



Defensa 302, CABA, Buenos Aires  
(0264) 154367042  
administracion@cda.org.ar  
www.cda.org.ar

Buenos Aires, 12 de Junio de 2020

Lic. Julio Delfino  
Presidente  
Centro de Navegación  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

**Ref.: Solicitud de mejoras Inmediatas en la atención por parte de las Agencias Marítimas durante la Pandemia del COVID-19**

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud., en nuestro carácter de Presidente y Secretario del Centro Despachantes de Aduana de la República Argentina, respecto del tema de referencia.

En esta oportunidad, efectuamos **la presente exposición en virtud de la gran cantidad de reclamos que hemos recibido por parte de algunos asociados de nuestra Institución**, en los que se reflejan preocupación por el servicio y atención que están recibiendo por parte de varias agencias marítimas, en el contexto de la pandemia del coronavirus COVID-19, que ha complicado notablemente el desarrollo normal y habitual del comercio internacional en general y de nuestro país en particular.

Como es de público conocimiento, a partir de la declaración como pandemia del Coronavirus - COVID-19 - por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Gobierno Nacional dictó el Decreto N° 260/2020 a través del cual se amplió la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, medida que posteriormente fue complementada por el Decreto que estableció el *“Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio”*



Defensa 302, CABA, Buenos Aires  
(0264) 154367042  
administracion@cda.org.ar  
www.cda.org.ar

Desde nuestra Institución centenaria, estamos convencidos que entre todos los integrantes del sector debemos trabajar en conjunto y ordenadamente para respaldar la actividad y todos sus componentes. Por lo que, cuidar a las personas es el pilar fundamental que deberían guiar el proceder general de todos los integrantes y entidades que componen el Comercio Exterior de la República Argentina.

Teniendo en cuenta la premisa anteriormente expuesta y la búsqueda de soluciones conjuntas sobre las que ansiamos avanzar, resulta absolutamente indispensable que las Agencias Marítimas y/o Centros de Recaudación/Cobros en su nombre, autoricen la entrega **de TODA LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA para la realización de operaciones, por vía electrónica**, pues no es posible actualmente, hacer **Trámites en Forma Presencial**

A título de ejemplo, ponemos en su conocimiento algunas de las problemáticas manifestadas por nuestros colegas:

- Deficiente atención telefónica y demora en las respuestas vía e-mail por parte de algunas compañías ante la escasez de personal; lo que obliga a los Despachantes de Aduana y a sus empleados a asistir en forma física al lugar, desatendiendo la obligación de aislamiento social obligatorio que debemos cumplir, ante el riesgo de contagio masivo.
- Lineamiento de trabajo carente de prolijidad, ya que las solicitudes que se le hacen al cliente (Importador/Exportador) y al Despachante de Aduana han diferido en reiteradas oportunidades. *Por ejemplo:* en un primer momento, desde una agencia marítima se indicó que no resultaba necesario presentar una carta de garantía con firma certificada, sino que era posible cumplimentar dicho requisito con un mail de compromiso por parte del consignatario, en el cual se detallara su responsabilidad de entregarla cuando finalice la etapa de aislamiento social, con la correspondiente firma en certificación. Sin embargo, cuando el Despachante de Aduana se presentó ante la agencia marítima, le comunicaron que la carta de garantía debía encontrarse firmada en cada hoja.



Defensa 302, CABA, Buenos Aires  
(0264) 154367042  
administracion@cda.org.ar  
www.cda.org.ar

Ello no solo ocasionó pérdidas de tiempo y gran confusión respecto de los procedimientos a cumplimentar, sino también descontento ante la ambigüedad en la atención brindada.

Cambios en los días y horarios de trabajo sin aviso previo al público por parte de algunas agencias marítimas, lo que ha generado que mucha gente haya concurrido hasta dichas oficinas en vano, poniendo en riesgo innecesario el cumplimiento de la medida de aislamiento social obligatorio.

Demoras en aquellos casos en los que se solicita el cumplimiento de trámites para una misma operación, en diferentes direcciones comerciales de la compañía marítima. Por ejemplo: los pagos se hacen en una oficina y la firma de los Agentes de Transporte Aduanero en el documento de transporte en otra.

Demoras operativas en la acreditación de pagos, que ralentizan toda la operación aduanera en general y derivan en el aumento de costos operativos.

*Por ejemplo:* ocurren demoras de hasta 24 a 48 horas para contestarle al importador respecto del Libre Deuda, lo que ha generado que, ante la falta del documento, se pierda la posibilidad de operar bajo el plazo de forzoso en la Terminal Portuaria.

Horarios de atención al público que no atienden el desarrollo de las actividades procedimentales de los diferentes puntos aduaneros operativos. Por ejemplo: algunas agencias marítimas atienden en un rango horario solo por la tarde, cuando el gran caudal de las operatorias aduaneras se llevan a cabo por la mañana y la mayoría de los fiscales, e incluso Terminal 5, cierran a las 18 horas.

En cuanto a la atención física, algunas compañías marítimas solo disponen de atención fuera de sus oficinas, por lo cual se debe hacer una única fila en la calle para todo tipo de trámites. Esto obliga a que personas que podrían ser atendidas inmediatamente, deban aguardar la atención de otros trámites que requieren más tiempo, dándose en algunos casos demoras superiores a dos horas.

