



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODERNIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE OBSERVACIONES Y  
SANCIONES A LOS DESPACHADORES DE ADUANA**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

**CARINA POLET VILCHES TAPIA**

Profesor Guía

**RAMIRO PADILLA BOCIC**

Valparaíso, enero 2012

**MODERNIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE OBSERVACIONES Y  
SANCIONES A LOS DESPACHADORES DE ADUANA**

## RESUMEN

La facilitación del comercio exterior, la fiscalización oportuna y la modernización del Servicio acorde a los lineamientos centrales de la modernización del estado, son los principios centrales en los que se basa la gestión del Servicio Nacional de Aduanas.

El Servicio se constituye de una Dirección Nacional, diez Direcciones Regionales, seis administraciones de Aduanas y 42 pasos fronterizos a lo largo de todo el territorio nacional, su dotación de funcionarios asciende a 1.478 personas.

En el año 1842 se incluyen en el marco normativo fundamental, la Ordenanza de Aduanas, a los Despachadores de mercancías: “**Agentes de Aduana**” indicando que éstos son auxiliares de la función pública aduanera<sup>1</sup>. En referencia al cumplimiento de sus funciones los Agentes de Aduana tienen deberes generales<sup>2</sup> quedando sujetos a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduanas<sup>3</sup> quien puede aplicar medidas ante el incumplimiento de sus deberes.

La modernización del Servicio es uno de los principios fundamentales en el cual se ha enfocado Aduana en el último tiempo. Sin embargo, a la fecha los procedimientos administrativos aplicados a nivel regional para registrar las medidas adoptadas en el control efectuado a los Agentes de Aduana ha sido de carácter manual, archivando documentos en carpetas, que son de difícil manejo, especialmente cuando se trata de rescatar información de operaciones pasadas, provocando muchas veces duplicaciones y falta de información histórica para la toma de decisiones respecto de cada despachador.

Es en este proceso en el que se enfocó esta investigación para efectos de plantear soluciones a los problemas de registro y rescate de información del proceso de aplicar medidas disciplinarias a los Despachadores de mercancías, con el propósito de establecer el apoyo tecnológico donde sea requerido, en pos de la modernización de los sistemas administrativos que utiliza la Dirección Regional de Aduana Valparaíso rumbo a mejorar la eficiencia interna, necesaria, en tiempos actuales para el funcionamiento de las instituciones públicas.

---

<sup>1</sup> Art. 195 Ordenanza de Aduanas actualizada

<sup>2</sup> Art. 201 Ordenanza de Aduanas actualizada

<sup>3</sup> Art. 202 Ordenanza de Aduanas actualizada

*“Vale más hacer y arrepentirse, que no hacer y arrepentirse”*

*Nicolás Maquiavelo.*

## INDICE

RESUMEN .....	3
INDICE .....	5
Capítulo I : INTRODUCCIÓN .....	7
1.1.- PRESENTACIÓN .....	7
1.2.- OBJETIVOS .....	8
1.3.- RESULTADOS ESPERADOS: .....	8
1.4.- CONTENIDOS: .....	9
Capítulo II : ANTECEDENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS .....	11
2.1.- DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS .....	11
2.2.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO .....	13
2.3.- DIRECCION REGIONAL DE ADUANA VALPARAÍSO Y SU ORGANIZACIÓN... ..	14
Capítulo III : MARCO CONCEPTUAL .....	17
3.1.1.- LEY ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS .....	17
3.1.2.- ORDENANZA DE ADUANAS .....	17
3.1.3.- COMPENDIO DE NORMAS ADUANERAS .....	22
3.1.4.- OTRAS DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS .....	22
3.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	23
3.2.1.- CONCEPTOS .....	23
3.2.2.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN .....	23
3.2.3.- MODELO DE DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	24
Capítulo IV : SITUACION ACTUAL .....	27
4.1.- ORIGEN DE LAS OBSERVACIONES A DESPACHADORES .....	27
4.2.- SISTEMAS OPERACIONALES DE ADUANA .....	29
4.3.- ACTORES Y UNIDADES QUE INTERVIENEN .....	31
4.4.- DESCRIPCION DEL PROCESO .....	31
4.5.- CARACTERÍSTICAS DE LAS ETAPAS DEL PROCESO .....	34
4.6.- RESUMEN DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS: .....	36
Capítulo V : PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....	37
5.0- SISTEMA REGISTRO DE OBSERVACIONES .....	37
5.1.-DATOS: .....	37
5.2.- FUNCIONES: .....	38
5.3.- CARACTERÍSTICA OPERACIONAL .....	41

5.4- RESULTADOS ESPERADOS.....	42
Capítulo VI : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
6.1. CONCLUSIONES.....	43
6.2.- RECOMENDACIONES: .....	44
BIBLIOGRAFÍA .....	45
ANEXOS.....	46

# **Capítulo I : INTRODUCCIÓN**

## **1.1.- PRESENTACIÓN**

El presente trabajo se enfocó en el rediseño del sistema administrativo que utiliza la Dirección Regional de Aduana Valparaíso, para el registro, seguimiento y detección de incumplimientos a las normas aduaneras en que pueden incurrir los Despachadores de mercancías y a su posterior amonestación, que corresponde a una de las funciones delegadas por la Dirección Nacional de Aduanas y que recae directamente sobre el Departamento de Fiscalización Operativa.

Este procedimiento se creó de acuerdo a las disposiciones de la Administración Aduanera, con origen en la legislación vigente, así como también en las teorías y principios de Administración Pública, sustentado en el diseño organizacional y sistemas administrativos que posee el Servicio Nacional de Aduanas acorde al cuerpo normativo por el que se rige este Servicio.

En la actualidad, este procedimiento se ha implementado de distinta manera, tanto en las distintas Direcciones Regionales como en la Dirección Nacional. Su principal característica es que el procesamiento de las Observaciones, se realizan mediante un oficio tipo, que se lleva en forma manual, en el caso de la Dirección Regional Valparaíso, se revisan las notificaciones de incumplimiento a las normas aduaneras, emitidas, tanto por los Departamentos de esta Aduana como de los mismos Agentes y otros Despachadores de mercancías, procedimiento que no incluye un registro centralizado de los incumplimientos y sus sanciones. Por su parte, La Sub Dirección de Fiscalización de la Dirección Nacional recibe sólo las notificaciones de aquellos Despachadores que no han dado cumplimiento a lo requerido o que sus descargos no desvirtúan las Observaciones formuladas, este procedimiento se realiza mediante Oficios de Observaciones, previo análisis de los antecedentes, por otra parte la Subdirección de Fiscalización analiza los antecedentes, y decide si se mantiene o no la observación (se resuelve) registrándose todo manualmente en un Expediente en papel que se registra correlativamente en un libro.

El efecto de este procedimiento es que, al momento de querer revisar la hoja de vida o historial de un Despachador en cuanto a sus incumplimientos, esta no existe y se requiere realizar una investigación documental en los archivos de la Dirección Regional, además de una consulta de libros y archivos existentes en la Dirección Nacional.

Considerando las Políticas Públicas de Modernización del Estado, es conveniente efectuar una racionalización de este procedimiento y proponer un rediseño que incluya el apoyo computacional necesario para lograr la eficiencia y eficacia en el manejo de los incumplimientos de los Despachadores.

## **1.2.- OBJETIVOS.**

### **Objetivo General:**

- Establecer las bases para modernizar el Sistema de Observaciones a los Despachadores de Mercancías en la Dirección Regional de Aduana Valparaíso.

### **Objetivos Específicos:**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del sistema de Observaciones a los Despachadores de mercancías.
- Proponer las bases para la Automatización del proceso de registro de las medidas disciplinarias.
- Establecer las bases para modernizar el sistema administrativo de Observaciones a los Despachadores de mercancías.

## **1.3.- RESULTADOS ESPERADOS:**

Los efectos esperados del nuevo Sistema, incluirán, entre otros, los siguientes beneficios:

- 1.- Disminuir los plazos del proceso de Observaciones a los Despachadores de Mercancías.
- 2.- Apoyar la toma de decisiones en la aplicación de medidas disciplinarias a los Despachadores de mercancías.
- 3.- Posibilitar el control a través del registro de las medidas disciplinarias en hoja de vida electrónica para los Despachadores de mercancías.
- 4.- Disponer de una Base de Datos con los antecedentes de los Despachadores, cuyas operaciones han recibido Observaciones, que permita realizar análisis y generar estadísticas del comportamiento de cada Despachador.

#### 1.4.- CONTENIDOS:

- Capítulo I, este apartado está destinado a la introducción al tema, en él se describen características esenciales del sistema administrativo utilizado para llevar a cabo la función fiscalizadora respecto a los Despachadores de mercancías, especialmente para los Agentes de Aduana auxiliares de la función pública aduanera, indicándose asimismo los principales problemas existentes en dicho sistema que dieron lugar al establecimiento del problema de fondo sobre el cual se desarrollará el presente trabajo, a su vez, se señala tanto el objetivo general como también los específicos que conducirán el desarrollo del presente trabajo
- El capítulo II, entrega la contextualización, describiendo el Servicio Nacional de Aduanas en cuanto a su organización, estructura, objetivos estratégicos y recursos humanos con los que cuenta. De igual modo se describe el contexto de la Dirección Regional de Aduana Valparaíso escenario directo donde se enfocó este trabajo, otorgándose los antecedentes necesarios para la comprensión de la situación actual utilizado en la fiscalización a Despachadores de la solución propuesta.
- El capítulo III, en este capítulo se establece el Marco Conceptual a aplicar, correspondiendo éste a los conceptos teóricos esenciales para el diagnóstico de la situación actual, como también para la propuesta de solución al problema.
- El capítulo IV, dedicado a describir la situación actual en que se encuentra el procedimiento de Observaciones en Dirección Regional de Aduana Valparaíso, describiéndose los actores y Unidades que intervienen así como también el proceso que se debe llevar a cabo para efectuar la amonestación escrita a los Despachadores de mercancías.
- El capítulo V, en este capítulo se plantea la propuesta de solución al problema detectado, que consiste en establecer las bases o requerimientos

para la incorporación del recurso tecnológico: software de gestión de la información, para reducir tiempos de tramitación y entregar apoyo al nivel estratégico de la institución para la toma de decisiones.

- El capítulo VI, dedicado a las conclusiones y recomendaciones de modernización sobre las cuales el Servicio de Aduanas podría trabajar a futuro.
- Finalmente se presenta el apartado de Anexos y Bibliografía.

## **Capítulo II : ANTECEDENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS**

### **2.1.- DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS**

El Servicio Nacional de Aduanas es un servicio público autónomo, que se relaciona con el poder ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda. Tiene como misión resguardar los intereses de la nación y apoyar al comercio internacional, basándose en el principio de buena fe, en un clima de confianza y actuando conforme a los principios de probidad y transparencia<sup>4</sup>.

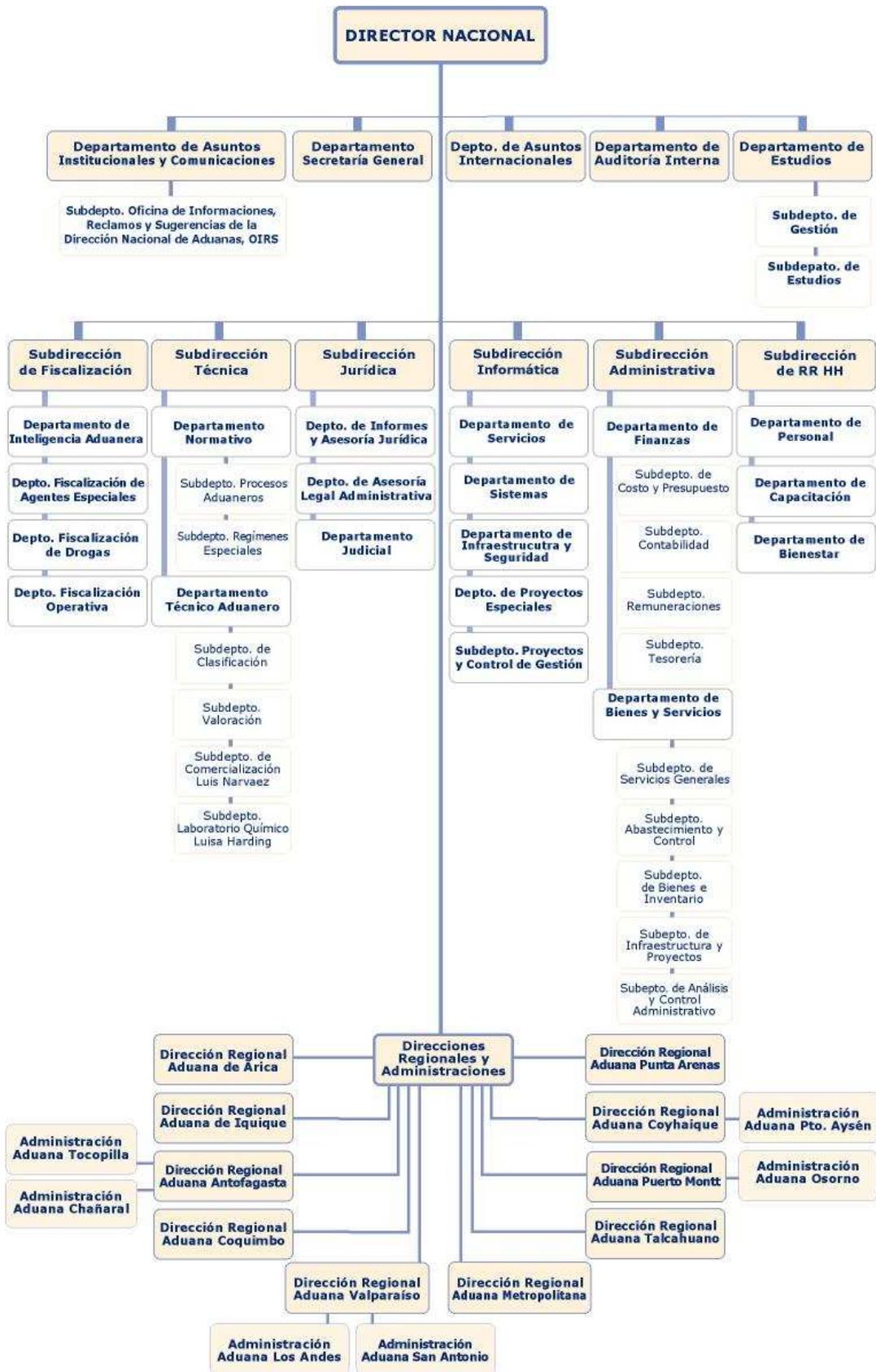
El Servicio Nacional de Aduanas desde el año 1503 ha cumplido un papel importante en el desarrollo del comercio exterior con la fiscalización del ingreso y salida de mercancías de nuestro país.

