



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LOS
FUNCIONARIO DE ADUANA EN LA TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA DEL MANIFIESTO
AÉREO AL SISTENA SDA Y DENUNCIA

Autor

BRIAN RAMIRO GONZALEZ CAROCA

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA ESCUELA DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA
OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: ANDRÉS BERNAL TOBAR

SANTIAGO, 29 DE AGOSTO 2019

Agradecimientos

A todos aquellos que estuvieron conmigo en esta aventura, aquellos que desde otra vida se mantuvieron conmigo cuando todo parecía más difícil, a la vida misma que te enseña que seguir adelante no solo es por ti y para ti, a toda mi familia en especial a mis padres por los cuales soy la persona que pueden ver.

No puedo pasar por alto a quienes en esta aventura caminan junto a ti en busca de un mismo objetivo y a quienes te dan las herramientas para poder lograrlo, mis queridos compañeros y amigos de carrera con quienes viví momentos llenos de risas y alegrías son parte fundamental para mí en este proceso, así como también nuestros profesores en especial aquellos que siempre tuvieron un trato cercano y agradable, aquellos que mostraron preocupación y apoyo.

En general a cada persona parte del campus Santiago con las cuales tuve una relación cordial las tías auxiliares, tías del quiosco, tías de la biblioteca y la tía de deportes que siempre me dieron una sonrisa.

Todo esto guiado por dios, quien decidió que estuviera aquí y viviera esta aventura, como preparación para otras nuevas.

Resumen

Durante mi estadía en el Servicio Nacional de Aduana, en donde realicé mi práctica profesional, pude notar dentro de mis funciones que existía una gran cantidad de datos que a diario deben ser ingresados al sistema del servicio.

Si bien el Servicio Nacional de Aduana cuenta con su propio sistema integrado ISIDORA. (Integración de Sistemas Internet para el Desarrollo de las Operaciones y Regulaciones Aduaneras), tuve la posibilidad de desempeñarme en el ingreso de datos a estos sistemas, en específico sistema de SDA (Sistema de Digitación Aéreo) y sistema de denuncia, en donde después de unas semanas pude observar que este sistema no contaba con ciertas funciones que serían muy necesarias para agilizar el trabajo de los funcionarios y usuarios de los sistemas electrónico de manifiesto aéreo.

Se inicia esta propuesta en base a los aspectos funcionales de los sistemas de tramitación electrónica del servicio nacional de aduana, en relación con el “tiempo – trabajo” que requieren los funcionarios en organizar la información entrega electrónicamente al sistema, teniendo como objetivo agilizar la función fiscalizadora del servicio nacional de aduana.

Mediante un marco metodológico de carácter cualitativo, se introduce al tema mediante una investigación bibliográfica, normativa, observación, entrevistas, etc. Obteniendo como resultado que existe un grado de enlace entre sistemas bajo, el cual se puede mejorar de manera que los proyectos del servicio nacional y el Estado de Chile logre un grado de avance optimo a futuro.

Palabras claves: Servicio Nacional Aduana, manifiesto aéreo, guía aérea, Sistema SDA, sistema denuncia.

Abstract

During my stay in the National Customs Service, where I did my professional practice, I could notice within my functions that there was a large amount of data that must be entered daily into the service system.

Although national customs service has its own ISIDORA integrated system. (Integration of Internet Systems for the Development of Operations and Customs Regulations), I had the possibility to perform data entry into these systems, in a specific system of SDA and reporting system, where after a few weeks I could see that this system did not have certain functions that would be very necessary to streamline the work of officials and users of electronic systems of air manifest.

This proposal is initiated based on the functional aspects of the electronic processing systems of the national customs service, in relation to the "time - work" that officials require in organizing the information delivered electronically to the system, with the objective of expediting the function supervising of the national customs service.

Through a qualitative methodological framework, the subject is introduced through bibliographic research, regulations, observation, interviews, etc. Obtaining as a result that there is a low degree of liaison, which can be improved so that the project of the national customs service and the state of Chile achieves an optimum level of advancement in the future.

Keywords: national customs service, air manifest, air waybill, SDA system, reporting system.