*Por ejemplo:* se dispone de una misma fila para la presentación de una carta de garantía, que para aquellos que quieren abonar gastos a la empresa marítima. Lo mencionado ha llegado a conformar aglomeraciones de hasta más de 50 personas, con demoras superiores a dos horas; sin olvidar que la gente que aguarda atención se encuentra a la intemperie en la calle, bajo posibles inclemencias del clima.



Defensa 302, CABA, Buenos Aires  
(0264) 154367042  
administracion@cda.org.ar  
www.cda.org.ar

- Las filas en la calle que deben hacer quienes se encuentran buscando atención no cuentan con control sanitario por parte de la compañía marítima, lo cual genera amontonamientos humanos de gran cantidad de gente (muchas veces debido a la demora y desorganización en la atención); muchas veces en calles con veredas angostas que obliga a cruzarse, impedidos de distanciamiento, con peatones que circulan.
- En cuanto a las compañías marítimas que permiten el ingreso a sus oficinas, algunas ofrecen áreas pequeñas en las que no se cumple con el espacio mínimo de separación que debe haber entre cada persona; hecho que ha sucedido con más de 30 personas esperando, por más de dos horas.
- No todos los documentos se entregan electrónicamente.  
*Por ejemplo:* si bien se realizan los pagos vía transferencia bancaria, los Libres Deuda deben ser retirados físicamente.

El detalle de los casos anteriormente puntualizados, exponen la problemática diaria con la que se encuentran quienes reciben el servicio por parte de una empresa marítima, como así también al asistir físicamente a sus oficinas.

Por ello, reiteramos, es más que necesaria la **IMPLEMENTACION DE TRAMITES Y AUTORIZACIONES ON LINE**, ya que bajo la actual modalidad de trabajo y atención, se pone en constante riesgo de contagio a la persona; sin omitir que, un servicio ineficiente afecta a la actividad aduanera, en pérdidas de tiempo y aumento de costos, más aun en estos momentos en los que la pandemia del Coronavirus se encuentra perjudicando afectando notablemente la actividad económica del país.

Por todo lo expuesto anteriormente, surge la necesidad de solicitar que se haga efectivo un protocolo de trabajo, con un lineamiento general por parte de todas las empresas marítimas, que permita resguardar la integridad física de quienes se encuentran afectados a este tipo de actividades; ya sean Despachantes de Aduana, sus empleados, dependientes y comisionistas, como así también los trabajadores de las agencias de transporte.



Defensa 302, CABA, Buenos Aires  
(0264) 154367042  
administracion@cda.org.ar  
www.cda.org.ar

Es por ello que, tenemos a bien presentar algunas propuestas que permitan avanzar en esta búsqueda de bienestar social, con el fin de mejorar las prácticas del comercio exterior.


- Resguardar a quienes deban presentarse físicamente ante las oficinas de las empresas marítimas, se trate de atención dentro del lugar (controlar que se cumpla con el uso de barbijo y el distanciamiento social, evitar aglomeraciones) o fuera del mismo (distinción de filas por trámites, marcas que obliguen a cumplir con el distanciamiento entre personas, agilidad en la atención).
- En lo que respecta a la atención podría disponerse de un sistema de turnos (por ejemplo: por número de documento de identidad, por trámite a realizar, por fecha de llegada del buque, u otros), que permitan que cada persona concorra en el día y momento que le corresponde y así se eviten concurrencias masivas.
- Que las agencias marítimas dispongan un horario de trabajo fijo, favorablemente por la mañana, que sea comunicado pública y masivamente como así también los eventuales cambios.
- Información completa, definitiva y certera por parte de la empresa al cliente (Importador/Exportador) y al Despachante de Aduana, a través de emisión de mensajes que siempre dispongan el mismo criterio; con el fin de evitar varias concurrencias físicas a las agencias por falta o incumplimiento de los requisitos solicitados, por no haber sido correctamente informados.
- Las cartas de garantías sean enviadas por mail, sin firma certificada; asumiendo el consignatario el compromiso de que, una vez finalizada la pandemia, presentarán el documento original con la correspondiente firma de importador o consignatario.
- Las agencias negocien con las Terminales Portuarias la emisión y presentación de un Libre Deuda electrónico (vía e-mail).



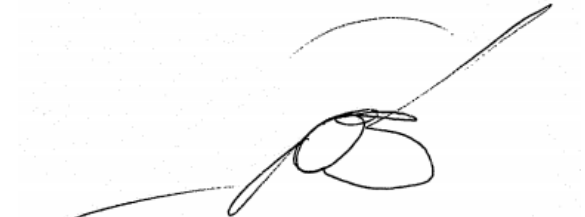
Defensa 302, CABA, Buenos Aires  
(0264) 154367042  
administracion@cda.org.ar  
www.cda.org.ar

Por lo expuesto es que solicitamos a ese Centro que establezca a través de sus representadas, la adopción de todas las medidas necesarias para el resguardo de las personas y buen funcionamiento de la operativa diaria.

Sin otro particular, y a la espera de una pronta respuesta, lo saludamos a Ud. muy atentamente.



MARCELO E. RAVIDA  
SECRETARIO



FRANCISCO ENRIQUE LOIZZO  
Presidente