La facilitación del comercio exterior, la fiscalización oportuna y la modernización del Servicio acorde a los lineamientos centrales de la modernización del estado, son los principios centrales en los que se basa la gestión de este servicio público.

El Servicio se constituye de una Dirección Nacional, diez Direcciones Regionales, seis Administraciones de Aduana y cuarenta y dos pasos fronterizos a lo largo de todo el territorio nacional, su dotación de funcionarios asciende a mil cuatrocientos setenta y ocho personas.

---

<sup>4</sup> [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)



## 2.2.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO<sup>5</sup>

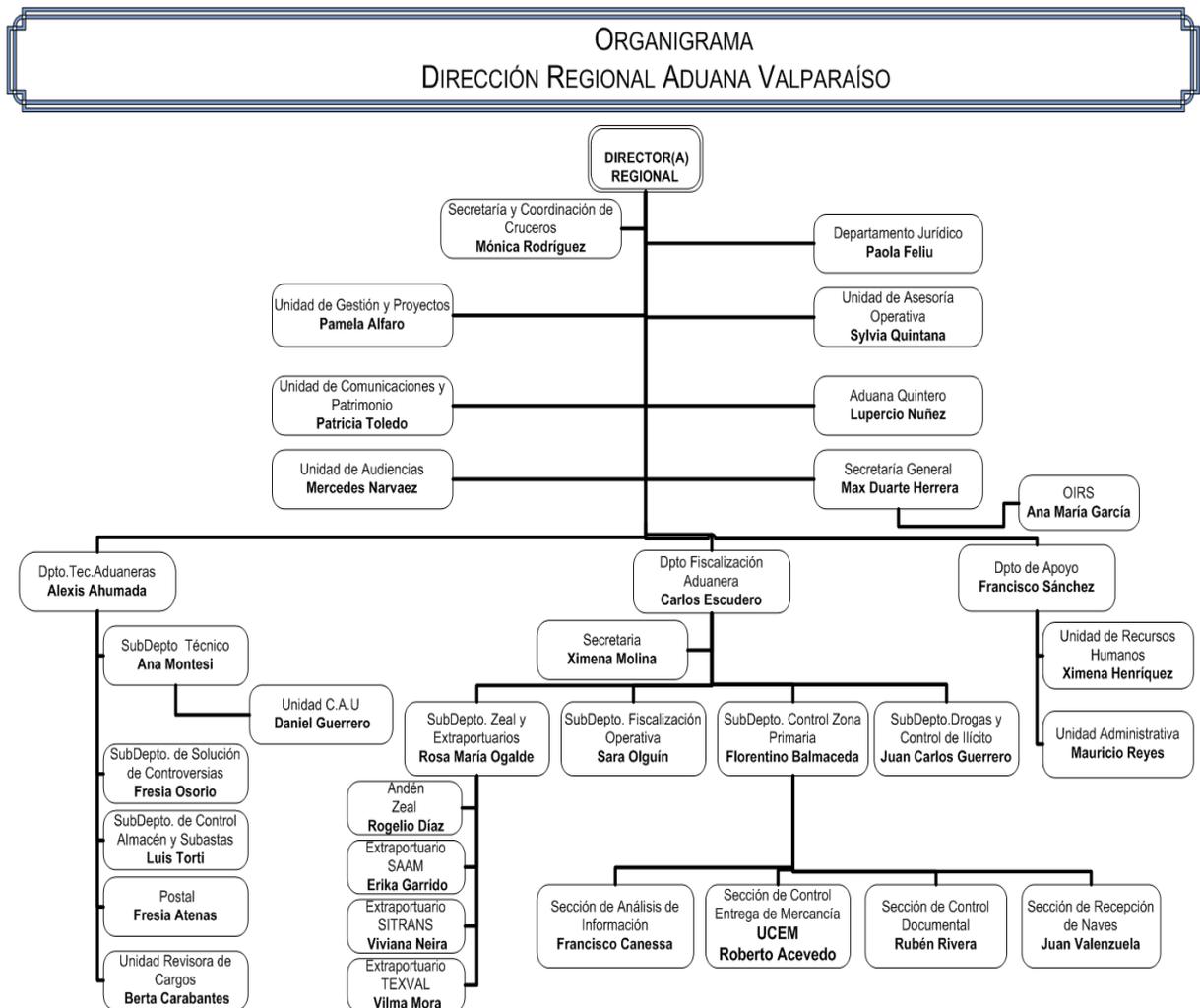
- Mejorar la eficacia de la fiscalización con el fin de disminuir la evasión tributaria y reducir el tráfico ilícito de mercancías, mediante la aplicación sistemática de un modelo de gestión de riesgos.
- Generar, evaluar, actualizar y difundir la Normativa Aduanera para ponerla a disposición de los participantes del Comercio Exterior y facilitar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.
- Mejorar los servicios ofrecidos a los clientes/usuarios externos e internos, mediante la incorporación de tecnologías de información y comunicación, en procesos claves de Aduanas.
- Generar información relevante de comercio exterior para ponerla a disposición de manera oportuna tanto de entidades vinculadas al comercio exterior, como a la comunidad nacional.

---

<sup>5</sup>[www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)

## 2.3.- DIRECCION REGIONAL DE ADUANA VALPARAÍSO Y SU ORGANIZACIÓN.

La Dirección Regional de Aduana Valparaíso está constituida por once unidades, que dan origen a una estructura que se resume en el organigrama siguiente.



Las funciones principales que desarrolla están orientadas a la fiscalización, tanto del ingreso, como de la salida de mercancías del país, en la jurisdicción Valparaíso.

La complejidad de los procesos administrativos de la fiscalización del comercio exterior, se refleja en la existencia de 43 procesos distintos que se pueden aplicar a las operaciones de ingreso, de acuerdo a la naturaleza de la mercancía y al tipo de transacción. En el caso de las operaciones de salida, existen procedimientos que regulan 10 procesos, de acuerdo a las características de la exportación<sup>6</sup>.

Estos procedimientos se complementan con cerca de 30 normativas e instrucciones complementarias relacionadas con aspectos financieros, contables, de inventarios y otros aspectos administrativos propios del Servicio de Aduana. Entre estos procedimientos se encuentra la normativa que regula el proceso de Observaciones a los Agente de Aduana y otros Despachadores.

Todos estos procedimientos se efectúan en concordancia con los lineamientos estratégicos establecidos por la Dirección Nacional del Servicio.

Para el desarrollo de sus funciones la Dirección Regional cuenta con un total de 189 funcionarios divididos en los distintos estamentos (escalafones), de los cuales un total de 7 personas son pertenecientes al escalafón directivo, un total de 24 personas pertenecientes al escalafón profesional, 49 personas pertenecientes al escalafón fiscalizador, 24 pertenecientes al escalafón técnico, 63 personas pertenecientes al escalafón administrativo y 22 personas pertenecientes al escalafón de auxiliares.

En la historia aduanera, recién en el año 1843, se dictó una Ordenanza, que por primera vez hace referencia a los “Agentes de Aduana”.

Esta Ordenanza estableció que el despacho de mercancías no se realizaría directamente por el Servicio de Aduana, entregándose esta función a dichos Agentes<sup>7</sup>, quienes tienen como objetivo el apoyo de la función pública Aduanera. Los Agentes de Aduana pasan a ser intermediarios entre los usuarios directos y el Servicio de Aduana, para lo cual se les asigna el trato de ministros de fe ante el Servicio, instaurado en el año 1979. Posteriormente, se incluyen otros Despachadores de mercancías tales como los

---

<sup>6</sup> Ver anexo.

<sup>7</sup> Capítulo XVI, artículo 1º: *“Para todos los efectos del despacho de Aduanas, deberán apersonarse a esta oficina los dueños o Consignatarios de buques o mercaderías, por si o por medio de Agentes Especiales que al efecto nombren”.*(Historia de la Aduana, Freddy Lemus Lemus.)

Apoderados Especiales y las empresas de entrega de correo rápido, estableciéndose claramente las facultades de cada uno de éstos. En estas circunstancias también se incorpora la sujeción disciplinaria a los que se encuentran afectos los Despachadores de mercancías.

La Aduana Valparaíso, tramita cerca de un tercio de las operaciones de comercio exterior del país, que se traduce en el manejo de más de 60 mil documentos anuales.<sup>8</sup>

Una función esencial en el rol de Aduana Valparaíso, es llevada a cabo por el Departamento de Fiscalización Aduanera que mediante su equipo de funcionarios, es el encargado de dar cumplimiento a las metas de Fiscalización, establecidas por la Dirección Nacional, para lo cual se trabaja con fiscalizaciones a las tramitaciones, actuaciones y omisiones efectuadas por los Despachadores de mercancías efectuada tanto en la línea<sup>9</sup> como también a posteriori, aplicando de esta forma la normativa vigente. Este Departamento se constituye de cuatro subdepartamentos.

En caso de que las infracciones sean cometidas por Despachadores distintos de los Agentes de Aduana y Apoderados Especiales se aplica sólo el procedimiento de infracción reglamentaria, debido a que éstos no están sujetos a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduana.

---

<sup>8</sup> Ver estadísticas [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)

<sup>9</sup> Referido a las fiscalizaciones realizadas en terreno.

## **Capítulo III : MARCO CONCEPTUAL**

### **3.1 MARCO LEGAL**

Las principales leyes y reglamentos que norman el Servicio Nacional de Aduana, se resumen a continuación.

#### **3.1.1.- LEY ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS**

El Decreto con Fuerza de Ley N° 329 del año 1979, establece la Ley Orgánica Constitucional del Servicio Nacional de Aduanas, ésta cuenta con VI títulos que contienen un total de 29 artículos.

#### **3.1.2.- ORDENANZA DE ADUANAS**

Es el Decreto con Fuerza de Ley N° 30 de 18 de octubre del año 2004 del Ministerio de Hacienda el que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ordenanza de Aduanas, del establecido en Decreto con Fuerza de Ley N° 213 de 1953. Consta de un título y con cuatro libros que contienen un total de 211 artículos, además este cuerpo legal cuenta con 5 artículos transitorios.

El libro IV contiene los artículos 191 al 211 que versan sobre los Despachadores de Aduana.

De acuerdo a lo establecido en la normativa, los Agentes de Aduana<sup>10</sup> son los encargados de gestionar el despacho de las mercancías, lo que implica obtener un promedio de hasta diez documentos, entre formularios y certificaciones, necesarios para que el Servicio de Aduanas autorice el despacho o materialización de la operación de comercio exterior, dando cumplimiento a las normas contenidas en los capítulos 3 y 4 del Compendio de Normas Aduaneras.

---

<sup>10</sup> Ver artículo 191, Ordenanza de Aduanas

En el **artículo 201** se establece que “los Despachadores, sin perjuicio de las demás obligaciones que le impongan las leyes y reglamentos, estarán sujetos a los siguientes deberes generales:

1. Llevar un libro registro circunstanciado de todos los despachos en que intervengan y formar con los instrumentos relativos a cada uno de ellos un legajo especial que mantendrán correlacionados con aquel registro. Dicho libro deberá estar foliado y ser timbrado por la Administración de Aduana;
2. Llevar contabilidad completa, consignando en sus libros los antecedentes que justifiquen sus asientos, conforme con las normas tributarias, aduaneras y comerciales que sean del caso;
3. Conservar durante el plazo de cinco años calendarios los documentos indicados en los números anteriores, sin perjuicio de los mayores plazos establecidos en otras leyes;
4. Mantener un registro al día de sus auxiliares, comunicando al Administrador de la Aduana que corresponda, respecto a los registrados ante ella, cualquier cambio que se produzca sobre el particular;
5. Informar al Administrador de la Aduana respectiva en el mes de marzo de cada año sobre la documentación pendiente al 31 de diciembre del año anterior;
6. Constituir y mantener vigentes las cauciones que fije la autoridad aduanera;
7. Velar por la conducta y desempeño de sus auxiliares, debiendo adoptar las medidas adecuadas que aseguren la permanente corrección de sus procedimientos y actuaciones,  
y
8. Los Agentes de Aduana, además, deberán cumplir las siguientes obligaciones:
  - a) Mantener su patente municipal al día;
  - b) Destinar a su objeto los fondos que le hayan provisto sus mandantes;

- c) Respetar en el cobro de sus honorarios las normas que sobre el particular establezca el Director Nacional de Aduanas;
- d) Facturar directamente al consignante y consignatario de las mercancías objeto de la destinación aduanera, los honorarios y gastos en que incurra. Las facturas y cartas avisos deberán extenderse conforme con los requisitos y especificaciones que se indiquen de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 209;
- e) Ocuparse en forma diligente y personal de las actividades propias de su cargo, tanto ante el Servicio de Aduanas como en su oficina, la que deberá mantener abierta al público, informando a la autoridad aduanera de todo cambio que opere sobre el particular, y
- f) Llevar la contabilidad de acuerdo con las normas que determine el Director Nacional, previo informe del Colegio de Agentes de Aduana y sin perjuicio de consulta a otros organismos que él estime conveniente.”