INDICE

Agradecimientos	II
Resumen	III
Abstract	IV
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA	2
Servicio Nacional de Aduana.....	2
Misión y Visión.....	5
Objetivos estratégicos:.....	5
Subdepartamento de almacenes y transitorias del Servicio Nacional de Aduana.	7
Manifiesto Aéreo:.....	7
DTI:	7
Deposito franco aeronáutico:	7
Duty Free:	8
¿Qué relevancia para el Servicio Nacional de Aduana tuvieron mis funciones?.....	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Crecimiento del transporte de carga aérea en Chile.	15
Transporte aéreo y la expansión mundial del comercio electrónico.	16
Efecto del e-commerce en el transporte de carga aérea en Chile.....	18
Crecimiento del transporte de carga aérea en Chile.	19
Sistema SDA.....	23
Guía aérea.	28
Proceso de transmisión electrónica del manifiesto aéreo.....	35
Definiciones relevantes de la descripción del proceso:	35
Transmisión del Encabezado del Manifiesto	36
Ingreso:	37
Salida:	37
Mensajes de la Guías Aéreas	38
Ingreso:	38
Salida:	39

Encabezado del Manifiesto.....	40
Guías Aéreas	42
Ingreso:	42
Salida:	43
Sistema denuncia	44
Actores:.....	44
Proceso denuncia cargo y delitos	46
Denuncias.....	47
ingreso denuncia.....	48
Denuncias infraccionales	48
Generar denuncia.....	50
Revisar denuncia	50
Procesar Denuncia.....	50
Notificar Denuncia	50
Recibir Notificación Denuncia.....	51
Realizar Allanamiento	51
Art 176A	51
Factores críticos del sistema	52
Información:.....	52
Tiempo (horas hombre):	53
Fiscalización.....	54
Normativa aduanera	58
Transmisión electrónica del manifiesto por carga vía aérea primera resolución y sus modificaciones.	58
Resolución final de la nueva normativa. (resolución exenta n°5354)	59
Modernización del estado en el ámbito de comercio exterior.	60
Sistema integrado de comercio exterior (SICEX CHILE).....	60
Futuro desarrollo de comercio exterior en chile.....	60
Objetivos principales de SICEX.....	60
Ciclo de modernización hasta la actualidad	61
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	63
Observación directa en funciones de práctica.	63
Funcionarios aduaneros.	64

Entrevista	64
Comentario de Usuarios.....	67
Respuesta del Servicio Nacional de Aduana a reclamos y sugerencias de sus usuarios.	69
CAPITULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA.....	70
Propuesta:	71
Capacitaciones y charlas	71
Informativos a los usuarios del sistema	73
Informe anual de denuncias	73
Propuesta a futuro.....	74
CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN	77
Bibliografía	80
ANEXOS	83

INTRODUCCIÓN

El presente informe aborda el actual funcionamiento del Sistema de Transmisión Electrónica del Manifiesto Aéreo y sus efectos en los usuarios y funcionarios de aduana, esta inquietud surge de la oportunidad de realizar la práctica profesional en el Servicio Nacional de Aduana, lugar ideal para conocer un organismo de suma importancia para el país en el campo de comercio exterior y aplicar lo aprendido.

El subdepartamento de almacenes y transitorias fue el lugar donde se desarrolló la práctica profesional, dentro del subdepartamento encontramos la sección de Manifiesto Aéreo, en donde se cumplieron las funciones de práctica, específicamente en la transmisión electrónica del manifiesto aéreo y sus modificaciones. Para esto se trabajó directamente con el sistema SDA (Sistema de Digitación Aéreo) y Sistema Denuncia del Servicio Nacional de Aduana.

En el tiempo de trabajo con ambos sistemas se presentaron muchas interrogantes por el funcionamiento actual de estos sistemas y como afectan las labores de los funcionarios, el origen de esto es encontrar una mejora en ciertos aspectos que los sistemas no consideran y que los funcionarios de Aduana y usuarios exponen como necesarios para mejorar tiempo de trabajo, información y fiscalización.

