



**MAERSK**

# MANUAL DEL USUARIO

GENERACIÓN TICKETS DE ATENCIÓN VIRTUAL

El siguiente manual, muestra la forma correcta en que deben ser solicitados los tickets de atención acorde al motivo de su solicitud. Los servicios que podrá solicitar a través de la ticketera virtual son los siguientes:

- Garantías
- Otros servicios
  - Trámites Importación:
    - Actualización de ADC (Cambio Recalada)
    - Canje – Corrección – Valorización – Pago BL
    - Consulta Certificado de Transbordo
    - Creación de cliente
    - Facturación Aclaración Importación
    - Pago flete y/o recargos manifestados en el BL
    - Presentación Apertura POD PUW
    - Re emisión de Factura
    - Solicitud retiro y pago de BL
    - Valorización de BL
  - Trámites Exportación
    - Pago flete y/o recargos manifestados en el BL
    - Re emisión de Factura
    - Solicitud de retiro de BL
- Consultas por emisión, Fletes y/o Recargos

Es de suma importancia considerar las siguientes acotaciones:

- Los horarios de atención para la ticketera virtual, exceptuando días festivos, son los siguientes:
  - **Lunes a jueves:** 09:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00
  - **Viernes:** 09:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00
- Los BL de importación son cargados en sistema de **5 a 3 días antes de la fecha de ETA** para la realización de solicitudes. En caso de encontrarse dentro de este plazo y si BL no ha sido cargado, por favor ponerse en contacto.

A continuación, se realizar un detalle con el paso a paso de cómo realizar la solicitud para cada motivo correspondiente. Considerar que cada solicitud debe ser realizada a partir de nuestro portal [Totalpack](#).

## Contenido

<b>1) Trámite de Garantías .....</b>	<b>3</b>
<b>2) Trámite de Otros Servicios.....</b>	<b>9</b>
a) Trámites Importación.....	9
b) Trámites Exportación.....	16
<b>3) Trámite de Consulta por Emisión – Flete y/o Recargo .....</b>	<b>22</b>

## 1) Trámite de Garantías

1. Ingresar a la página web de Maersk <https://maerskchile.totalpack.cl/>
2. Ingresar Rut del cliente, Rut de Agencia de Aduana o Rut del funcionario de la Agencia de Aduana que solicitará el servicio.

**\*Considerar que NO será necesario ingresar con clave de acceso**



MAERSK

Iniciar sesión

Ingrese el Rut del Cliente o de la Agencia de Aduana para continuar y procesar su solicitud



RUT

Iniciar



3. Seleccionar el botón de Garantías



MAERSK

# Bienvenido

Selecciona una opción para continuar

Para obtener ticket, debe considerar nuestros horarios de atención informados en nuestra página web

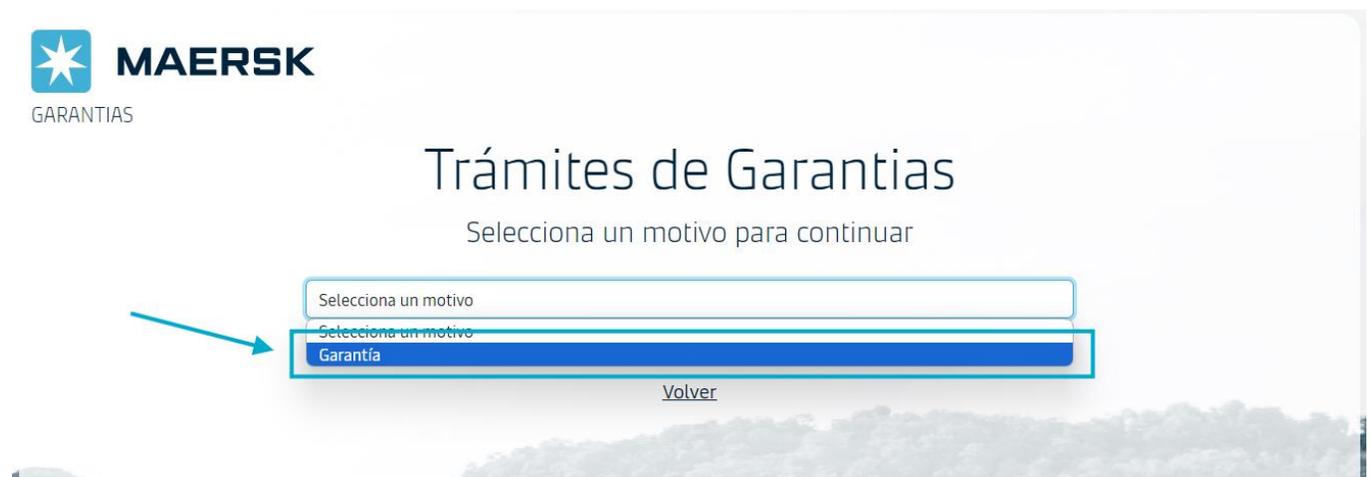
**GARANTIAS**      OTROS SERVICIOS      CONSULTAS EMISION -FLETE Y/O RECARGOS

[Salir](#)

4. Dentro de esta pestaña debe seleccionar la operación de Garantías



5. Una vez ingresada a esta opción debe desplegar la ventanilla y escoger la opción correspondiente al trámite de Garantía



- Automáticamente, al escoger esta opción será solicitado el número de su BL para comenzar con la tramitación para lo que debe presionar sobre el botón de "Validar"



**\*Considerar que sólo podrá tramitar un BL cuya base de datos de la Nave-Viaje se encuentre confirmada, considerando que estas son cargadas en sistema acorde a su ETA de 5 a 3 días antes del arribo.**

- Completar los datos requeridos para el servicio seleccionado y adjunte los documentos solicitada haciendo click en buscar y luego en subir:

**\*Considerar los formatos en los que se deben subir los archivos. En los casos que el sistema presente un error en la carga del archivo, favor guardar el mismo con el nombre solicitado en el campo 1.- Form. Facturacion+comp.de pago+MBL o HBL**



8. Posterior a click en guardar, se abrirá una pestaña la cual indica la confirmación de sus datos por lo que debe revisar que todos los datos solicitados se encuentren correcto y posterior a esto presionar en aceptar.