En el **artículo 202** se establece que “Los Despachadores, los apoderados especiales y los auxiliares que tengan registrados o hayan debido registrar ante la Aduana estarán sujetos a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional para sancionar el incumplimiento de las obligaciones inherentes a sus cargos, sin perjuicio de la responsabilidad tributaria, civil y penal que pudiere hacerse efectiva por los hechos que configuran dicho incumplimiento. Todo lo cual se entiende sin menoscabo de las facultades disciplinarias y preventivas que la ley entrega a otras autoridades u organismos.

El Director Nacional de Aduanas, en el ejercicio de su jurisdicción disciplinaria, de oficio o a petición de parte interesada, podrá aplicar las siguientes medidas:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación escrita, dejándose constancia en el respectivo registro;
- c) Multa, con máximo de 25 Unidades Tributarias Mensuales;
- d) Suspensión del ejercicio de la función, y

e) Cancelación de la licencia, nombramiento o permiso.

La sanción de multas es compatible con cualquiera de las demás medidas disciplinarias señaladas.

Se considerarán motivos para aplicar a un despachador, a un apoderado especial o a un auxiliar las medidas de suspensión del ejercicio de su cargo o de cancelación de su licencia, nombramiento o permiso, según sea la gravedad de los hechos en que consiste la infracción, los siguientes:

1. La negligencia o incompetencia profesional reiteradas;
2. La realización de actos de cualquiera naturaleza destinados a burlar los efectos de las disposiciones cuyo cumplimiento y fiscalización corresponde al Servicio de Aduanas;
3. El notable abandono de sus funciones y la delegación ilegal, en forma completa o parcial, de sus atribuciones;
4. La conducta negligente para cautelar los intereses públicos, especialmente en lo que se refiere a los resguardos que debe tomar para procurar el pago oportuno por parte de sus mandantes de los gravámenes aduaneros;
5. El retardo culpable en los pagos que deba efectuar a la Aduana cuando haya sido provisto de fondos por su mandante;
6. El comportamiento incorrecto en sus relaciones con la Aduana o con sus mandantes;
7. La comisión de cualquiera falta, si ha sido sancionado en los últimos tres años con más de dos medidas disciplinarias, habiendo sido una de ellas la de multa o suspensión, y
8. En general, el incumplimiento de sus deberes. El Director apreciará en conciencia la gravedad de los hechos que constituyan la infracción al cumplimiento de dichos deberes y deberá imponer la sanción por resolución.

En todo caso, serán causales de cancelación de licencia, nombramiento o permiso, las siguientes:

1. La condena por sentencia firme en los delitos de cohecho, fraude al Fisco, falsificación documentaria o cualquier otro cometido con ocasión de sus funciones, como asimismo la condena por los delitos de contrabando o fraude aduanero;
2. Haber sido objeto de medidas disciplinarias de suspensión por más de dos veces durante los últimos cinco años, siempre que la nueva infracción fuere grave;
3. El hecho de constituir una sociedad o de celebrar una convención con empresas transportadoras internacionales de mercancías, con otros sujetos del comercio marítimo, aéreo o terrestre, con instituciones bancarias o financieras, con encargados de recintos de depósito aduanero o con otras personas o empresas semejantes, si dicha sociedad o convención implica una intermediación de parte de dichas personas entre el Agente y su comitente.

Se presumirá que existe tal convención por el hecho de que alguna de esas personas, sus socios o trabajadores ofrezcan a un comitente el servicio de un Agente de Aduana y éste efectúe el despacho, y

4. Cuando el Director Nacional lo estime conveniente para el interés general y así lo disponga por resolución fundada.

El Director Nacional de Aduanas, antes de resolver sobre la aplicación de una medida disciplinaria, dispondrá en la forma que estime más conveniente, los actos de procedimiento que aseguren al afectado la oportunidad de formular sus descargos y rendir las pruebas que estime necesarias para su defensa.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 203, la suspensión preventiva que se decrete como medida de buen servicio, no podrá exceder de quince días, salvo las prórrogas que concediere el Director Nacional hasta completar un plazo máximo de dos meses.

No podrá suspenderse preventivamente a un Agente de Aduana por el no pago, en lo que

excede de su caución, de cargos formulados por sumas dejadas de percibir por el Fisco en relación a un despacho ya terminado.

Los Despachadores, los apoderados especiales y los auxiliares que tengan registrados o hayan debido registrar ante la Aduana, podrán apelar ante la Junta General de Aduanas de la resolución que aplique sanciones de suspensión del ejercicio de la función y de cancelación de la licencia, nombramiento o permiso, que les haya sido impuesta por el Director Nacional de Aduanas en ejercicio de la jurisdicción disciplinaria que sobre ellos le confiere el artículo anterior. En este recurso podrá ser parte el Servicio Nacional de Aduanas.

La apelación deberá interponerse dentro del plazo de diez días, contado desde la fecha de notificación de dicha resolución y se concederá sólo en su efecto devolutivo cuando la resolución apelada disponga la sanción de cancelación de la licencia, nombramiento o permiso.”

### **3.1.3.- COMPENDIO DE NORMAS ADUANERAS**

Es el complemento de la Ordenanza de Aduanas que fue fijado mediante Resolución N° 1300 del 14 de marzo del año 2006 y que contiene las normas aplicables a todas las destinaciones aduaneras así como también a las personas que ingresen y a las personas que salgan del territorio nacional.

Se destaca la normativa que los Despachadores deben aplicar en todas las tramitaciones aduaneras que realicen para las personas naturales y jurídicas que deseen importar o exportar mercancías y servicios.

### **3.1.4.- OTRAS DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

Que corresponden a los procedimientos y resoluciones existentes relativas a operaciones específicas que realizan los Despachadores y al funcionamiento del Servicio.

## 3.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

### 3.2.1.- CONCEPTOS

#### SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVO

Un sistema de información administrativo se define como un sistema administrativo o un procedimiento computarizado o informatizado.

A su vez, un procedimiento establece el conjunto de tareas que deben realizarse para completar una operación. Se indica el ejecutante, los formularios de entrada y salida, los datos a transformar, las Unidades que participan, las jefaturas que autorizan y la secuencia de las tareas. Se expresa gráficamente mediante un diagrama de flujo.

### 3.2.2.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Los sistemas de información se desarrollan de acuerdo a los niveles jerárquicos en la organización, iniciándose en el nivel operacional.

El siguiente diagrama describe esta relación:

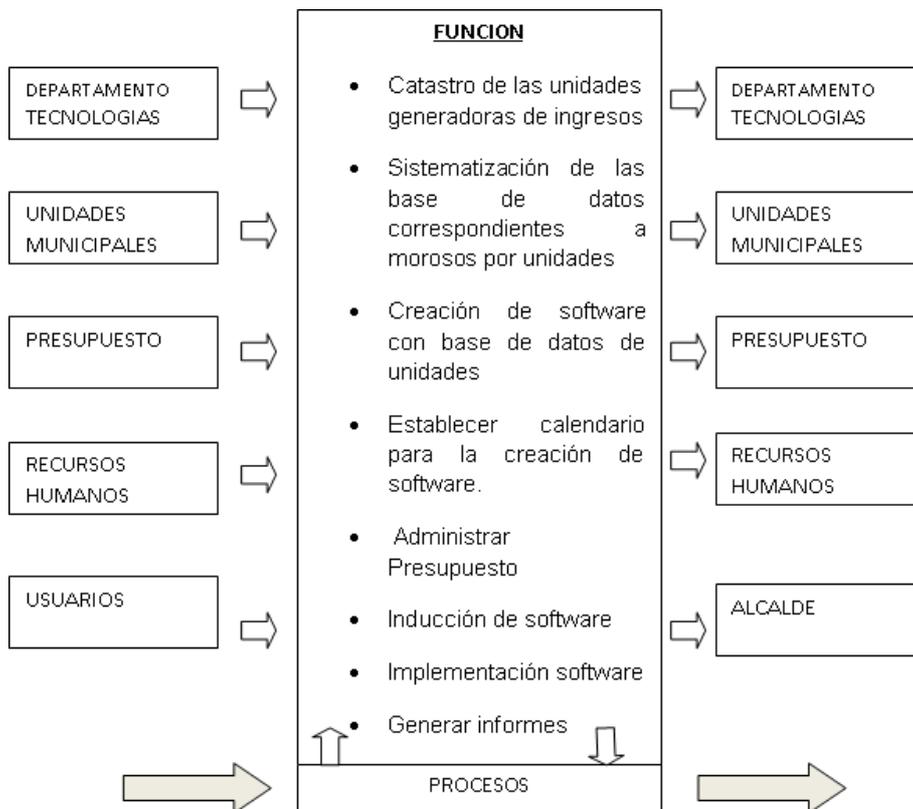


\*Pirámide apuntes de clase.

### 3.2.3.- MODELO DE DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Para la definición del problema se utiliza el modelo propuesto por el profesor Oscar Barros que hace énfasis en las funciones que debe cumplir el sistema, sus entradas y salidas.

El modelo se describe en el siguiente diagrama:



### **3.3.- SISTEMAS ADMINISTRATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

#### **3.3.1.- MODELO BUROCRÁTICO**

El modelo burocrático, es un paradigma que nace con la teoría clásica de la administración, en virtud de la importancia de la visión organizacional como un todo, como un sistema, lo que implicó efectuar un estudio de los procesos ocurridos dentro de la organización incluso el comportamiento y emocionalidad de las personas dentro de ella, lo que llevó a Max Weber a denominar ciertos factores comunes de las organizaciones como burocracia, que implicaba el ordenamiento en función de un sistema de normas, reflejo de la aplicación racional en los procesos de la organización. A pesar de que Weber reconoce algunos inconvenientes con este modelo basado en la razón, pretendía lograr la cúspide de la eficiencia en el proceso de producción tanto de las instituciones públicas así como también para las organizaciones privadas.

“...la burocracia sólo está del todo desarrollada en las comunidades políticas y eclesiásticas del Estado moderno...” (Max Weber, pág. 4, ¿qué es la burocracia?)

“La administración está orientada hacia la utilización de modelos burocráticos, soportados por un marco legal relativamente estable y rígido” (Arq. y M.A. José Luis Pariente F. los paradigmas de la administración<sup>11</sup>)

En este sentido es el estándar que utiliza Administración Pública para establecer su organización en cuanto a los procesos administrativos, destacando que produce desmotivación, exceso de papeleo y tiene el mérito de no permitir la discrecionalidad en los niveles jerárquicos más bajos, existiendo de esta forma una cultura de apego estricto a las leyes y reglamentos, con lo cual se introduce extrema rigidez en dichos procedimientos administrativos.

La división del trabajo aplicada para realizar las operaciones en forma manual, introdujo muchas tareas de control que no aportan valor, al contrario, restan valor al sistema, con la tendencia a que se produzcan duplicaciones de tareas en los distintos niveles estamentales y en consecuencia un aumento en la utilización del recurso tiempo, necesitando de mayores plazos para el cumplimiento del objetivo general y por tanto ineficiencia.

---

<sup>11</sup> Sociotam. Vol. III, Núm.2 (1993). Cd. Victoria, Tam: UAT-UNAM

Al incorporar la automatización con la utilización de la computación, esta división del trabajo puede ser eliminada debido a que el computador puede realizar todas las etapas de la operación, trayendo en consecuencia el logro de un menor plazo de realización, incluyendo la consulta en línea y reportes automatizados.

### **3.3.2.- POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO**

**Modernización:** (adm.) Término utilizado para indicar la necesidad de mejorar, de poner al día aspectos arcaicos u obsoletos de una institución, organización o actividad.<sup>12</sup>

La experiencia modernizadora del Estado en Chile, se ha focalizado en la incorporación de herramientas de gestión tales como: Planificación Estratégica, medición del desempeño, sistema de incentivos a la productividad de los funcionarios y aplicación de las TIC, para el desarrollo de sistemas de nivel operacional, sistemas operados a través de la web, para cumplir las política de orientación al usuario, y sistemas de apoyo a la toma de decisiones.

Asimismo, se ha desarrollado una política de informar a la comunidad y dar acceso al público, vía web, a los sistemas de información de los distintos Servicios Públicos, sustentada en las normativas de la ley de transparencia.

---

<sup>12</sup> Diccionario de Administración Pública Chilena © Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, 2ª Edición corregida, LOM Ediciones, Santiago de Chile, octubre 2002

## **Capítulo IV : SITUACION ACTUAL**

### **4.1.- ORIGEN DE LAS OBSERVACIONES A DESPACHADORES**

El proceso de Observaciones a los Agentes de Aduana, nace de la jurisdicción disciplinaria que tiene del Director Nacional de Aduana, es el Director Nacional quien entrega la facultad a las distintas Direcciones Regionales y administraciones de Aduana para formular Observaciones y posterior mente remitir a la Dirección Nacional el análisis de los descargos presentados por los Despachadores, de esta forma el Director Nacional logrará dirimir si se aplicará o no una medida disciplinaria. Las Observaciones se pueden originar de oficio o a petición de parte interesada, teniendo como objeto sancionar el incumplimiento de las obligaciones inherentes al cargo de Agente de Aduana para que este corrija de manera permanente las faltas en las que incurre.