Ejemplo de esto son los problemas en el ingreso de la información de arribo o zarpe de la carga y los ingresos fuera de plazo al sistema, el no tener control de estos aspectos por parte del sistema electrónico de manifiesto aéreo da como resultado demoras en retiro de la mercancía por parte de los usuarios, gran cantidad de denuncias por concepto fuera de plazo, demora en la generación de denuncias (tiempo horas hombre).

¿Están actualmente los sistemas de aduana interconectados o automatizados completamente?

De acuerdo con la modernización del Estado, constantemente se generan nuevos programas con una simplificación del comercio internacional en el país y proyectos de mejoras en los sistemas electrónicos de tramitación, sin embargo, no siempre estos abordan todos los medios, por ende no solo basta con reforzar proyectos que mejoran la experiencia de los usuarios del sistema, sino que también esto se vea reflejado en el trabajo que realizan los funcionarios del Servicio Nacional de

Aduana, es decir que esta modernización sea completa para todos los actores del comercio internacional del país.

CAPITULO I: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA

La práctica profesional se realizó en el Servicio Nacional de Aduana. en el área del Departamento de Operaciones Generales, específicamente en el Subdepartamento de Almacenes y Transitorias, la labor desempeñada en el departamento está relacionada directamente al área de estudios, negocios internacionales y comercio exterior.

Este departamento consta de múltiples áreas del Servicio Nacional de Aduana, en un comienzo las funciones se van a expirar en el área de DTI (Declaración de Transito Interno), gestionando la documentación ingresa por los usuarios al sistema, así como también la atención directa de ellos en oficina, revisión documental, ingreso de datos al sistema DTI, ingreso de datos al sistema de denuncia y generación de denuncia.

Posterior a esto se dio paso a prestar apoyo en el Manifiesto de Carga Aérea, en donde se realizó la labor de filtro de datos, ingreso de datos al sistema, ingreso de datos al sistema de denuncia y generación de denuncia, esta fue una de las áreas en la que más tiempo se trabajó debido a la cantidad de datos que se generan diariamente por los usuarios del sistema SDA en el ingreso y salida de mercancías. finalmente, en los últimos días de practica se pudo conocer parte del área de duty free, en donde a en la revisión documental y cálculo del valor CIF (Cost Insurance and freight- Costo Seguro y Flete) en la declaración de ingreso en bodega duty free.

Servicio Nacional de Aduana

Servicio Nacional de Aduana. Es un organismo parte del Estado de Chile, pero este posee administración propia, es decir que es autónomo. Tiene relación con el Poder Ejecutivo, mediante la relación con el Ministerio de Hacienda.

Como institución pública, Servicio Nacional de Aduana cumple funciones de suma importancia para el desarrollo del país, ya que tiene un rol relevante en términos de comercio exterior teniendo

como una de sus funciones más preponderantes la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, todo esto con sistemas y operaciones que permitan a los usuarios la ayuda en la simplificación de trámites y procesos. Del mismo modo y como ya se mencionó anteriormente este organismo respalda al estado de Chile, teniendo también la función de fiscalizar dichas operaciones, velando que estas sean llevadas de manera oportuna y exacta, de esta manera se pueden recaudar los impuestos vinculados a comercio exterior en territorio nacional. Por estas funciones y como parte de este proceso también es de responsabilidad de este generar las estadísticas del intercambio comercial de Chile. (Servicio Nacional de Aduana, 2018)

En relación con lo anterior, entonces podemos destacar el eje central de las funciones aduaneras en las siguientes:

- **Facilitación del comercio exterior, en un contexto de globalización.**
- **Fiscalización aduanera, exacta y oportuna.**
- **Modernización del Servicio, en el marco de la modernización del Estado.**

Aduanas se ha fijado el objetivo de prestar una mejor atención y servicio a sus usuarios, proporcionando medios de información de fácil acceso; desarrollando procedimientos modernos, más eficientes y tramitaciones más ágiles, acordes con la inserción internacional del país y sus acuerdos de libre comercio.