N° BL:

---

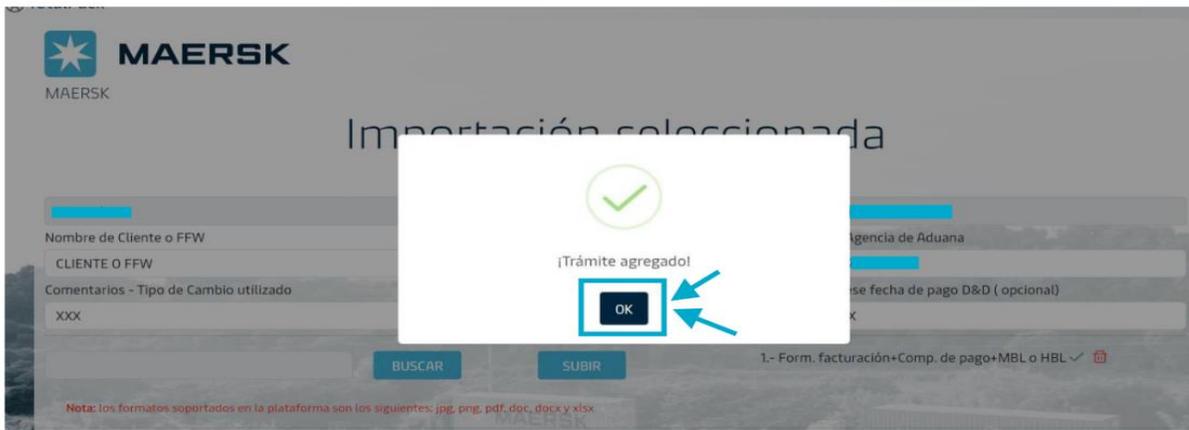
Nombre de Cliente o FFW CLIENTE O FFW Comentarios - Tipo de Cambio utilizado XXX	Rut de cliente o FFW <input type="text"/> Ingrese Fecha Pago Demurrage 2da Fase XXX	Rut Agencia de Aduana <input type="text"/> Ingrese fecha de pago D&D (opcional) XXX
---	--	--

---

**Documentación**

1.- Form. facturación+Comp. de pago+MBL o HBL

---



9. El sistema le preguntará si desea agregar otra solicitud al mismo ticket, si la respuesta es **Sí** debe seleccionar la operación a tramitar, si y solo si esta nueva solicitud es del mismo tipo que la inicial (Garantías) y luego continuar tal como explicado en los puntos anteriores. Si la respuesta es **No** debe hacer click en el botón **"Emitir ticket"**.

**\*Considerar que podrá solicitar un máximo de 5 trámites bajo un mismo ticket o número de atención.**

TotalPack



## ¿Deseas realizar otra solicitud?

Selecciona una opción para continuar



**Importación**

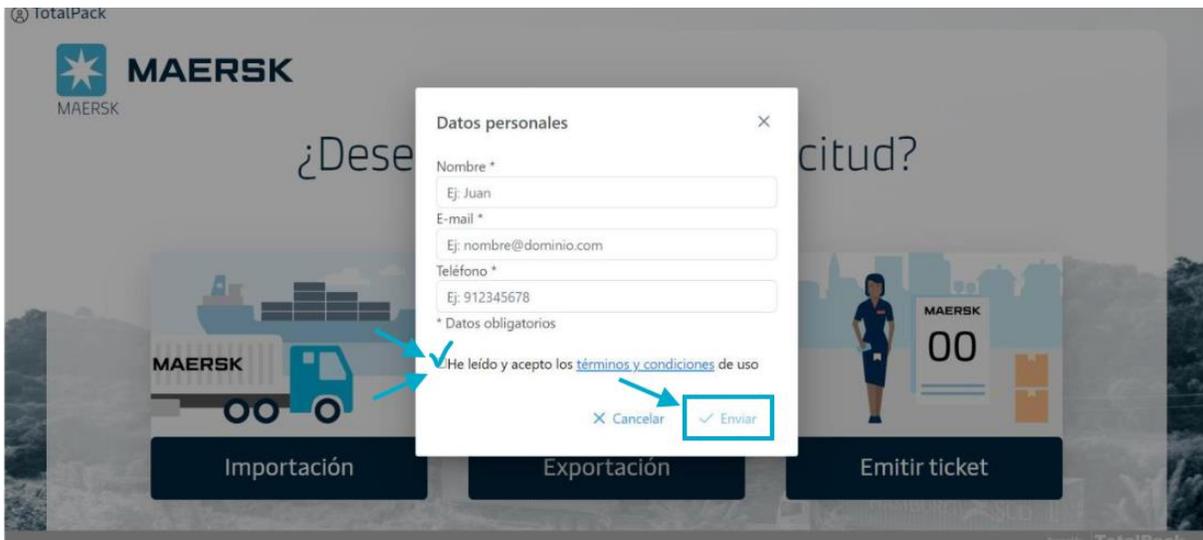


**Exportación**



**Emitir ticket**

10. Posterior a seleccionar la opción **"Emitir ticket"**, deberá completar los datos de contactos, mail y teléfono, donde le informaremos el procesamiento de su solicitud o rechazo de la misma. Debe aceptar los términos y condiciones y luego hacer click en enviar para que el proceso finalice.