En este procedimiento se tiene como objetivo que el despachador corrija sus procedimientos y actuaciones para con el Servicio, con la finalidad de resguardar el correcto procedimiento, en virtud a su calidad de ministro de fe y profesional auxiliar de la función Pública Aduanera.

Sin embargo, en la actualidad los Agentes no corrigen la mayoría de sus actuaciones, debido a que requieren adoptar soluciones rápidas para el despacho de mercancías de sus clientes, asumiendo el pago de las infracciones cursadas, que por su parte corresponden a montos mínimos en relación con la cuantía de los servicios prestados a sus clientes.

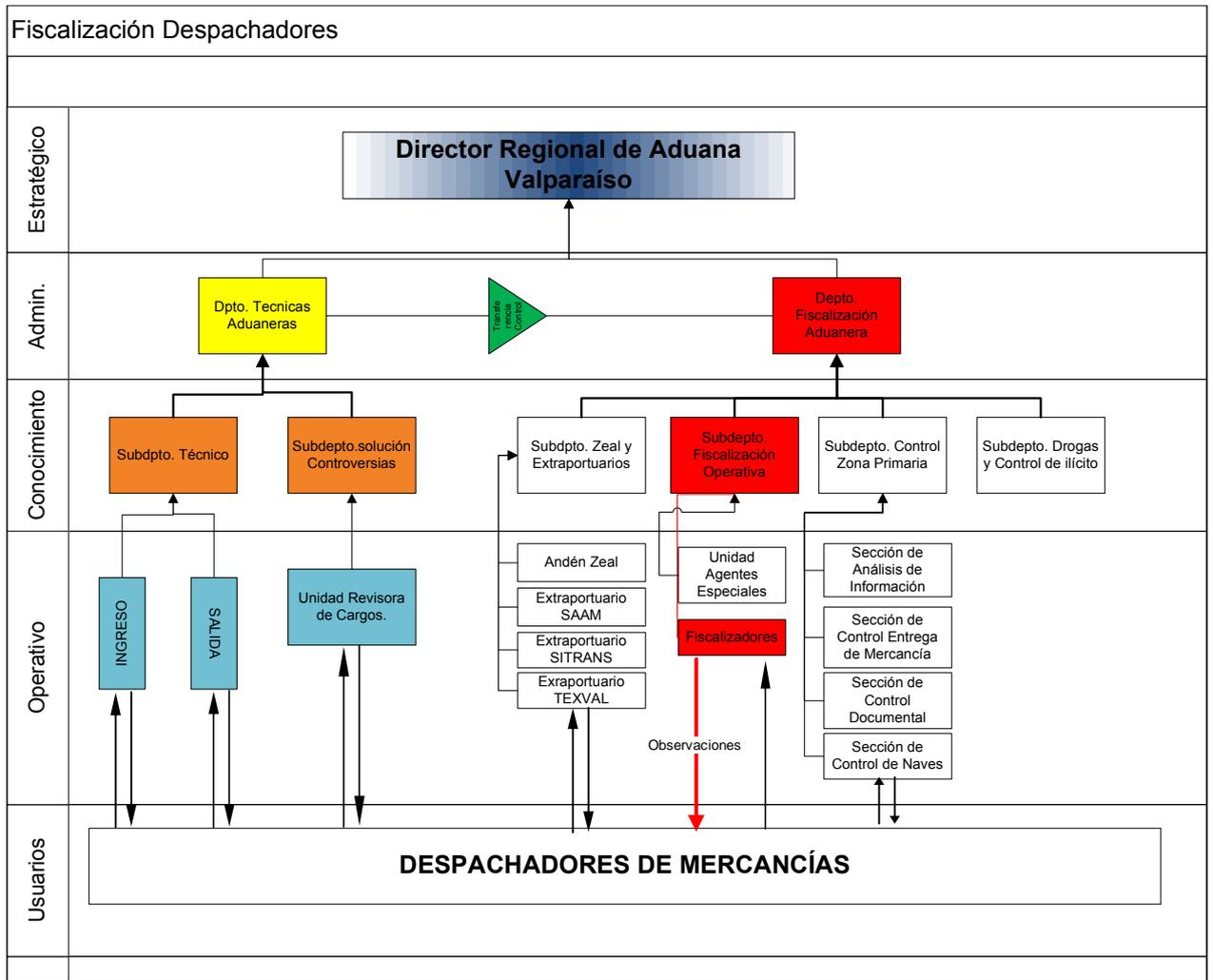
En este proceso, la Dirección Regional no lleva un registro de las Observaciones formuladas a los Despachadores, que permita al Servicio verificar que el despachador efectúe las correcciones a la operación observada y en términos acumulativos, definir actuaciones negligentes o incompetencia funcional reiterada, que motiva la aplicación de sanciones mayores<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Ver ArtOrd. 202, inciso 3.

La fiscalización a las declaraciones realizadas por los Despachadores, es efectuada principalmente por los Departamentos de Técnicas Aduaneras y Departamento de Fiscalización, a través de sus niveles operacionales, generalmente estas fiscalizaciones son de carácter físico y documental. En el caso de las auto denuncias realizadas por los Despachadores, la documentación es recepcionada en la oficina de parte para ser remitida al Departamento de Fiscalización.

La fiscalización a Despachadores se muestra gráficamente a continuación:



#### **4.2.- SISTEMAS OPERACIONALES DE ADUANA.**

Desde el año 1994 la Aduana externalizó el desarrollo de sistemas computacionales para las principales funciones de gestión operacional de importación y exportación de mercancías.

Se han desarrollado a la fecha los siguientes sistemas:

- Sistema Regímenes Suspensivo
- SRS DATAC-DATET
- Sistema Registro Ferroviario (SIROFE)
- Sistema Denuncias
- Sistema DTI
- SISTEMA DIPS CARGAS Y FRANQUICIAS
- SISTEMA DIPS VIAJEROS
- Consulta cupos
- Consulta códigos
- Sistema DAPI
- Sistema Vehículos
- Pasavantes
- Unidad de Audiencias
- Formulario de Cargo
- Sistema Registro Terrestre
- Consultas de MIC / DTAs
- Consulta de Manifiesto Marítimo

- Sistema Gestión Estadísticas
- De franco aeronáutico
- Consulta CDA-ISP
- SSD seguimiento Documental
- Declaraciones de Ingreso
- Plan de compras
- GCP F09
- Consulta Notificación Sernapesca
- Sistema de Salida
- Registro y Control de Contrataciones
- Cambio clave funcionarios
- Sistema de Reintegros Ley 18.708

Los mencionados sistemas son operados por el personal tanto del Servicio Nacional como de las Direcciones Regionales de Aduana.

Estos sistemas informáticos, operados por aduana, han contribuido a reducir los tiempos en la tramitación de las destinaciones aduaneras, permitiendo a los Despachadores declarar electrónicamente sus operaciones y disminuir los tiempos de tramitación tanto de Importaciones como de Exportaciones.

Todos estos sistemas funcionan a nivel operacional y de manera independiente unos de otros, lo que provoca una carencia de coordinación esencial dentro del Servicio para un control integral entre la actividad del Agente y las operaciones que éste realiza.

El Servicio, creó a nivel nacional el Sistema de Seguimiento Documental, habilitado para el seguimiento de la correspondencia recibida ó creada por los distintos departamentos, el

cual es muy difícil de aplicar para el control de la documentación acumulada en cada Observación, por esta razón, generalmente no es utilizado por los funcionarios para el registro y seguimiento de las mismas.

No se ha implementado aún, un sistema computacional de apoyo al registro y seguimiento de las Observaciones formuladas a los Agentes por la Dirección Regional Valparaíso.

#### **4.3.- ACTORES Y UNIDADES QUE INTERVIENEN**

Los actores y unidades que intervienen en el proceso de Observaciones en la Dirección Regional de Aduana Valparaíso son:

- Agente de Aduana (A.G.A) y otros Despachadores de mercancías.
- Oficina de Partes D.R.A.V.
- Secretaría Departamento de Fiscalización Aduanera D.R.A.V.
- Jefe Subdepartamento de Fiscalización Operativa D.R.A.V.
- Funcionario D.R.A.V

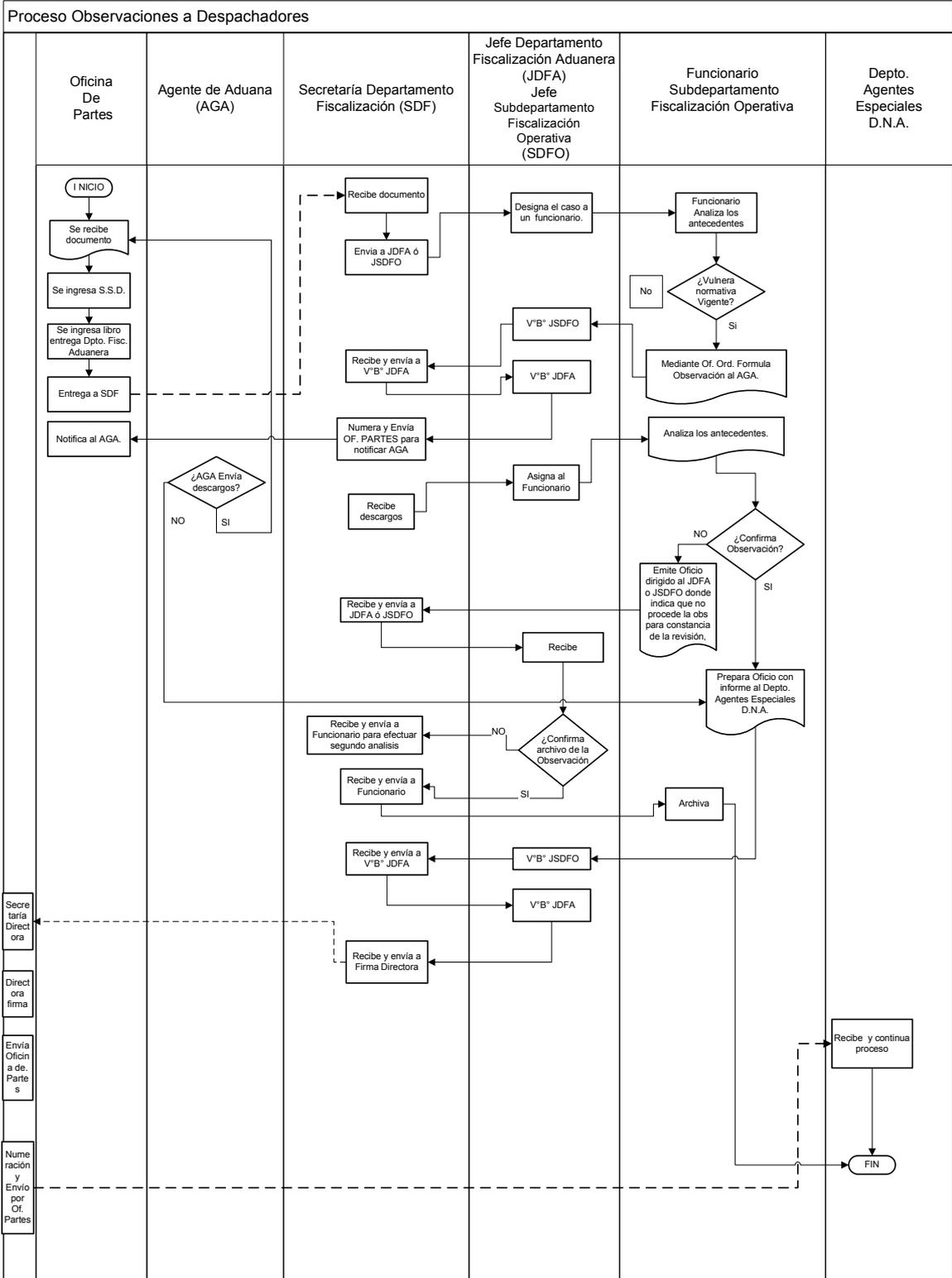
#### **4.4.- DESCRIPCION DEL PROCESO**

El proceso se inicia cuando el Departamento de Técnicas Aduaneras ó la Oficina de Partes envía los antecedentes que permitan formalizar Observaciones a una o más operaciones tramitadas por un Despachador.

Las etapas del proceso son:

- **1º Etapa:** Recepción de Antecedentes y Fiscalización.
- **2º Etapa:** Informe ó Amonestación Escrita (Observaciones al despachador).
- **3º Etapa:** Análisis de Descargos.
- **4º Etapa:** Envío de Oficio al Departamento de Fiscalización DNA sugiriendo mantener la medida disciplinaria de manera Total o Parcial.

El diagrama de flujo que se muestra a continuación describe el conducto regular que el Departamento de Fiscalización aplica en la formalización de las Observaciones y su solución.



#### **4.5.- CARACTERÍSTICAS DE LAS ETAPAS DEL PROCESO**

##### **➤ ETAPA 1:**

Comienza cuando se recepciona documentación a través de Oficina de Partes, siendo ésta ingresada y asignada en el Sistema Seguimiento Documental, (en adelante S.S.D) posteriormente, a través del mismo sistema, se deriva al Departamento de Fiscalización Aduanera. Luego se entrega físicamente, a través de libro de entrega manual, a Secretaría del Departamento de fiscalización Aduanera.