En su interacción con el sector privado, Aduanas tiene como principios rectores la buena fe y la probidad. En este contexto, la coordinación y el trabajo conjunto entre -sector público y sector privado- constituye uno de los pilares básicos de la actividad aduanera. (Servicio Nacional de Aduana, 2018)

Aduanas se ha fijado tareas específicas para dar cumplimiento a sus funciones:

- Mejorar la calidad del servicio para facilitar el comercio internacional.
- Responder ágilmente a las exigencias del mundo globalizado, y en especial, a los requerimientos de implementación y administración de los Tratados de Libre Comercio (acceso a mercados, origen, etc.)
- Mejorar la exactitud y efectividad de la fiscalización, mediante la aplicación del sistema de gestión de riesgos.
- Combatir la evasión tributaria, el contrabando de mercancías, el tráfico de drogas y las infracciones a la propiedad intelectual.
- Incrementar la capacidad de procesamiento inteligente de la información.
- Consolidar la innovación tecnológica y la modernización de los procesos de tramitación, implementando sistemas informatizados que faciliten y agilicen las operaciones aduaneras.
- Asegurar la transparencia de la gestión y el ejercicio de la participación ciudadana, facilitando el acceso a una información de calidad, clara y oportuna.
- Trabajar por la adecuación a la Reforma Procesal Penal y el perfeccionamiento del Sistema Contencioso Administrativo.
- Fortalecer los vínculos con el sector público y privado, avanzando en la concreción de alianzas para mejorar la calidad de la gestión y la cooperación con las Aduanas a nivel internacional. (Aduana, Rol Servicio Nacional de Aduana, 2018)

Aduanas a lo largo del país

Para cumplir con sus funciones, el Servicio cuenta con 1.487 funcionarios, que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, y en diez Direcciones Regionales, seis Administraciones de Aduanas y 42 Pasos Fronterizos. Aduanas se hace presente de manera permanente en 92 de los 181 puntos habilitados, incluyendo puertos, aeropuertos y avanzadas. (Servicio Nacional de Aduana, 2018)

Misión y Visión

Misión

Contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional mediante la fiscalización, promoción del cumplimiento voluntario de la normativa aduanera y la facilitación del comercio exterior lícito para la protección del país y sus ciudadanos. (Servicio Nacional de Aduana, 2018)