MAERSK

¿Desea... cidad?

Nombre \*

Ej: Juan

E-mail \*

Ej: nombre@dominio.com

Teléfono \*

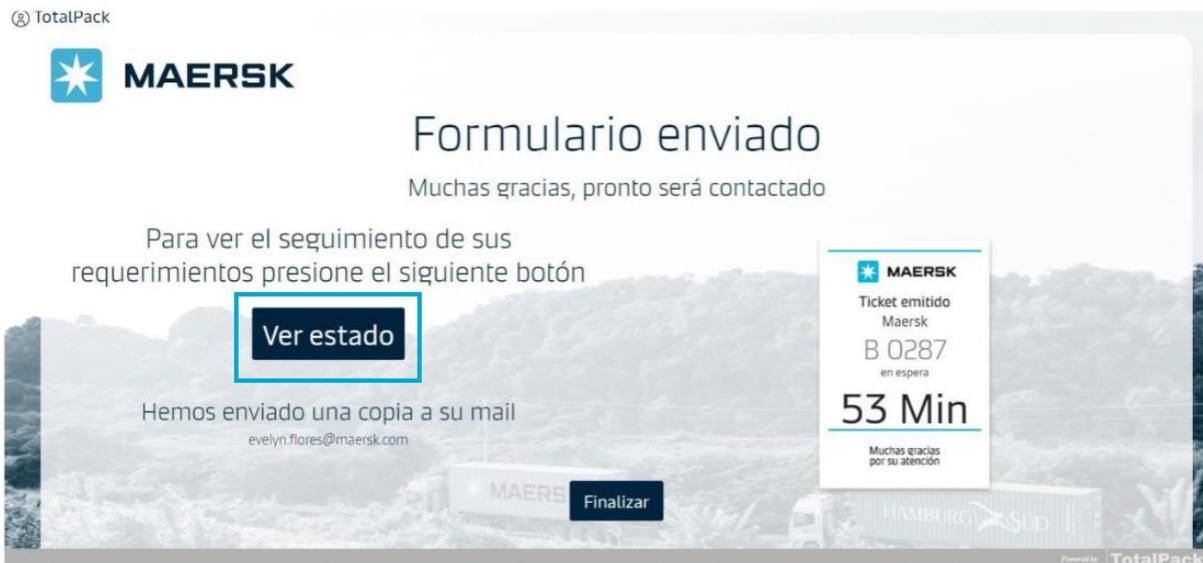
Ej: 912345678

\* Datos obligatorios

He leído y acepto los [términos y condiciones](#) de uso

Importación Exportación Emitir ticket

11. Finalmente, el sistema indicará el número de ticket asignado. Para realizar el seguimiento a su ticket puede hacer click en **"Ver estado"**, o bien hacer click en el link que recibirá al mail registrado en el punto anterior



MAERSK

## Formulario enviado

Muchas gracias, pronto será contactado

Para ver el seguimiento de sus requerimientos presione el siguiente botón

Hemos enviado una copia a su mail  
evelyn.flores@maersk.com

MAERSK  
Ticket emitido  
Maersk  
B 0287  
en espera  
**53 Min**  
Muchas gracias por su atención

HAMBURG SCD

TotalPack



12. Por otro lado, para obtener un nuevo ticket, hacer click en finalizar.



**\*Importante considerar que, en el caso de errores en la documentación adjunta, nuestros ejecutivos de servicio al cliente tomarán contacto al mail y de no tener respuesta en un tiempo determinado dicho ticket será cerrado, indicando en la respuesta enviada a usted vía correo electrónico, el motivo del rechazo de la solicitud. En esos casos, lo invitamos a solicitar un nuevo ticket de atención y no responder mediante correo electrónico debido a que esta respuesta no será contestada.**

**\*Por otra parte, si la solicitud se encuentra en orden, nuestros ejecutivos de servicio al cliente responderán estas solicitudes vía correo electrónico enviando la documentación e información solicitada.**

## 2) Trámite de Otros Servicios

### a) Trámites Importación

- Actualización de ADC (Cambio Recalada)
- Canje – Corrección – Valorización – Pago BL
- Consulta Certificado de Transbordo
- Creación de cliente
- Facturación Aclaración Importación
- Pago flete y/o recargos manifestados en el BL
- Presentación Apertura POD PUW
- Re emisión de Factura
- Solicitud retiro y pago de BL
- Valorización de BL

1. Ingresar a la página web de Maersk <https://maerskchile.totalpack.cl/>
2. Ingresar Rut del cliente, Rut de Agencia de Aduana o Rut del funcionario de la Agencia de Aduana que solicitará el servicio.

**\*Considerar que NO será necesario ingresar con clave de acceso**



The image shows a login form for Maersk. At the top left is the Maersk logo (a blue square with a white star) and the word "MAERSK" in bold black letters. Below the logo is the text "Iniciar sesión" (Log in). Underneath that is a smaller instruction: "Ingrese el Rut del Cliente o de la Agencia de Aduana para continuar y procesar su solicitud" (Enter the Client's or Customs Agency's RUT to continue and process your request). There is a circular icon containing a person silhouette. Below the icon is a text input field with a small "RUT" label and a horizontal line. At the bottom of the form is a dark blue button with the word "Iniciar" (Log in) in white text.