Una vez que Secretaría del Departamento de Fiscalización Aduanera, mediante firma en libro manual de entrega, recibe la documentación físicamente, se procede a recepcionar con cada número de registro en el S.S.D.

Luego de la recepción, se entrega al Jefe de Fiscalización Aduanera o Jefe Fiscalización Operativa, según discriminación de tipo de documentación, quienes analizan los distintos casos y asignan el documento a un funcionario.

Una vez asignada la documentación, ésta se regresa a Secretaría para ser asignada en S.S.D. a los funcionarios, posteriormente se entrega físicamente el documento al funcionario a través de libreta de correspondencia.

El funcionario debe analizar el caso, solicitar más documentación en caso de ser necesario y resolver en cuanto si se vulnera o no la normativa vigente.

**Esta etapa puede demorar alrededor de 21 días**

##### **➤ Etapa 2:**

De resultar positivo el análisis efectuado en cuanto a la vulneración de la normativa vigente, se procede a la redacción de un Oficio formulando observación (amonestación) al Agente de Aduana<sup>14</sup>, en el que se indica la vulneración a la normativa vigente, otorgándose un plazo para que el Agente presente sus descargos y subsane la(s) observación(es) formulada(s).

**Puede demorar alrededor de siete días.**

---

<sup>14</sup> Ver Anexos

➤ **ETAPA 3:**

El Agente puede presentar, antes del vencimiento del plazo inicialmente otorgado, solicitud de prórroga. Ésta solicitud podrá ser aceptada concediéndose un plazo no superior al originalmente otorgado.

Si el tiempo otorgado transcurre sin que se presente respuesta alguna por parte del Agente, se procederá a enviar mediante oficio todos los antecedentes al Departamento de Agentes Especiales de la D.N.A. indicando que se estima procedente mantener la Observación formulada.<sup>15</sup>

Si el Agente presenta descargos se analizan con el fin de concluir si éstos desvirtúan o no desvirtúan las Observaciones formuladas.

**Esto puede demorar alrededor de siete días.**

➤ **ETAPA 4:**

Una vez efectuado el análisis de los descargos presentados a las Observaciones formuladas se remite Oficio a la Dirección Nacional de Aduanas.

Si se estima que los descargos desvirtúan las Observaciones formuladas se procede a redactar oficio con los acontecimientos ocurridos y el análisis de los descargos para ser enviado al Departamento de Agentes Especiales de la D.N.A. adjuntando todos los antecedentes.

**Esta etapa puede demorar hasta 30 días.**

El proceso de Formular Observaciones en la Dirección Regional, se traduce en un tiempo total promedio de 65 días, como se muestra a continuación:



<sup>15</sup> Ver anexos

#### **4.6.- RESUMEN DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS:**

Del análisis de la situación actual, se identifican los siguientes problemas relacionados con el proceso de generación de Observaciones:

- Se identifica como problema común en las Etapas del Proceso de Observaciones, la duplicidad de registro de información en libros o libretas tanto de recepción como de entrega, lo que no conduce a formar un expediente con toda la documentación asociada a la operación Observada. Por su parte el registro de los documentos individuales que se registran en el Sistema de Seguimiento Documental no permiten un control efectivo de la operación. Esta práctica administrativa implica una carga de trabajo adicional que conlleva a un mayor plazo en cada etapa.
- Se comprobó que los registros de estas operaciones realizados por la Dirección Regional son independientes de aquéllos que mantiene la Dirección Nacional y que no existe uniformidad alguna entre ellos. Esta falta de vinculación genera carencia de información para la toma de decisiones y retraso en el tiempo de respuestas, especialmente porque se recurre a la revisión de los documentos de origen, que generalmente acumulan más de 30 páginas.
- El procedimiento actual de gestión de las Observaciones se ha resuelto creando “expedientes” ó carpetas con toda la documentación de la Fiscalización, la que se traslada por las distintas Unidades intervinientes, hasta completar la Observación y ser remitida a la Dirección Nacional para la resolución disciplinaria final.
- Dado que no existe un registro único de cada Observación y tampoco una Hoja de Vida de cada Despachador, es imposible disponer de estadísticas, para estudiar el comportamiento de cada Agente y establecer una mejor relación procedural y normativa entre el Servicio y los Despachadores.

## **Capítulo V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

El problema detectado, de estructurar una función dedicada a la gestión de las Observaciones efectuadas a los Despachadores en las operaciones de comercio exterior, se resuelve con la creación de un sistema computacional de registro y seguimiento, el que progresivamente, puede ser complementado con nuevos procesos, normas y procedimientos internos.

De acuerdo a lo anterior, la solución propuesta considera las bases o premisas para la creación de tal sistema, la propuesta de las operaciones o actividades para iniciar la implementación de la función, las características operacionales de funcionamiento de este sistema y finalmente, los resultados esperados.

### **5.0- SISTEMA REGISTRO DE OBSERVACIONES**

De acuerdo al estudio efectuado, se consideran los siguientes datos mínimos para la creación del registro de Observaciones, que servirá para la creación de la base de datos del posterior sistema.

#### **5.1.-DATOS:**

1. Número Correlativo de la Observación.
2. Fecha de la Observación

##### **➤ IDENTIFICACIÓN:**

1. Código Despachador
2. Nombre despachador
3. Estado (Vigente, Suspendido ó Cancelado)
4. Rut
5. Domicilio
6. Fono
7. E-mail

8. Sociedades
9. Representantes legales
10. Reemplazantes
11. Garantías
12. Permisos ausencia
13. Historial Observaciones

➤ **CARACTERÍSTICAS DE LA OBSERVACIÓN:**

1. Tipo de Operación
2. Observación
3. Unidad de Origen
4. N° y fecha Oficio notificación
5. Historial respuestas
6. Comentarios
7. Etapa del proceso

**5.2.- FUNCIONES:**

Las funciones iniciales a considerar para la creación del sistema son las siguientes:

- **Crear Observación:**

Esta función permite al usuario crear una Observación, ingresando los datos indicados en el punto anterior.

- **Mantener Base de Datos:**

Función destinada a la actualización de los antecedentes referenciales ó “archivos maestros” que utilizará el sistema, tales como: maestro de Despachadores,

maestro de tablas de Impuesto, tablas de CIF, tablas de FOB y otros parámetros o índices.

- **Emitir Observación:**

Función que permite redactar el contenido de una Observación y enviarla electrónicamente a las Unidades intervinientes para su aprobación.

- **Enviar Observación:**

Función que permite el envío electrónico del Oficio al Despachador y la copia a las Unidades que corresponda.

- **Registrar Respuestas o Descargos:**

Función que permite al Despachador redactar un informe con los descargos a la Observación formulada, e incorporar copia electrónica de documentos.

- **Enviar Observación a la DNA:**

Función que permite el envío electrónico, a la Dirección Nacional, de la Observación formulada, el informe de descargos del Despachador y los antecedentes correspondientes a cada operación.

- **Registrar Resolución Final:**

Función que permite a la Dirección Nacional la redacción de la resolución que completa el proceso de Observación, remitirla al Despachador e iniciar el proceso de cierre de la Observación.

- **Emitir Giro Comprobante de Pago:**

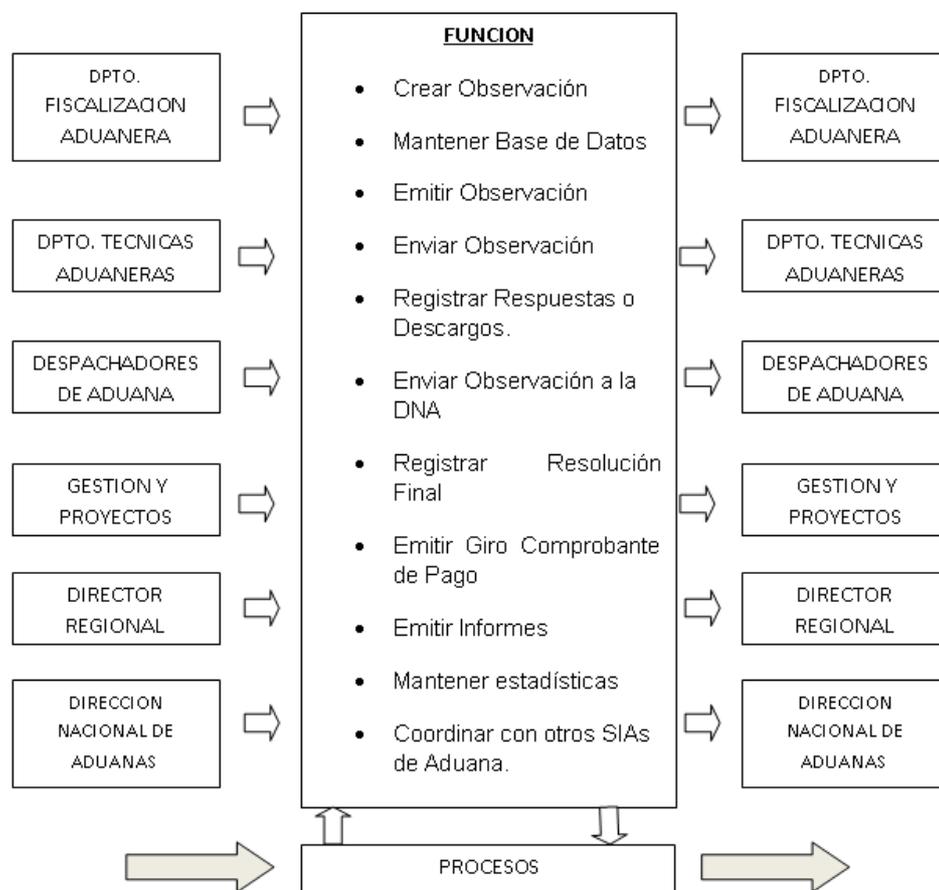
Función que permite la emisión electrónica del Giro Comprobante de Pago, remitirlo al Despachador y que éste registre el pago efectuado, cancelando el documento emitido.

- **Emitir Informes.**

- **Mantener estadísticas.**

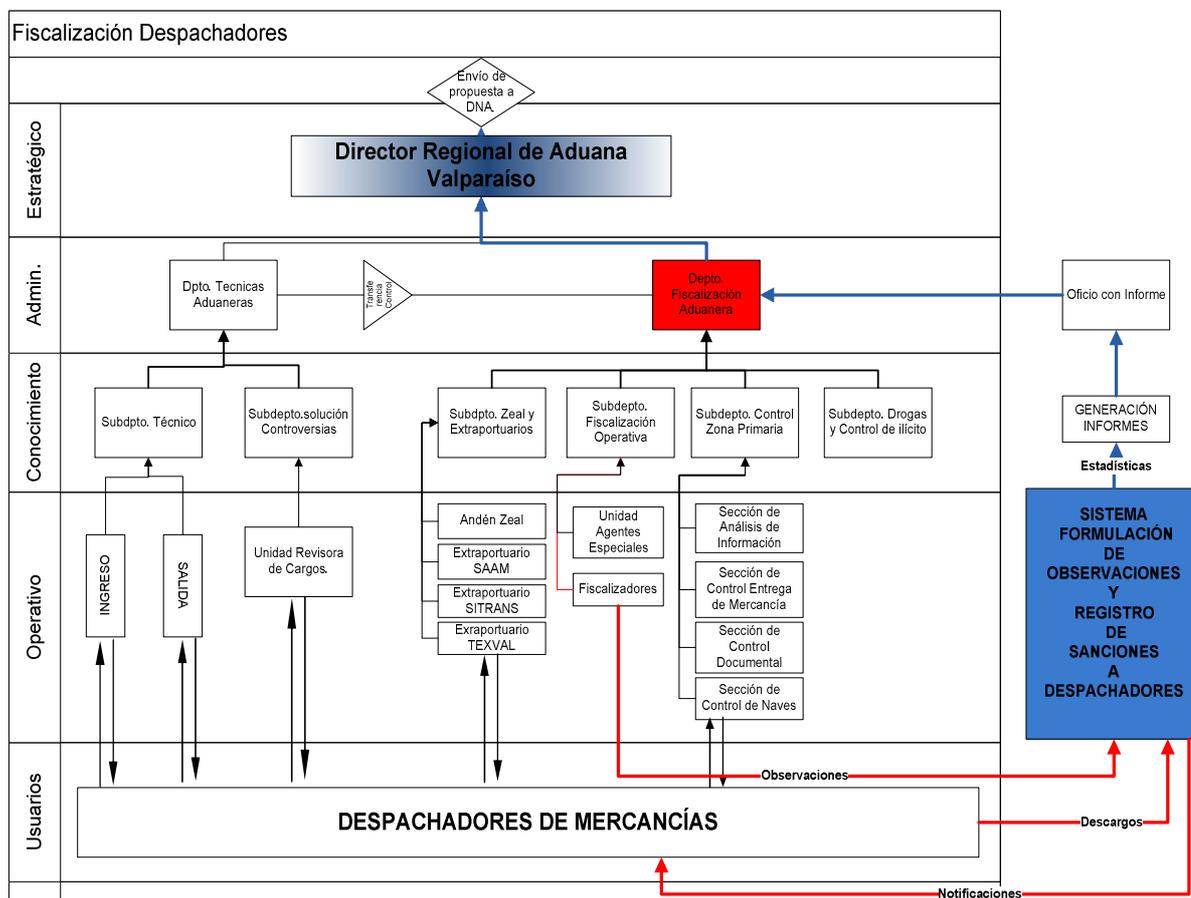
- **Coordinar con otros SIAs de Aduana.**

El diagrama siguiente resume las funciones que realizará el SIA propuesto:



### 5.3.- CARACTERÍSTICA OPERACIONAL

En el siguiente diagrama se muestra la situación futura de formular Observaciones a los Despachadores, estableciendo un nuevo procedimiento operacional.