Visión

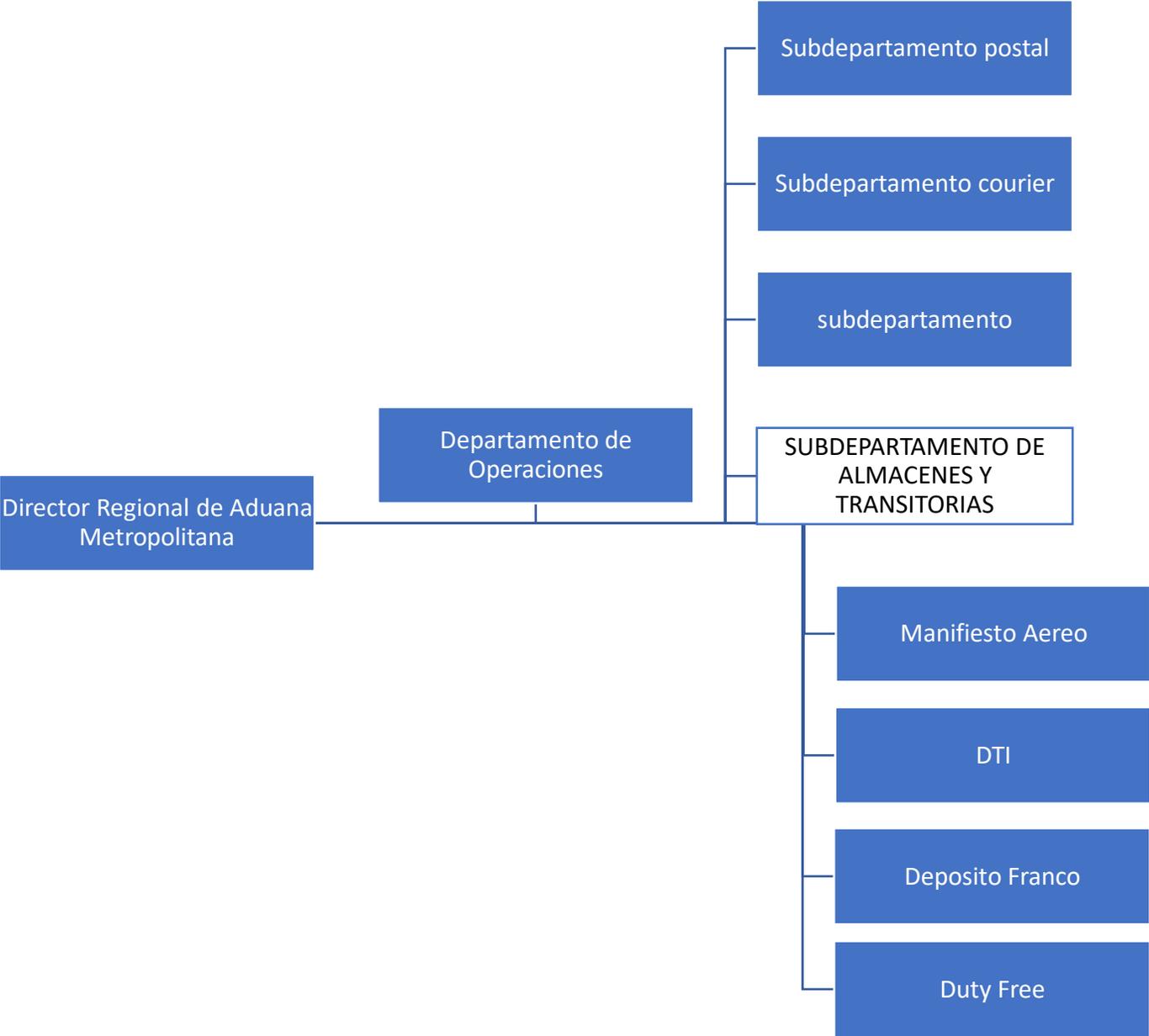
Seremos reconocidos nacional e internacionalmente, como un Servicio con una gestión aduanera de excelencia; que entrega a los usuarios servicios de calidad, con un modelo de fiscalización basado en la gestión del cumplimiento; que cuenta con personas íntegras, competentes y comprometidas.

(Servicio Nacional de Aduana, 2018)

Objetivos estratégicos:

- Fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo basada en inteligencia.
- Contar con un marco normativo armonizado con estándares internacionales de aplicación previsible y uniforme, a fin de facilitar el comercio exterior chileno.
- Generar alianzas estratégicas en base a la confianza y colaboración con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior para contribuir a la simplificación de los procesos y a mejorar la efectividad de la fiscalización.
- Instalar un modelo estratégico de gestión de personas basado en competencias, alineado con los recursos, valores, directrices y capacidades del SNA en el marco general del servicio público de Chile y el trato digno de las personas.
- Implementar y consolidar un modelo de gestión enfocado al logro de los objetivos; en base a procesos integrados, transparentes y expeditos que permita al Servicio prever y responder proactivamente a los cambios del entorno. (Servicio Nacional de Aduana, 2018)

Organigrama Dirección Regional Aduana Metropolitana.



Elaboración propia con datos obtenidos del Servicio Nacional de Aduana (Aduana Metropolitana).
(Aduana, Organigrama Direccion Regional, 2019)

Subdepartamento de almacenes y transitorias del Servicio Nacional de Aduana.

Dentro el Departamento de Operaciones Generales se encuentra el Subdepartamento de Almacenes y Transitorias, este Subdepartamento se divide en 6 áreas de trabajo dentro de una misma oficina teniendo por cada área 1 o 2 funcionarios, estos están designados a sus áreas, pero tiene el conocimiento necesario para apoyar a cualquier otra área dentro de la oficina.