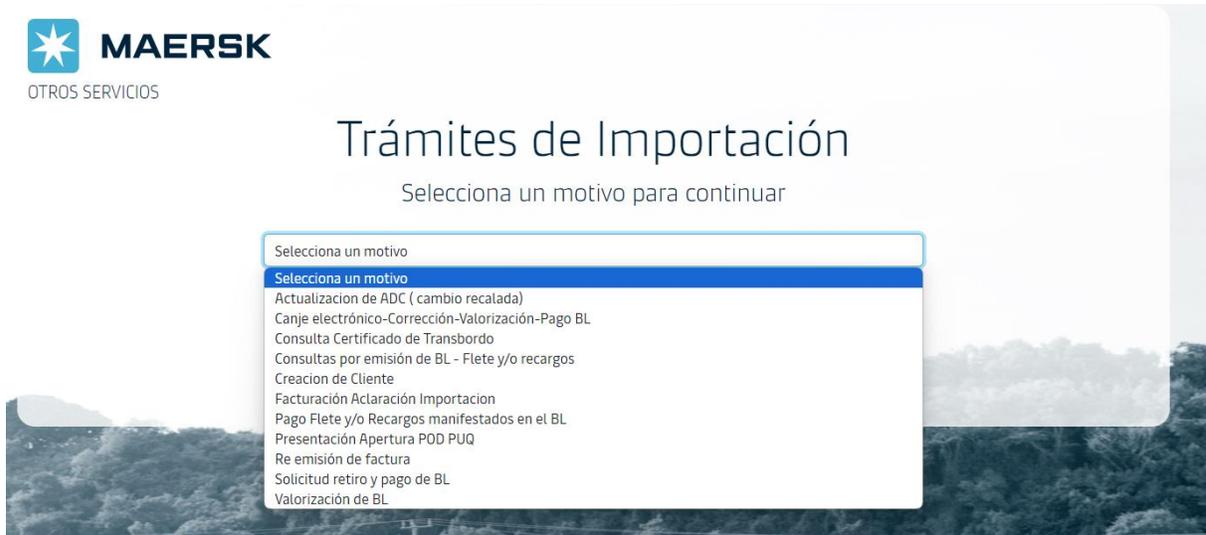
3. Seleccionar el botón de Otros Servicios



4. Dentro de esta pestaña debe seleccionar la operación de Importación



5. Una vez ingresada a esta opción debe desplegar la ventanilla y escoger la opción correspondiente al trámite.



6. Automáticamente, al escoger esta opción será solicitado el número de su BL para comenzar con la tramitación para lo que debe presionar sobre el botón de "Validar"



**\*Considerar que sólo podrá tramitar un BL cuya base de datos de la Nave-Viaje se encuentre confirmada, considerando que estas son cargadas en sistema acorde a su ETA de 5 a 3 días antes del arribo.**

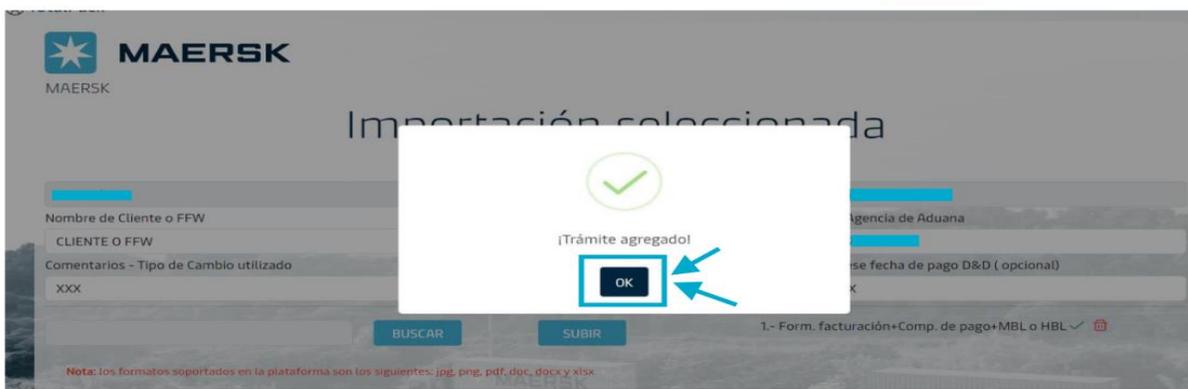
7. Completar los datos requeridos para el servicio seleccionado y adjunte los documentos solicitada haciendo click en buscar y luego en subir:

**\*Considerar los formatos en los que se deben subir los archivos. En los casos que el sistema presente un error en la carga del archivo, favor guardar el mismo con el nombre solicitado en el campo 1.- Form. Facturacion+comp.de pago+MBL o HBL**



8. Posterior a click en guardar, se abrirá una pestaña la cual indica la confirmación de sus datos por lo que debe revisar que todos los datos solicitados se encuentren correcto y posterior a esto presionar en aceptar.

N° BL:

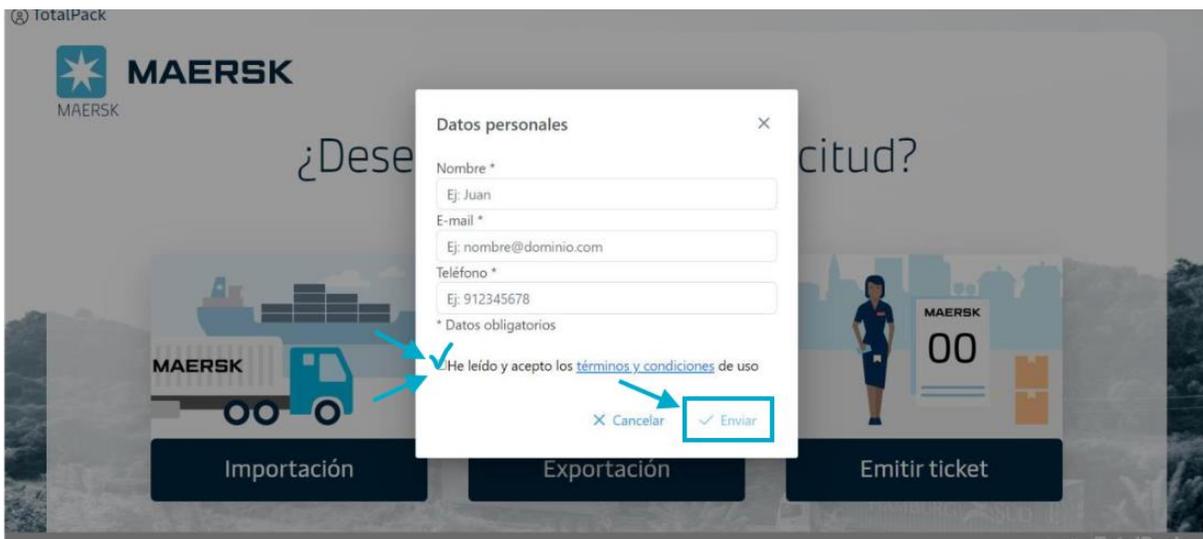



9. El sistema le preguntará si desea agregar otra solicitud al mismo ticket, si la respuesta es **Sí** debe seleccionar la operación a tramitar, si y solo si esta nueva solicitud es del mismo tipo que la inicial (Otros servicios Importación o Exportación) y luego continuar tal como explicado en los puntos anteriores. Si la respuesta es **No** debe hacer click en el botón **"Emitir ticket"**.

**\*Considerar que podrá solicitar un máximo de 5 trámites bajo un mismo ticket o número de atención.**



10. Posterior a seleccionar la opción **"Emitir ticket"**, deberá completar los datos de contactos, mail y teléfono, donde le informaremos el procesamiento de su solicitud o rechazo de la misma. Debe aceptar los términos y condiciones y luego hacer click en enviar para que el proceso finalice.



11. Finalmente, el sistema indicará el número de ticket asignado. Para realizar el seguimiento a su ticket puede hacer click en "Ver estado", o bien hacer click en el link que recibirá al mail registrado en el punto anterior



12. Por otro lado, para obtener un nuevo ticket, hacer click en finalizar.

g TotalPack



**MAERSK**

## Formulario enviado

Muchas gracias, pronto será contactado

Para ver el seguimiento de sus requerimientos presione el siguiente botón

**Ver estado**

Hemos enviado una copia a su mail  
evelyn.flores@maersk.com

**Finalizar**

**MAERSK**  
Ticket emitido  
Maersk  
B 0287  
en espera  
**53 Min**  
Muchas gracias por su atención

Powered by **TotalPack**

**\*Importante considerar que, en el caso de errores en la documentación adjunta, nuestros ejecutivos de servicio al cliente tomarán contacto al mail y de no tener respuesta en un tiempo determinado dicho ticket será cerrado, indicando en la respuesta enviada a usted vía correo electrónico, el motivo del rechazo de la solicitud. En esos casos, lo invitamos a solicitar un nuevo ticket de atención y no responder mediante correo electrónico debido a que esta respuesta no será contestada.**

**\*Por otra parte, si la solicitud se encuentra en orden, nuestros ejecutivos de servicio al cliente responderán estas solicitudes vía correo electrónico enviando la documentación e información solicitada.**

**b) Trámites Exportación**

- Pago flete y/o recargos manifestados en el BL
- Re emisión de Factura
- Solicitud de retiro de BL

1. Ingresar a la página web de Maersk <https://maerskchile.totalpack.cl/>
2. Ingresar Rut del cliente, Rut de Agencia de Aduana o Rut del funcionario de la Agencia de Aduana que solicitará el servicio.

**\*Considerar que NO será necesario ingresar con clave de acceso**



3. Seleccionar el botón de Otros Servicios



4. Una vez dentro debe seleccionar la operación de Exportación



5. Una vez ingresada a esta opción debe desplegar la ventanilla y escoger la opción correspondiente al trámite



- Automáticamente, al escoger esta opción será solicitado el número de su BL para comenzar con la tramitación para lo que debe presionar sobre el botón de **"Validar"**



**\*Considerar que sólo podrá tramitar un BL cuya base de datos de la Nave-Viaje se encuentre confirmada, considerando que estas son cargadas en sistema de 5 a 3 días posterior del zarpe.**

- Completar los datos requeridos para el servicio seleccionado y adjunte los documentos solicitada haciendo click en buscar y luego en subir:

**\*Considerar los formatos en los que se deben subir los archivos. En los casos que el sistema presente un error en la carga del archivo, favor guardar el mismo con el nombre solicitado en el campo 1.- Form. Facturación+comp.de pago+MBL o HBL**



8. Posterior a click en guardar, se abrirá una pestaña la cual indica la confirmación de sus datos por lo que debe revisar

N° BL:  
[Redacted]

Nombre de Cliente o FFW CLIENTE O FFW Comentarios - Tipo de Cambio utilizado XXX	Rut de cliente o FFW [Redacted] Ingrese Fecha Pago Demurrage 2da Fase XXX	Rut Agencia de Aduana [Redacted] Ingrese fecha de pago D&D (opcional) XXX
---	--	--

**Documentación**

1.- Form. facturación+Comp. de pago+MBL o HBL



9. El sistema le preguntará si desea agregar otra solicitud al mismo ticket, si la respuesta es **Sí** debe seleccionar la operación a tramitar, si y solo si esta nueva solicitud es del mismo tipo que la inicial (Otros servicios Importación o Exportación) y luego continuar tal como explicado en los puntos anteriores. Si la respuesta es **No** debe hacer click en el botón “Emitir ticket”.