#### **5.4- RESULTADOS ESPERADOS**

Este sistema permitirá eliminar duplicidades de funciones y por tanto disminuir tiempos dedicados a éstas, de manera que facilitará la realización de los procesos, disminuyendo los tiempos y acortando los plazos totales de tramitación.

Asimismo permitirá aumentar el número de operaciones de fiscalización en el nivel operacional, como consecuencia del incremento en la productividad del personal y de una mejor eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

Finalmente, la generación de estadísticas, a partir de la información acumulada, facilitará el análisis del comportamiento de los Despachadores y estudiar las causales de mayor incidencia por las faltas al cumplimiento de las normativas y procedimientos de comercio exterior. Este análisis realizado por el nivel de conocimiento sustentará los informes para ser remitidos al nivel de administración quienes se encargarán de entregar al nivel estratégico de la institución para la toma de decisiones, tanto en el ámbito de aplicación de sanciones a los Despachadores, como en el perfeccionamiento de las normas y procedimientos que la Aduana exige aplicar a los Despachadores.

## **Capítulo VI : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

- La metodología utilizada en la definición del problema y el análisis efectuado a la situación actual, permitieron llegar a la solución del problema planteado.
- La solución se caracteriza principalmente por pertenecer a una aplicación de las TIC`s contempladas dentro del marco modernizador del estado y que tiene como principal particularidad la creación de un Sistema de Información apropiado a la gestión del proceso de formulación y seguimiento de las Observaciones que los fiscalizadores de Aduana realizan a las operaciones de comercio exterior que tramitan los Despachadores.
- La propuesta de automatizar el sistema de gestión de Observaciones, significa para la Aduana incrementar sus niveles de eficiencia y de productividad del personal, mejorando los niveles de efectividad de las operaciones de fiscalización en las operaciones de comercio exterior.
- Asimismo, esta automatización propuesta se encuentra dentro de las políticas del Servicio de Aduana de incrementar, progresivamente, el apoyo computacional a sus sistemas administrativos.
- Una característica relevante del sistema propuesto es que permite la participación de todas las Unidades intervinientes en el Servicio de Aduana, del Despachador involucrado y de la Dirección Nacional, estimulando la coordinación entre los distintos niveles jerárquicos.
- Un efecto de la implementación del sistema será la disminución de documentos en papel, minimizando el manejo de carpetas ó expedientes.
- Finalmente, debe considerarse la tendencia de los Servicios Públicos a desarrollar sistemas que permitan la interconectividad, de manera que los certificados, documentos y pagos puedan realizarse electrónicamente desde un Servicio al resto de los Servicios intervinientes, situación que afectará a los procesos que realiza la Aduana y en consecuencia, los Despachadores deberán considerar esta modernización en sus sistemas administrativos y computacionales. El sistema propuesto está en el ámbito de esta tendencia.

## **6.2.- RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda que, la Dirección Regional convierta esta propuesta en un proyecto y desarrolle una aplicación computacional, que puede probarse en modalidad piloto en Valparaíso y de obtener resultados positivos poder extenderlo al resto del país.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barros, Oscar “Manual de Diseño Lógico de Sistemas de Información Administrativos”, Editorial Universitaria, Chile, 4a edición, 1990
- Doña, Karina “Síntesis del Proceso de Modernización del Estado en Chile (1994 – 2003)”.
- Lemus, Freddy “Historia de la Aduana”.
- Padilla, Ramiro, apuntes de clase “Sistemas de Información Administrativos” Ref. Laudon, k. & laudon, J. “Essentials of Management Information Systems: Managing the digital firm (6th ed.) New Jersey: Prentice Hall
- Marcel, Mario “Las Opciones para la Reforma del Estado en Chile”.
- Weber, Max “¿Qué es la burocracia?”.
- D.F.L. N° 329/ 1979 Ley Orgánica Constitucional de Aduanas.
- D.F.L. N° 30/ 2004, Ministerio de Hacienda, Ordenanza de Aduanas actualizada.
- Resolución 1300/ 2006, Compendio de Normas Aduaneras.
- Páginas Web:
  - [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)
  - [www.modernizacion.gob.cl/](http://www.modernizacion.gob.cl/)
  - <http://www.excelencia.uat.edu.mx/pariente/articulos/administracion/paradigmas.html>
  - [www.camaraaduanera.cl](http://www.camaraaduanera.cl)

## **ANEXOS**

## DEFINICIONES

**Aduana:** Servicio público encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, de intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes.

**Potestad Aduanera:** el conjunto de atribuciones que tiene el Servicio para controlar el ingreso y salida de mercancías hacia y desde el territorio nacional y para dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias que regulan las actuaciones aduaneras. Quedan también sujetas a dicha potestad las personas que pasen por las fronteras, puertos y aeropuertos, y la importación y exportación de los servicios respecto de los cuales la ley disponga intervención de la Aduana. Asimismo, esta potestad se ejerce respecto de las mercancías y personas que ingresen o salgan de zonas de tratamiento aduanero especial.

**Mercancía:** todos los bienes corporales muebles, sin excepción alguna. Es extranjera la que proviene del exterior y cuya importación no se ha consumado legalmente, aunque sea de producción o manufactura nacional, o que, habiéndose importado bajo condición, ésta deje de cumplirse. Es nacional la producida o manufacturada en el país con materias primas nacionales o nacionalizadas; y es nacionalizada la mercancía extranjera cuya importación se ha consumado legalmente, esto es, cuando terminada la tramitación fiscal queda la mercancía a disposición de los interesados.

**Agente de Aduana:** Profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.

**Despachador de Aduana:** Los Agentes de Aduana y los consignantes o consignatarios con licencia para despachar.

**Empresas de Envíos de Entrega Rápida:** Denominadas normalmente empresas de correo rápido, courier o de transportes expresos, son aquellas personas naturales o jurídicas, legalmente establecidas en el país, cuyo giro o actividad principal es la prestación de los servicios a terceros, para la expedita recolección, transporte, entrega, localización y mantenimiento del control de los documentos, material impreso, paquetes u otras mercancías durante todo el suministro del servicio.

**Envíos Postales:** Envíos de documentos y mercancías por intermedio de la Empresa de Correos de Chile, efectuados de acuerdo a las convenciones postales internacionales.

**Despacho de Mercancías:** Gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúen ante el Servicio en relación con las destinaciones aduaneras.

**Declaración:** Documento mediante el cual se formaliza una destinación aduanera, el que deberá indicar la clase o modalidad de la destinación de que se trate.

**Destinación Aduanera:** Manifestación de voluntad del dueño, consignante o consignatario que indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías que ingresan o salen del territorio nacional.

**Reconocimiento:** Operación por medio de la cual el despachador con mandato para despachar o el interesado, revisa o inspecciona las mercancías en los recintos de depósito aduanero antes de someterlas a una destinación aduanera. Como consecuencia de este reconocimiento se pueden realizar las operaciones materiales de reembalaje y división, como asimismo la extracción de muestras.

**Importación:** la introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país.

**Exportación:** la salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior.

**Legalización:** Acto por el cual el Director Regional, el Administrador o los funcionarios en quienes éstos deleguen esta facultad, constatan que el respectivo documento ha cumplido todos los trámites legales y reglamentarios, otorgándole su aprobación y verificando además, la conformidad de la garantía rendida, en aquellas declaraciones en que sea exigible.

**Zona primaria:** el espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales marítimas y terrestres de la movilización de las mercancías, el que, para los efectos de su jurisdicción es recinto aduanero y en el cual han de cargarse, descargarse, recibirse o revisarse las mercancías para su introducción o salida del territorio nacional. Corresponderá al Director Nacional de Aduanas fijar y modificar los límites de la zona primaria.

**Zona secundaria:** la parte del territorio y aguas territoriales que le corresponda a cada Aduana en la distribución que de ellos haga el Director Nacional de Aduanas, para los efectos de la competencia y obligaciones de cada una.

**Perímetros fronterizos de vigilancia especial:** parte de la zona secundaria en la cual se establecen prohibiciones y restricciones especiales para las existencias y tráfico de mercancías.

**Depósito Aduanero:** Lugar habilitado por la ley o por el Servicio donde se almacenan mercancías bajo su potestad hasta el momento del retiro para su importación, exportación u otra destinación aduanera, con exclusión de los almacenes particulares.

**Desaduanamiento:** Cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para exportar, importar o para realizar cualquier destinación aduanera.

**Examen Físico:** Reconocimiento material de las mercancías efectuado por el Servicio.

**Sello:** Pieza de metal o de otro material adecuado que sirve para unir los dos extremos de un precinto, que ofrecen seguridad de que cualquier violación pueda ser detectada.

**Aforo:** Operación única que consiste en practicar en una misma actuación el examen físico y la revisión documental, de tal manera que se compruebe la clasificación de las mercancías, su valuación, la determinación de su origen cuando proceda, y los demás datos necesarios para fines de tributación y fiscalización aduanera.

**Equipaje de Viajeros:** Artículos nuevos o usados que porte un viajero para su uso personal o para obsequios, con exclusión de mercancías que por su cantidad o valor hagan presumir su comercialización; objetos de uso exclusivo para el ejercicio de profesiones u oficios, usados, y; hasta una cantidad que no exceda, por persona adulta, de 400 unidades de cigarrillos, 500 gramos de tabaco de pipa; 50 unidades de puros y 2.500 centímetros cúbicos de bebidas alcohólicas.

**Derechos de Aduana:** Derechos establecidos en el Arancel Aduanero y/o en la legislación nacional, que gravan a las mercancías que entran al territorio nacional o que salen de él. Estos pueden consistir en:

**Manifiesto de Carga:** Documento suscrito por el conductor o por los representantes de la empresa de carga, que contiene la relación completa de los bultos de cualquier clase a bordo del vehículo con exclusión de los efectos postales y de los efectos de tripulantes y pasajeros.

**Ventanilla Única:** Sistema que permite a los agentes de comercio exterior proporcionar en forma electrónica, información a un solo organismo público, para cumplir con todas las visaciones o exigencias que se requieren para la tramitación de las destinaciones aduaneras, de acuerdo a las normas legales y reglamentarias.

**Observaciones:** Amonestación escrita a aquellos despachadores sujetos a jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduanas.



**SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS - CHILE**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE ADUANAS VALPARAÍSO**  
**DEPARTAMENTO FISCALIZACIÓN ADUANERA**  
(REG. OIRS NRO. / dd.mm.aaaa)

**OF. ORD. N °** \_\_\_\_\_/

**MAT.:** **Formula Observación.**

**REF.:** (NROS. S.S.D.)

**ANT.:** (NORMATIVA U OTROS)

\_\_\_\_\_**VALPARAÍSO,**

**DE :** (NOMBRE JEFE)  
**JEFE DEPARTAMENTO FISCALIZACION ADUANERA**

**A :** (NOMBRE DESPACHADOR)  
(TIPO DESPACHADOR)  
**DIRECCION,**  
**CIUDAD.**

1. Mediante Registro Número XXXXX de fecha dd de mes de aaaa, se recepcionó libro circunstanciado de año aaaa - correspondiente a los despachos xxxx al xxxx- para su timbraje, verificándose de su revisión algunas anomalías que fueron detalladas en listado adjunto a Oficio N° xxx de fecha dd de mes de aaaa.
2. Con fecha dd de mes del año aaaa se recibe respuesta al Oficio antes señalado, mediante registro O.I.R.S. Nro. xxxxxx; en dicha presentación solicita timbraje y a su vez señala: "*se presenta nuevamente Libro circunstanciado debidamente corregido*".
3. Realizada una segunda revisión, se constató que las anomalías observadas no habían sido subsanadas.
4. Sobre lo expuesto debo hacer presente, lo prescrito en la Ordenanza de Aduanas y la Resolución Exenta Nro. 1.378/1999, en sus artículos y numerales respectivamente:
  - **Artord. 201, numeral 1** "*llevar un registro circunstanciado de todos los despachos en que intervengan y formar con los instrumentos relativos a cada uno de ellos un legajo especial que mantendrán correlacionados con aquel registro. Dicho libro deberá estar foliado y ser timbrado por la administración de aduana*"

Dirección Plaza Wheelwright N° 144



Valparaíso/Chile  
Teléfono (32) 2200714  
Fax (32) 2200711



- **Artord. 201, numeral 7** "velar por la conducta y desempeño de sus auxiliares, debiendo adoptar las medidas adecuadas que aseguren permanente corrección de sus procedimientos y actuaciones"
- **Res. Ex. 1.378/99, numeral 3** "...si se lleva un registro computacional, el timbraje se solicitará para hojas completas a la respectiva aduana a lo menos cada seis meses..."

5. En virtud de lo expuesto precedentemente, se formulan a Ud. las siguientes Observaciones:

**"incumplimiento de la normativa vigente, respecto del registro de la información que debe contener el libro circunstanciado y que esta deberá encontrarse permanentemente al día"**

**"incumplimiento de la obligación de velar por el desempeño de sus auxiliares al no adoptar las medidas adecuadas que aseguren la permanente corrección de sus procedimientos y actuaciones"**

6. De acuerdo a lo dispuesto en el inciso sexto del Artículo N° 202 de la Ordenanza de Aduanas, se otorga un plazo de 10 días hábiles para presentar sus descargos.

Saluda atentamente a Usted,

XXX/ XXX/ XXX/xxx.