Aéreas:

- Manifiesto aéreo
- DTI
- Deposito Franco
- Duty free

Manifiesto Aéreo: Esta área es la encargada del Control de manifiesto y guía aérea, controlar la correcta internación de la carga en los recintos de depósito aduanero. Manifestar carga extranjera proveniente de otra aduana, asignándole número para poder realizar la internación en el almacén. Corrige el etiquetado de los bultos cuando estos poseen errores. Inspeccionar las destrucciones de mercancías que no tengan permiso de ingresar al país. **(Recabarren, 2018)**

DTI: Esta área es la encargada de Controlar los tránsitos, transbordos y redestinaciones que se tramitan en la aduana metropolitana y controlar la llegada de la carga en la forma correspondiente ya sean terrestres o aéreos. Realizar inspección documental o física a la carga que se internan como transito directo. Control de reexpediciones (mercancía de zona franca Iquique y punta arenas). realizando aforo físico a toda la carga de cigarrillos, tabaco alcohol y asignando aforo físico o documental a la carga general. **(Recabarren, 2018)**

Deposito franco aeronáutico: Esta área es la encargada de Controlar las bodegas de DFA, bodegas donde mantiene los repuestos de aviones las distintas aerolíneas, repuestos que ingresan en un régimen especial estando exentas de derechos. Realizar inventarios a los distintos DFA, donde también poseen instalaciones para el material que será consumido en el avión (ej. Licores). Controlar dichos consumos, también controlar las ordenes de traslado temporal y destrucción de los repuestos que la compañía no quiera usar. **(Recabarren, 2018)**

Duty Free: Esta área es la encargada de Controlar el almacén de Aldeasa, realizar inventario a la bodega y la destrucción de la mercancía que vayan dando de baja por vencimiento o daño en el producto. **(Recabarren, 2018)**

Servicio Nacional de Aduana trabaja todo el año los 365 días las 24 horas, por tanto, este subdepartamento tiene que cumplir con esta exigencia, trabajando en la modalidad de turnos dentro de la semana.

Esto significa una gran cantidad de trabajo en cuanto a la recepción de documentación, atención de usuarios y solicitudes en curso.

En este subdepartamento se realiza en su gran mayoría fiscalización electrónica, documental y denuncias infraccionarias según corresponda.

Subdepartamento DTI y Manifiesto Aéreo principales aérea de práctica.

La función principal de ambas áreas consistía en apoyo las tareas principales de la oficina, en un comienzo fueron de introducción a las áreas del subdepartamento, estudio de las definiciones básicas, lectura y comprensión de la ordenanza de aduana en sus capítulos de interés para las funciones a realizar, en especial capítulo 3 de la Ordenanza de Aduana.

Luego de esto se adquirió el conocimiento de la documentación de trabajo y su tratamiento administrativo y normativo

- Introducción al sistema web del servicio nacional
- Introducción al sistema denuncia
- Introducción al sistema SDA

Todo a modo de introducción a las funciones a realizar, relacionadas con el análisis y revisión documental y normativo en las áreas DTI y manifiesto aéreo, la entrega y recepción de documentación.

Luego de lo anterior y una vez comprendido lo principal se pudo ingresar al sitio web de Aduana, asignándome una clave para poder adentrarse en la información de los sistemas electrónicos de Aduana pudiendo realizar revisión de documentos, realizar consultas de estado y cumplimiento

con la normativa referida mayormente a los plazos de presentación vía electrónico y finalmente como segunda etapa del proceso aprender a realizar denuncias por incumplimiento de plazos de presentación vía electrónica.

Posteriormente pude lograr estar en contacto con usuarios del sistema para poder informar y solucionar los temas pendientes u otros con respecto al incumplimiento normativo en documentación electrónica u otras.

Destacando los siguientes puntos como principales en el desempeño de las áreas de trabajo:

- Recepción de documentación
- Filtro de datos
- Ingreso de datos al sistema DTI
- Ingreso de denuncias al sistema DTI
- Ingreso de datos al sistema de manifiesto aéreo
- Ingreso de denuncia al sistema de manifiesto aéreo
- Entrega de documentación
- Atención a publico
- Contacto con empresas
- Archivado y orden de documentos
- Envío y recepción de mail con empresas
- Apoyo en otras áreas solicitadas.