**\*Considerar que podrá solicitar un máximo de 5 trámites bajo un mismo ticket o número de atención.**

TotalPack



**¿Deseas realizar otra solicitud?**  
Selecciona una opción para continuar



**Importación**

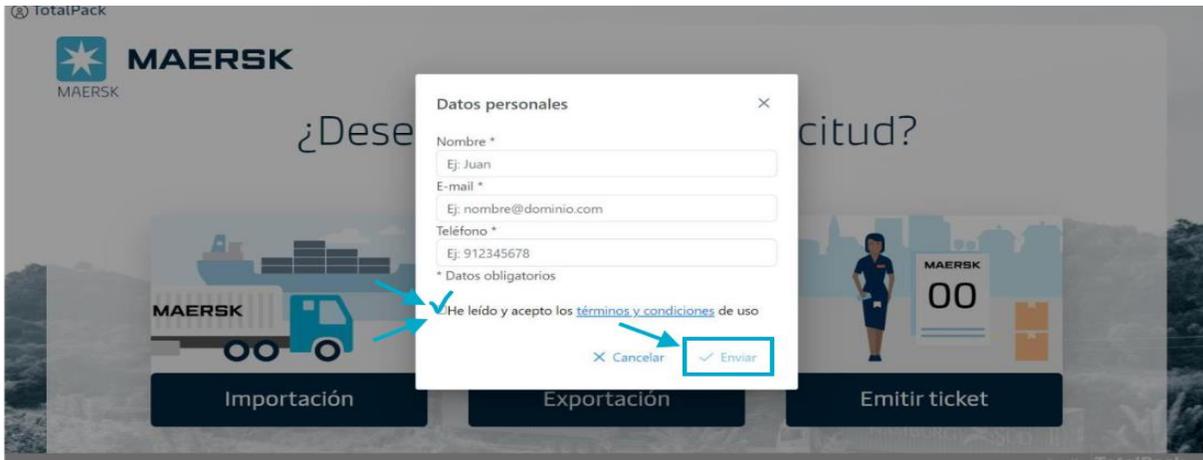


**Exportación**



**Emitir ticket**

- Posterior a seleccionar la opción **"Emitir ticket"**, deberá completar los datos de contactos, mail y teléfono, donde le informaremos el procesamiento de su solicitud o rechazo de la misma. Debe aceptar los términos y condiciones y luego hacer click en enviar para que el proceso finalice.



- Finalmente, el sistema indicará el número de ticket asignado. Para realizar el seguimiento a su ticket puede hacer click en **"Ver estado"**, o bien hacer click en el link que recibirá al mail registrado en el punto anterior




12. Por otro lado, para obtener un nuevo ticket, hacer click en finalizar.



© TotalPack

 **MAERSK**

## Formulario enviado

Muchas gracias, pronto será contactado

Para ver el seguimiento de sus requerimientos presione el siguiente botón

**Ver estado**

Hemos enviado una copia a su mail  
evelyn.flores@maersk.com

**Finalizar**

 **MAERSK**

Ticket emitido  
Maersk  
B 0287  
en espera

**53 Min**

Muchas gracias por su atención

Presented by **TotalPack**

**\*Importante considerar que, en el caso de errores en la documentación adjunta, nuestros ejecutivos de servicio al cliente tomarán contacto al mail y de no tener respuesta en un tiempo determinado dicho ticket será cerrado, indicando en la respuesta enviada a usted vía correo electrónico, el motivo del rechazo de la solicitud. En esos casos, lo invitamos a solicitar un nuevo ticket de atención y no responder mediante correo electrónico debido a que esta respuesta no será contestada.**

**\*Por otra parte, si la solicitud se encuentra en orden, nuestros ejecutivos de servicio al cliente responderán estas solicitudes vía correo electrónico enviando la documentación e información solicitada.**

### 3) Trámite de Consulta por Emisión – Flete y/o Recargo

1. Ingresar a la página web de Maersk <https://maerskchile.totalpack.cl/>
2. Ingresar Rut del cliente, Rut de Agencia de Aduana o Rut del funcionario de la Agencia de Aduana que solicitará el servicio.

**\*Considerar que NO será necesario ingresar con clave de acceso**



The image shows a login form for Maersk. At the top left is the Maersk logo. Below it, the text reads "Iniciar sesión" followed by "Ingrese el Rut del Cliente o de la Agencia de Aduana para continuar y procesar su solicitud". There is a circular icon representing a user profile. Below the icon is a text input field with a "RUT" label and a small circular icon to its left. At the bottom of the form is a dark blue button labeled "Iniciar".



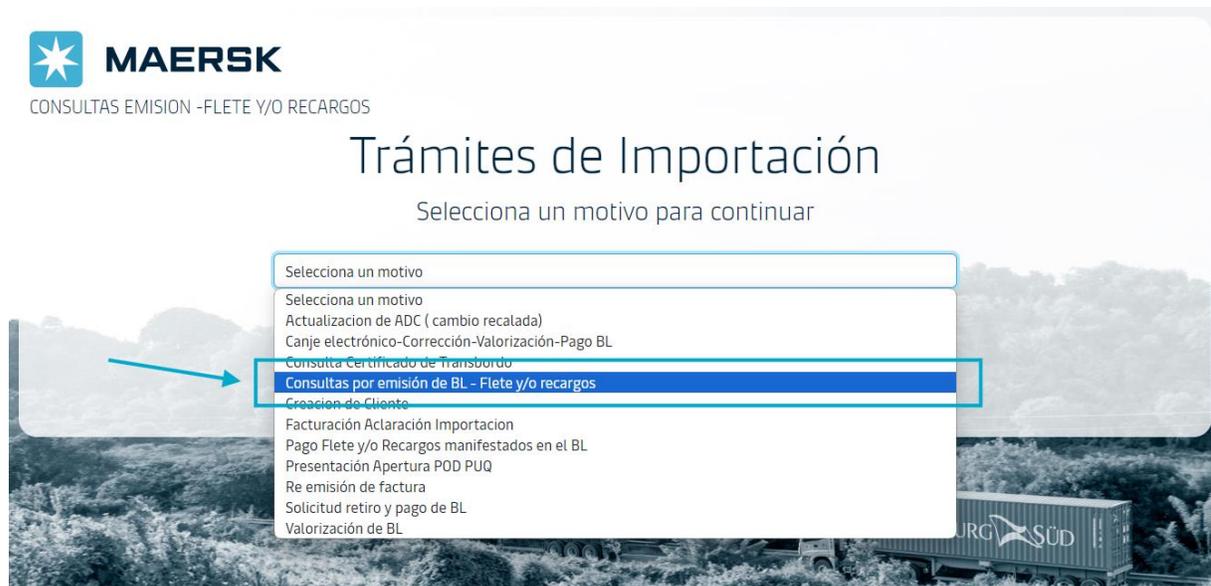
3. Seleccionar el botón de consultas emisión – Flete y/o recargo



