembre con la facturación al día de casos pendientes de Septiembre, Octubre y hasta el 30 de Noviembre, con el fin de regularizar los casos superiores a 30 días.

Adicionalmente hemos comprometido también mejorar los flujos de información hacia las Agencias de Aduana, a través de ustedes, para que se pueda tener claro el status de la problemática, la cual insistimos, estamos trabajando con los máximos recursos para regularizar en el corto plazo.





Hapag-Lloyd Chile SpA  
El Bosque Norte 500 Piso 14  
Las Condes, Santiago, Chile  
Phone +56 2 2607 7000  
[www.hapag-lloyd.com/chile](http://www.hapag-lloyd.com/chile)

Actualmente el proceso de facturación automática ya está activado y gran parte de los pagos hechos a contar de la segunda quincena de Noviembre en adelante, estaría trabajándose de manera más regular, por lo que estamos enfocados en dejar al día los casos anteriores.

Para buen orden y como solicitado vía e-mail, cada Agencia de Aduana que tenga aún pendientes del periodo antes mencionado, debe enviar en un mensaje unificado sus casos, para gestionar, monitorear y responder directamente a cada uno de manera más ordenada.

Queremos expresar nuestras sinceras disculpas por todos los inconvenientes causados, pero reiterar también que para Hapag-Lloyd la calidad de servicio es un tema de suma importancia, la que además de ser el foco hacia nuestros clientes exportadores e importadores, deseamos extender de la misma manera a las Agencias de Aduana.

Sin otro particular, les saluda muy cordialmente,

**Claudia Paez F.**  
**Directora Customer Service**  
**Hapag-Lloyd Chile SpA**  
**As Agent of Hapag-Lloyd AG**