Original interesado

c.c.:

D° Fisc. Aduanera  
Subdpto. Fisc. Operativa  
Archivo Carpeta Agente



Dirección Plaza Wheelwright N° 144

Valparaíso/Chile  
Teléfono (32) 2200714  
Fax (32) 2200711



SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS – CHILE  
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADUANAS VALPARAÍSO  
DEPARTAMENTO FISCALIZACIÓN ADUANERA  
SUBDEPARTAMENTO FISCALIZACIÓN OPERATIVA

OF. ORD. N ° \_\_\_\_\_/

**MAT.:** Formula observación Agente  
Aduana (NOMBRE AGENTE)

**ANT.:** Art. 201 Número 1 y 7  
Art. 202 inc. 6to. Ordenanza de  
Aduanas; Res. 1378 , modif. por  
Res. 1806, ambas del año 1999;  
**ADJ.:** Antecedentes

VALPARAÍSO,

DE : DIRECTORA REGIONAL ADUANA VALPARAÍSO

A : JEFE DEPARTAMENTO FISCALIZACION AGENTES ESPECIALES D.N.A.

1. Mediante Registro Número XXXX de fecha dd/mes/aaaa , se recepcionó libro circunstanciado del agente de aduanas señor (NOMBRE AGENTE) (CODIGO AGENTE) - correspondiente a despachos XXXX al XXXX del año aaaaa - para su timbraje, verificándose de su revisión algunas anomalías por lo que se remitió OF. ORD. N° XXXX de fecha dd/mes/aaaa detallándose cada una de ellas en listado adjunto (N° páginas) a dicho oficio.
2. El agente responde con nota registro OIRS-D.R.A.V. N° xxxxx de fecha dd mes de aaaa, indicando que el libro se presentaba debidamente corregido. Sin embargo de su revisión, se verificó que las anomalías observadas no fueron subsanadas.
3. En virtud de lo anterior mediante OF. ORD. XXXX de fecha dd de mes de aaaa, se procedió a formular al agente señor (NOMBRE AGENTE) las siguientes observaciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 201 numeral 1 y 7 de la Ordenanza de Aduanas, otorgándose un plazo de 10 días hábiles para presentar sus descargos:

Dirección Plaza Wierzbicki 144



Valparaíso/Chile  
Teléfono (32) 2200714  
Fax (32) 2200711

**“Incumplimiento de la normativa vigente, respecto del registro de la información que debe contener el libro circunstanciado y que esta deberá encontrarse permanentemente al día”**

**“Incumplimiento de la obligación de velar por el desempeño de sus auxiliares al no adoptar las medidas adecuadas que aseguren la permanente corrección de sus procedimientos y actuaciones”**

4. Con fecha dd de mes de aaaa, según registro OIRS-D.R.A.V. N° XXXXX, se recepcionaron descargos del agente de aduana quien indica que efectuó averiguaciones y obtuvo como resultado que existía “Error de Sistema Informático, por lo que se procedería a revisar todo el Libro Circunstanciado para no incurrir en una situación de anomalías nuevamente”.
5. Asimismo, el despachador hace presente que su agencia de aduana siempre se ha esmerado de manera profesional en cumplir con lo establecido en la Ordenanza de Aduanas y normativa vigente, respecto del registro de la información y ha velado por el desempeño y proceder responsable de sus a
6. Con fecha dd de mes de aaaa según registro OIRS-D.R.A.V. N° XXXXX, el agente remitió nuevamente libro circunstanciado año aaaa indicando que se encontraba “debidamente corregido”. Sin embargo efectuada la revisión de dicho libro se determinó que sólo se incorporó la fecha de pago del despacho número 8976, y que las restantes anomalías no fueron subsanadas:

Nº DESPACHO	FECHA DE PAGO	OBSERVACION
8919		S/ Nº y S/ F FACT. AGA
9053	S/F	
9057		FALTA INFO
9079		SIN INFO
9193		FALTA INFO
9210	S/F	
9211		FALTA INFO
9288		
9355		FALTA INFO



Dirección Plaza Wheelwright N° 144

Valparaíso/Chile  
Teléfono (32) 2200714  
Fax (32) 2200711



7. En virtud de lo expuesto precedentemente, esta Directora Regional estima procedente mantener las observaciones formuladas.

Saluda atentamente a Ud.,

DRAV/JDFA/ JSFO/ FUN/ inc.

c.c.:

Dpto. Fisc. Ad.

Subdpto. Fisc. Op.



Dirección Plaza Wheelwright N° 144

Valparaíso/Chile  
Teléfono (32) 2200714  
Fax (32) 2200711



GOBIERNO DE CHILE  
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

Dirección Nacional de Aduanas  
Subdirección de Fiscalización  
Depto. Fiscalización Agentes Especiales

en la línea, documental o a posteriori antes señaladas, circunstancia ésta que también deberá informarse en el oficio informe que se remita, indicando el N° de la denuncia emitida.

Déjense sin efecto los Oficios Ordinarios N°s 6630 de 09.07.2001, y 00320 de 20.06.2006.

Saluda atentamente a Ud.,

SYLVIA SANHUEZA BONILLA  
JEFA DEPTO. FISCALIZACIÓN AGENTES ESPECIALES

SSB. /ssb.



Servicio Nacional de Aduanas  
Subdirección de Fiscalización  
Depto. Fiscalización Agentes Especiales

*Fiscalización*  
*Para su cumplimiento*

*24/11/11*  
*407*  
*11/03/11*  
*142/200*  
*Plaza Sotomayor 43, 22 411*

**OF. ORDINARIO N° 19136**

**Mat.:** Remite resoluciones para su notificación a agentes de aduanas.

**Ant.:** Artículo 202 Ordenanza de Aduanas.

**Adj.:** Original y copias de las precitada resoluciones.

**Valparaíso, 22 NOV. 2011**

**DE: Jefe Depto. Fiscalización Agentes Especiales (s).**

**A: Sra. Directora Regional Aduana de Valparaíso.**

1. Adjunto remito a usted original y copias de las resoluciones que se indican, para los efectos de su notificación a los agentes de aduanas señalados:

Agente de Aduana	Resolución	Fecha
Hernán Villagrán Toro	6521	11.11.11
Empresa Portuaria de Valparaíso	6519	11.11.11

2. De las notificaciones practicadas se deberá dar cuenta a la Subdirección de Fiscalización, remitiéndose el original de la resolución con la constancia del acto cumplido, además de emitir y adjuntar copia del respectivo comprobante de pago mencionado en resoluciones.

Saluda atentamente a Ud.,

*[Signature]*  
**Claudio Sepúlveda Valenzuela**  
Jefe Depto. Fiscalización Agentes Especiales (s)

CSV/LPQ  
ED 130, 131/11  
18.11.2011  
**073200**



Plaza Sotomayor 43  
Valparaíso/Chile  
Teléfono (32) 2200842  
Fax (32) 2200843

RESOLUCION N° 6521

VALPARAÍSO, 11 NOV. 2011

**VISTOS:**

El Oficio N°1132, de 30.06.2011., mediante el cual la Dirección Regional de Aduana de Valparaíso formuló una observaciones al agente de aduana **Hernán Villagrán Toro**.

**CONSIDERANDO:**

Que, por Oficio N°521, de 05.08.2011., la Directora Regional de Aduana de Valparaíso remitió al Jefe del Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales de la Subdirección de Fiscalización, el resultado de la fiscalización efectuada al agente de aduana Hernán Villagrán Toro, incluyendo la observación formulada por el mencionado Oficio N°1132/11, a saber:

1. Mediante Registro 25811 de 28.04.2011, se recepcionó el Libro Circunstanciado del año 2010, correspondiente a los despachos 8916 al 9357 para su timbraje, verificándose en dicha oportunidad algunas anomalías que se detallaron en listado adjunto a Oficio N° 788 de 04.05.2011.
2. Con fecha 30 de mayo del año en curso se recibe respuesta mediante Registro 32986, en dicha presentación se solicitó timbraje y foliado, indicando que se presentaba nuevamente el Libro Circunstanciado debidamente corregido.
3. Realizada una segunda revisión, se constató que las anomalías observadas no fueron subsanadas.
4. Sobre lo expuesto se debe hacer presente, lo prescrito en la Ordenanza de Aduanas y la Resolución Exenta N° 1.378/1999, en sus artículos y numerales:

Artord. 201, numeral 1, llevar un registro circunstanciado de todos los despachos en que intervengan y formar con los instrumentos relativos a cada uno de ellos un legajo especial que mantendrán correlacionados con aquel registro. Dicho libro deberá estar foliado y ser timbrado por la Administración de Aduana.  
Artord. 201, numeral 7, velar por la conducta y desempeño de sus auxiliares, debiendo adoptar las medidas adecuadas que aseguren permanente corrección de sus procedimientos y actuaciones, y  
Res. Ex. N° 1.378/99, numeral 3, si se lleva un registro computacional, el timbraje se solicitará para las hojas completas, a la respectiva Aduana a lo menos cada seis meses.

Que, el despachador Hernán Villagrán Toro en sus **descargos**, señala:

Respecto a su Oficio N°788 de 04.05.11, se revisó y se trabajo con el listado adjunto. Una vez efectuado los cambios indicados en su oficio, se procedió a realizar una nueva presentación en Aduana para cumplir con las observaciones detalladas. Por esta situación se presenta Libro Circunstanciado debidamente corregido.





Al momento de recibir el Oficio N°1132/2011, se efectuaron las averiguaciones relacionadas por la situación expuesta, obteniendo como resultado un "error del sistema informático". Por lo anterior, se procedió a revisar todo el Libro Circunstanciado de la agencia para no incurrir en una situación de anomalía nuevamente.

Al respecto, quisiera destacar que nuestra agencia de aduana, siempre se ha esmerado de manera profesional por cumplir con lo establecido en la Ordenanza de Aduanas y normativa vigente, respecto del registro de la información y ha velado por el desempeño y proceder responsable de sus auxiliares.

Que, los hechos anteriores demuestran que el despachador ha incumplido sus deberes generales contemplados en el numeral 1 del artículo 201 de la Ordenanza de Aduanas, y en especial el numeral 3 de la Resolución Exe. 1378/99 del Director Nacional de Aduanas, disposiciones que infringe el agente de aduana, motivo por el cual debe ser sancionado con la aplicación de una medida disciplinaria, y

**TENIENDO PRESENTE:**

Las facultades que me confiere el artículo 202 de la Ordenanza de Aduanas, dicto la siguiente

**RESOLUCION:**

- 1.- Mantiénense la observación contenidas en el Oficio N°1132, de 30.06.2011., de la Aduana de Valparaíso, no desvirtuada por el despachador.
- 2.- Aplíquese al despachador **Hernán Villagrán Toro**, la medida disciplinaria de ocho (8) unidades tributarias mensuales de multa.
- 3.- Oficiése a la Directora Regional de la Aduana de Valparaíso, a objeto que notifique la presente resolución al Agente de Aduana y se emita el giro comprobante de pago correspondiente.

**ANÓTESE, OFÍCIESE, NOTIFÍQUESE Y COMUNÍQUESE.**

*RAR*

**Rodolfo Alvarez Rapaport**  
Director Nacional de Aduanas

RAR/MMR/CSW/LPO  
cc. Aduana Valparaíso  
ED. 131/11  
Reg. 48758/11

071135



Plaza Sotomayor 60  
Valparaíso/Chile  
Teléfono (32) 2200842  
Fax (32) 2209843

*Se notifico de la Resolución No 6521 del 08.11.2011. Recibida en Oficina Regional el: 20/11/2011. 77.459/12.7*

 <b>GIRO COMPROBANTE DE PAGO EN PESOS</b> F-16		07	NUMERO DE EMISION 148379				
		15	Fecha de Vencimiento 13/12/2011				
Aduana VALPARAISO	25	Código 34	Despachador	26	Código	F-16 Emitido por: Numero de Emisión 148379	Fecha 28/11/2011
<b>IDENTIFICACION</b>							
Nombre HERNAN VILLAGRAN TORO		Código 03	RUT o Pasaporte 3179971-6		Carren Electrónico		
Dirección PLAZA JUSTICIA N°45 OF.411 VAL		Código	Comuna y/o Ciudad		País 999 CHILE		
<b>CUENTAS Y VALORES</b>							
<b>DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA</b>						<b>Código</b>	<b>VALOR \$</b>
MULTAS SANCIONADAS POR EL ADMINISTRADOR A UN DESPACHADOR						264	310.616
							0
							0
Fecha Emisión 28/11/2011						TOTAL GIRO EN \$	91 310.616
<b>OBSERVACIONES</b>				<b>USO EXCLUSIVO TESORERIAS</b>			
 <p>FUNCIONARIO QUE EMITE EL F-16</p>				IPC		92	
				INTERESES		931	
				MULTAS		932	
				TOTAL A PAGAR \$		94	310.616
				RETEN Y TENDRE EFECTOS RECAUDATORIA - FICHA			

*Lea 300 pesos  
28/11/2011*



SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS  
 DIRECCION REGIONAL ADUANA DE VALPARAISO  
 DEPARTAMENTO. FISCALIZACION ADUANERA  
 SUBDEPARTAMENTO DE FISCALIZACION OPERATIVA

OFICIO ORDINARIO N° 0818

MAT.: Informa notificación según oficio 19136 del la D.N.A al Agente Aduana Sr. HERNAN VILLAGRAN TORO.

REF.: Resolución 6521 del 11.11.2011

ADJ.: Original Res. 6521 del 11.11.2011 y giro de comprobante de pago, ambos notificados.