4. Dentro de esta pestaña debe seleccionar la operación de Importación



5. Una vez ingresada a esta opción debe desplegar la ventanilla y escoger la opción correspondiente al trámite de Consultas por Emisión de BL – Flete y/o Recargo



- Automáticamente, al escoger esta opción será solicitado el número de su BL para comenzar con la tramitación para lo que debe presionar sobre el botón de "Validar"



**\*Considerar que sólo podrá tramitar un BL cuya base de datos de la Nave-Viaje se encuentre confirmada, considerando que estas son cargadas en sistema acorde a su ETA de 5 a 3 días antes del arribo.**

- Completar los datos requeridos para el servicio seleccionado y adjunte los documentos solicitada haciendo click en buscar y luego en subir:

**\*Considerar los formatos en los que se deben subir los archivos. En los casos que el sistema presente un error en la carga del archivo, favor guardar el mismo con el nombre solicitado en el campo 1.- Form. Facturacion+comp.de pago+MBL o HBL**



8. Posterior a click en guardar, se abrirá una pestaña la cual indica la confirmación de sus datos por lo que debe revisar que todos los datos solicitados se encuentren correcto y posterior a esto presionar en aceptar.

N° BL:  
[Redacted]

---

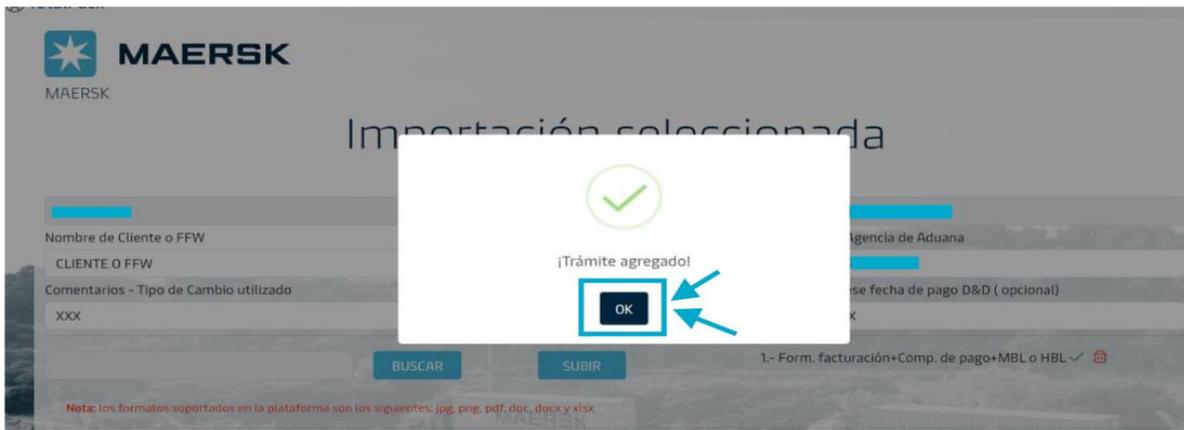
Nombre de Cliente o FFW CLIENTE O FFW Comentarios - Tipo de Cambio utilizado XXX	Rut de cliente o FFW [Redacted] Ingrese Fecha Pago Demurrage 2da Fase XXX	Rut Agencia de Aduana [Redacted] Ingrese fecha de pago D&D (opcional) XXX
---	--	--

---

**Documentación**

1.- Form. facturación+Comp. de pago+MBL o HBL

---



Nota: los formatos soportados en la plataforma son los siguientes: jpg, png, pdf, doc, docx y xlsx

9. El sistema le preguntará si desea agregar otra solicitud al mismo ticket, si la respuesta es **Sí** debe seleccionar la operación a tramitar, si y solo si esta nueva solicitud es del mismo tipo que la inicial (Consulta por Emisión – Flete y/o Recargos) y luego continuar tal como explicado en los puntos anteriores. Si la respuesta es **No** debe hacer click en el botón **"Emitir ticket"**.

**\*Considerar que podrá solicitar un máximo de 5 trámites bajo un mismo ticket o número de atención.**

TotalPack



## ¿Deseas realizar otra solicitud?

Selecciona una opción para continuar



**Importación**

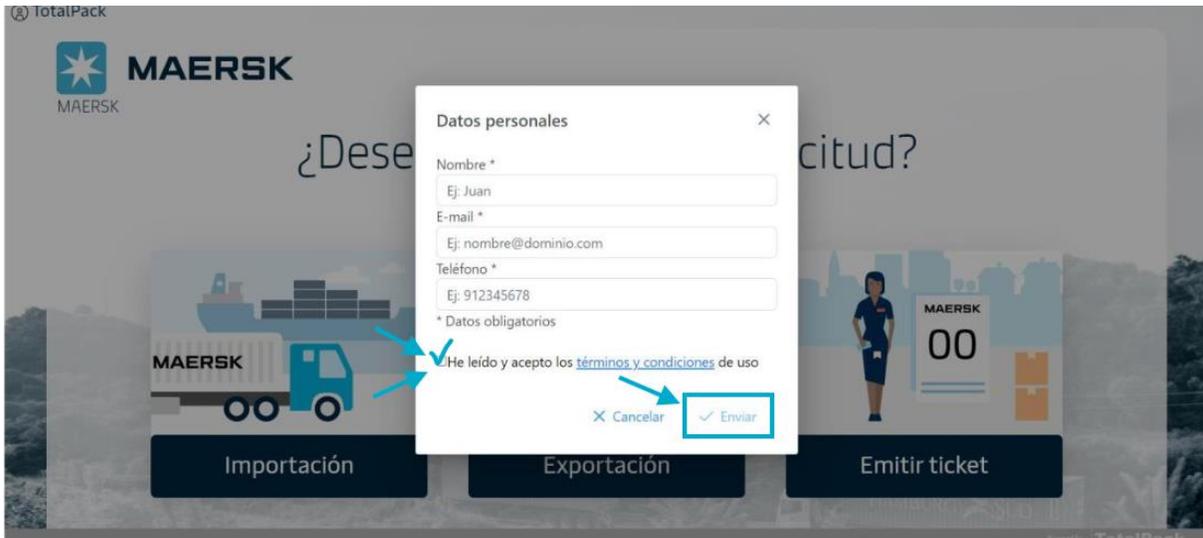


**Exportación**



**Emitir ticket**

10. Posterior a seleccionar la opción **"Emitir ticket"**, deberá completar los datos de contactos, mail y teléfono, donde le informaremos el procesamiento de su solicitud o rechazo de la misma. Debe aceptar los términos y condiciones y luego hacer click en enviar para que el proceso finalice.



MAERSK

¿Desea... cidad?

Nombre \*

Ej: Juan

E-mail \*

Ej: nombre@dominio.com

Teléfono \*

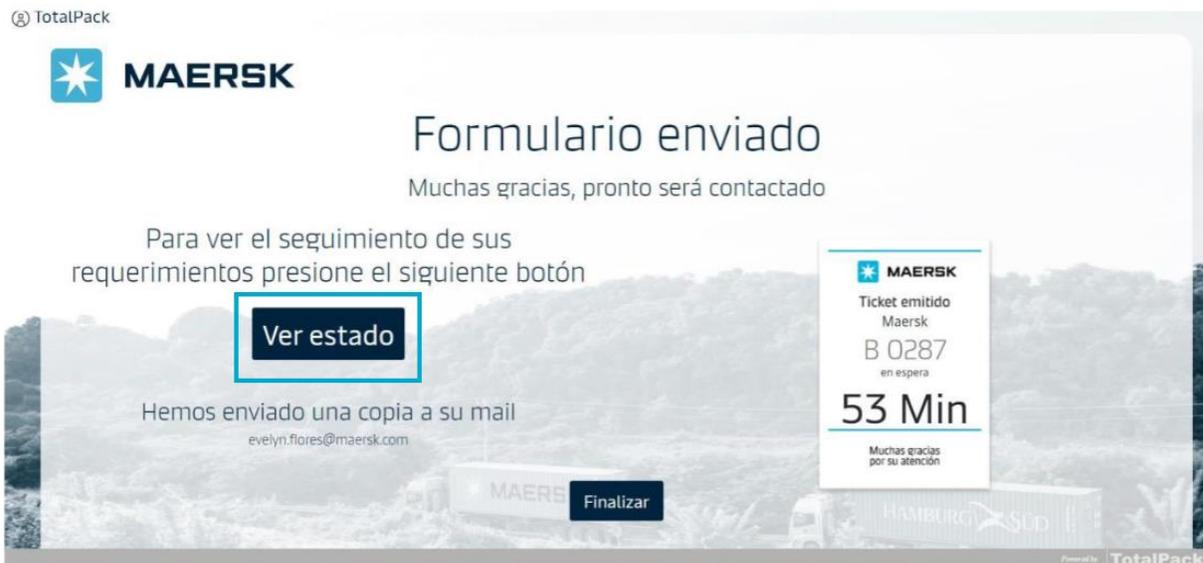
Ej: 912345678

\* Datos obligatorios

He leído y acepto los [términos y condiciones](#) de uso

Importación Exportación Emitir ticket

11. Finalmente, el sistema indicará el número de ticket asignado. Para realizar el seguimiento a su ticket puede hacer click en **"Ver estado"**, o bien hacer click en el link que recibirá al mail registrado en el punto anterior



MAERSK

## Formulario enviado

Muchas gracias, pronto será contactado

Para ver el seguimiento de sus requerimientos presione el siguiente botón

Hemos enviado una copia a su mail  
evelyn.flores@maersk.com

MAERSK  
Ticket emitido  
Maersk  
B 0287  
en espera  
**53 Min**  
Muchas gracias por su atención

HAMBURG SCD

TotalPack



12. Por otro lado, para obtener un nuevo ticket, hacer click en finalizar.



**\*Importante considerar que, en el caso de errores en la documentación adjunta, nuestros ejecutivos de servicio al cliente tomarán contacto al mail y de no tener respuesta en un tiempo determinado dicho ticket será cerrado, indicando en la respuesta enviada a usted vía correo electrónico, el motivo del rechazo de la solicitud. En esos casos, lo invitamos a solicitar un nuevo ticket de atención y no responder mediante correo electrónico debido a que esta respuesta no será contestada.**

**\*Por otra parte, si la solicitud se encuentra en orden, nuestros ejecutivos de servicio al cliente responderán estas solicitudes vía correo electrónico enviando la documentación e información solicitada.**