VALPARAISO, 29 NOV. 2011

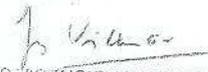
DE: DIRECTORA REGIONAL ADUANA VALPARAISO

A: JEFE DEPARTAMENTO FISCALIZACION AGENTES ESPECIALES D.N.A (S)

Mediante Oficio N° 19136, de 22/11/2011, se remitió a esta Dirección Regional, resolución N° 6521, de 11/11/11, para los efectos de notificar medida disciplinaria, al Agente de Aduana Sr. HERNAN VILLAGRAN TORO.

Sobre la materia, informo a usted que se procedió a notificar al Agente de Aduana de la medida disciplinaria, dejando constancia en el original de la Resolución 6521/11 y su respectivo giro de comprobante de pago.

Saluda atentamente a usted,

  
 P. S. VICENCIO ARRIAGADA  
 Directora Regional de Aduanas V Región

  
 IVA/CEC/SOP/CRR/chr



Plaza Wheelwright N° 144,  
 Valparaíso / Chile  
 Teléfono (32) 2200737  
 Fax (32) 2200711



GOBIERNO DE CHILE  
SERVIDO NACIONAL DE ADUANAS

Dirección Nacional de Aduanas  
Subdirección de Fiscalización  
Depto. Fiscalización Agentes Especiales

OFICIO N° 000033

MAT.: Procedimiento fiscalización despachos por agentes de aduanas y fiscalización transitorios o freight forwarder.

ANT.: Oficio N° 6630 de 09.07.2001; Oficio N° 00320 de 20.06.2006.

VALPARAISO., 28.01.2008.

DE: JEFA DEPTO. FISCALIZACION AGENTES ESPECIALES  
A : SEÑORES DIRECTORES REGIONALES Y ADMINISTRADORES DE ADUANAS

Como es de su conocimiento, conforme con los Programas de Fiscalización negociados con esa Aduana para el periodo 2008, se determinó no negociar fiscalización de los sectores de agentes de aduana y transitorios o freight forwarder como una forma de racionalizar las cargas de trabajo que debe soportar cada aduana conforme con la realidad operativa aduanera de cada una de ellas, y en lo principal en atención a que de la fiscalización en la línea, documental y a posteriori de estos operadores se cuenta con la oportunidad para detectar las irregularidades y/o ilícitos que originarán denuncias, infracciones, observaciones o delitos según sea el caso.

Conforme lo dispone el artículo 24, inciso segundo y artículo 202 de la Ordenanza de Aduanas, tanto los agentes de aduana como los operadores de transporte denominados transitorios o freight forwarder, se encuentran sujetos a la facultad disciplinaria del Director Nacional de Aduanas para sancionar el incumplimiento de las obligaciones inherentes a sus cargos, sin perjuicio de la responsabilidad tributaria, civil y penal que pudiere hacerse efectiva por los hechos que configuran dicho incumplimiento.

A su turno, el inciso sexto del artículo 202 del mismo cuerpo legal, establece que, el Director Nacional de Aduanas, antes de resolver sobre la aplicación de una medida disciplinaria, dispondrá en la forma que estime más conveniente, los actos



GOBIERNO DE CHILE  
SERVIDO NACIONAL DE ADUANAS

Dirección Nacional de Aduanas  
Subdirección de Fiscalización  
Depto. Fiscalización Agentes Especiales

de procedimiento que aseguren al afectado la oportunidad de formular sus descargos y rendir las pruebas que estime necesarias para su defensa.

Por lo anterior, en todos aquellos casos en que se detecte una irregularidad por parte de los operadores señalados, con motivo de las operaciones de examen físico, revisión documental, aforo de las mercancías y fiscalizaciones a posteriori, en que pueda estar involucrada la responsabilidad de éstos, deberá formularse la respectiva observación por intermedio de la Unidad de Fiscalización de la Aduana. Para estos efectos, se establece la Hoja Anexo Observaciones en la que se deberá describir en forma clara y precisa la observación pertinente, la que se firmará estampando nombre y fecha por el fiscalizador designado al efecto, y que deberá ser enviada a la Unidad de Fiscalización junto a los documentos de base o antecedentes que respalden la observación.

La Unidad de Fiscalización formulará la observación otorgando 10 (diez) hábiles para que el agente u operador presente sus descargos y rinda las pruebas que estime necesarias para su defensa. Recepcionados los descargos, la Unidad procederá a efectuar su análisis para posteriormente remitir debidamente informados los antecedentes a la Subdirección de Fiscalización, Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales, para efectos de la aplicación de la medida disciplinaria por el Director Nacional de Aduanas conforme los términos del artículo 202 de la Ordenanza de Aduanas, si procediere, imponiendo la sanción por resolución, la que se remitirá a la Aduana de jurisdicción del agente de aduana u operador para su notificación. En caso de levantarse la observación, se dispondrá el archivo de los antecedentes, lo que se comunicará tanto a la Aduana que formuló la observación como al afectado.

La Unidad de Fiscalización deberá formular en forma mensual las observaciones, agrupándolas por agente de aduana u operador, remitiéndolas a más tardar al Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales, al mes siguiente de concluido el proceso de observaciones, descargos y análisis pertinente.

El Director Regional o Administrador de Aduana podrá conceder prórrogas para contestar los descargos por la o las observaciones formuladas por plazos no superiores a 10 días. De no responderse las observaciones, se deberán remitir, en todo caso, los antecedentes al Departamento antes indicado señalando esta circunstancia.

Por último, es preciso señalar a Ud., que la formulación de observación, es sin perjuicio de la o las infracciones reglamentarias que se deriven de la fiscalización



GOBIERNO DE CHILE  
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

Dirección Nacional de Aduanas

Subdirección de Fiscalización

OFICIO CIRCULAR N°: **358**

MAT : Instruye al tenor de lo indicado.

REF : Oficio N° 33/28.01.08. Jefa Departamento  
Fiscalización Agentes Especiales.

---

VALPARAÍSO, 28.11.09

DE: SUBDIRECTOR DE FISCALIZACIÓN

A : SRES. DIRECTORES REGIONALES Y ADMINISTRADORES DE ADUANA

Como es de su conocimiento, mediante Oficio de la referencia se instruyó procedimiento de fiscalización para los agentes de aduanas y los transitarios o freight forwarder, como una forma de racionalizar las cargas de trabajo que debe

soportar cada Aduana conforme con la realidad operativa aduanera de cada una de ellas, excluyéndose a estos agentes de los Planes Nacionales de Fiscalización.

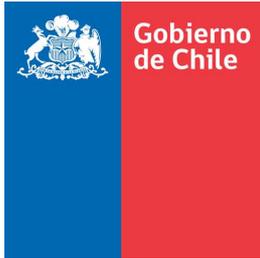
Sobre el particular, se ha instruido repetitivamente a los Jefes de Fiscalización Aduanera de cada Aduana, en las reuniones de coordinación, evaluación y seguimiento de los Planes de Fiscalización, en el sentido que el Director Regional o Administrador de Aduana por medio de la respectiva Unidad de Fiscalización, debe evaluar si los hechos detectados en la línea como a posteriori **son realmente relevantes** y comprometen las responsabilidades establecidas en el artículo N°202 de la Ordenanza de Aduanas, caso contrario, procedería solamente cursar la o las infracciones reglamentarias que correspondieren.

Dado que a la fecha no se ha dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por cuanto, es de normal ocurrencia que se remitan a esta Subdirección informes por observaciones que sólo ameritan infracciones reglamentarias, se instruye a usted en el sentido de reiterar, que es importante en el análisis de las irregularidades, la gestión del Jefe de la Unidad de Fiscalización de su Aduana, en cuanto previo a formular las observaciones, debe evaluar los hechos **para determinar su relevancia** y proceder a ordenar su archivo, infraccionar reglamentariamente o formular la respectiva observación, para luego si el caso lo amerita elevar los antecedentes debidamente informados al Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales de esta Dirección Nacional.

Saluda atentamente a Ud.

**MARIO ARRUE ZAMORA**  
**SUBDIRECTOR DE FISCALIZACION**

MAZ/ SSB/sco



Servicio Nacional de Aduanas

Subdirección de Fiscalización

Depto. Fiscalización Agentes Especiales

**Oficio Circular N° 86**

**MAT :** Instruye al tenor de lo indicado.

**REF :** Artículo N° 202. Ordenanza de Aduanas.

---

—

Valparaíso, 21.03.11

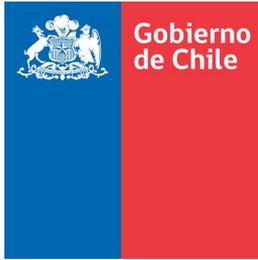
**De : Subdirector de Fiscalización**

**A : Sres. (as) Directores Regionales y Administradores de Aduana**

Como es de su conocimiento, el inciso sexto del artículo N° 202 de la Ordenanza de Aduanas, establece que, el Director Nacional de Aduanas, antes de resolver sobre la aplicación de una medida disciplinaria, dispondrá en la forma que estime más conveniente, los actos de procedimiento que aseguren al afectado la oportunidad de formular sus descargos y rendir las pruebas que estime necesarias para su defensa.



Plaza Sotomayor N° 60,  
Valparaíso / Chile  
Teléfono (32) 2200505  
Fax (32) 2212819



En virtud de lo anterior, se instruye que una vez recepcionados los descargos, se deberá efectuar un análisis de éstos, fundamentando con la normativa correspondiente si los descargos desvirtúan o no las observaciones formuladas, para posteriormente remitir todos los antecedentes -esto es la observación, los descargos y el análisis de los descargos- a la Subdirección de Fiscalización.

Saluda atentamente a usted,

**Domingo Herrera Succo**

Subdirector de Fiscalización (s)

LPQ/SCO/sco



Plaza Sotomayor N° 60,  
Valparaíso / Chile  
Teléfono (32) 2200505  
Fax (32) 2212819

[Nuevo Documento](#)
[Reservar Correlativo](#)
[Selección Unidades](#)

[Recibidos](#)
[Enviados](#)

Estado de mis documentos:  
 Vencidos [0] | Vencen Hoy [0] | Vencen en una Semana [0] | Ver Todos

N° Correlativo	Recepcionar	Creación	Estado	Materia	Numero	Respuesta	Tipo	Unidad	Remitente	Destino
<input checked="" type="checkbox"/> 00043914-2008	Recepcionar	25/06/2008	En tramitación	Investigar sus fuera de plazo	Ofc-3882-25/06/08	Si	Oficio	Unidad de Ingreso Valparaíso	Unidad de Ingreso Valparaíso	Multiple
<input checked="" type="checkbox"/> 00041268-2008	Recepcionar	16/06/2008	En tramitación	SOLICITA FRIJAR CARNET DEL SR. OSCAR MORALES MORALES	16.06.2008	Si	Carta	Carta	CARLO ROSSI	Departamento de Fiscalización Valparaíso
<input checked="" type="checkbox"/> 00027460-2008		23/04/2008	En tramitación	ausencia	22.04.08	Si	Carta	Carta	SANTIBAÑEZ	Departamento de Fiscalización Valparaíso
<input checked="" type="checkbox"/> 00027096-2008		22/04/2008	En tramitación	DA RESPUESTA ASU FAX 584	22.04.2008	Si	Carta	Carta	JORGE VEGA DIAZ	Departamento de Fiscalización Valparaíso
<input checked="" type="checkbox"/> 00022468-2008		04/04/2008	En tramitación	informa dips tramitados en marzo 2008	Ofc-4703-04.04.08	Si	Oficio	Unidad de Ingreso Valparaíso	Unidad de Ingreso Valparaíso	Departamento de Fiscalización Valparaíso

[Imprimir](#)
[Ver en Excel](#)

© Copyright 2005  
 Servicio Nacional de Aduanas - Chile  
 Todos los derechos reservados

## PROGRAMACION NACIONAL FISCALIZACION AÑO 2011

AIE	Nombre Programa	Riesgos definidos	Objetivos	Indicadores	Observaciones al indicador	Compromisos - indicador	Valparaiso 2011
Operadores de cadena logistica	Fiscalización a los Despachadores de Aduana	-Que los despachadores no cumplan con sus obligaciones legales y reglamentarias	Mejorar la eficacia del proceso de revisión contable a los despachadores	Nº de revisiones contables con observación / Total de revisiones contables realizadas * 100	El numerador corresponde a las revisiones contables con observación. El denominador corresponde a la cantidad de revisiones a efectuar en el periodo. El número mínimo de revisiones se dispone por nivel central y la selección de agencias a revisar se determina por cada aduana (con parámetros).	Se mantendrá la meta del año anterior.	67%
	Fiscalización a los Usuarios de Zona Franca	-Que los Usuarios de Zona Franca no cumplan con sus obligaciones legales y reglamentarias	Mejorar la eficacia del proceso de revisión a usuarios de zona franca	Nº de revisiones con observaciones / Total de revisiones realizadas * 100	Indicador orientado a las revisiones a usuarios de zona franca desde la perspectiva de su comportamiento, esto es, la formalidad y legalidad de los documentos aduaneros.		

CUADRO 5 ASPECTOS MÁS VALORADOS DEL EMPLEO PÚBLICO

	% de mención de los funcionarios en respuesta múltiple(a)	
	Aspectos que <i>son</i> más valorados	Aspectos que <i>deberían ser</i> más valorados
Puntualidad	56,3	20,5
Cumplimiento de reglas	55,8	20,4
Eficiencia	40,2	63,6
Esfuerzo, dedicación	38,1	68,5
Lealtad	30,8	32,2
Experiencia	27,2	41,0
Iniciativa	19,4	44,9

(a) Suma de tres primeras menciones.

Fuente: DESUC (1997).

\* Pág. 266 Reforma del estado, volumen II, Mario Marcel C.