¿Qué relevancia para el Servicio Nacional de Aduana tuvieron mis funciones?

En la estadía en el Servicio Nacional de Aduanas como ya se mencionó anteriormente consistió en un apoyo fundamental en todas las áreas del departamento, siendo los puntos más fuertes los subdepartamentos DTI y manifiesto aéreo sobre todo desde un punto de vista administrativo y documental, de forma presencial y electrónica.

Considerando la gran cantidad de documentación física y electrónica, muchas veces el trabajo quedaba en estado pendiente, sobre todo en las revisiones electrónicas del manifiesto aéreo y sus modificaciones.

Desde el punto de vista de la tramitación electrónica en lo que respecta al filtro de datos e ingreso al sistema DSA y denuncia, las funciones fueron carácter relevante destacando:

- **Agilizar ingresos de datos al sistema, esto permitía el ingreso al sistema DTI constantemente conforme nos entregaban las declaraciones de embarcado se procedía el ingreso al instante, junto con eso se ingresaban pendientes y otras en esperas que pasaban a retiro de almacén, así también con el manifiesto aéreo.**
- **El filtro de datos en el área de manifiesto aéreo optimizo tiempo para el cálculo de infracciones por año, mes y empresa, agilizando además con esto el ingreso al sistema denuncia si correspondiera según normativa.**

Es en este último punto en donde se enfoca el eje central de este informe, según lo experimentado en los meses de practica existen algunas omisiones en el sistema de recepción de información electrónica generando retrasos en el ingreso al sistema denuncia los manifiestos electrónico fuera de plazo dentro de un periodo , en este sentido se tuvo la posibilidad de tomar todos estos datos retasados y poder realizar un orden y filtro de estos en Excel, con el objetivo de realizar un control del manifiesto aéreos electrónicos o derivados de este que estuvieran en la condición “fuera de plazo”. Avanzado y agilizando el proceso de fiscalización área.

Esto consistía en tomar los datos arrojados por el sistema SDA lo cual implicaba un filtro de datos previo ya que el sistema arroja todos los datos de todas las compañías sin un orden por tanto se

debía realizar un filtro de las compañías que estuvieran fuera de plazo, una vez filtradas se realiza otro filtro para ordenar por:

- N° de guía
- Manifiesto
- Compañía aérea
- Rut emisor
- Emisor
- Sentido operación número de vuelo
- Fecha emisión
- Fecha arribo/fecha zarpe
- Fecha aclaración
- Fecha efectiva
- Días atraso
- Fuera de plazo

Una vez realizado esto se ingresa al sistema denuncia y generar la denuncia a la compañía aérea, las multas por denuncias fuera de plazo están establecidas por el Art. 176 letra A, por la transmisión fuera de plazo de aclaraciones de guías aéreas al sistema SDA. resolución N° 428/30.01.2004 que aprueba normas sobre transmisión electrónica del manifiesto de carga por vía aérea.

Realizar el trabajo significativo al departamento un aporte esencial en el desarrollo constante del trabajo hay realizado, mayor rapidez y agilización del trabajo sobre todo al momento de ingresar o revisar documentación atrasada, en proceso o pendiente.

De igual forma desde un punto de vista físico documental una de las tareas más extensa fue el orden y archivado de documentos, en donde se pudo clasificar la documentación de DTI, guía aérea y reexpediciones en sus respectivos años, tipo de documento, fecha y empresa, Con esto se logró mayor orden y mejor revisión.

Este trabajo era de tal cantidad que significativo reorganizar todo un estante de archivos y documentos aduaneros antiguos y actuales, desde un cambio de carpeta y nuevo rotulo con fecha, hasta un archivado documento por documento, esta Actividad duro varios días en conjunto a las anterior mencionadas.

Esto significó un indispensable y necesario aporte en:

- La búsqueda documental física
- Orden visual
- Orden documental

Una vez ambientado en las funciones, lo aprendido en Aduana y conocimientos adquiridos en la Universidad el apoyo día a día fue de gran ayuda en la atención a usuarios de forma presencial, entrega o recepción de documentos, llamados telefónicos o vía correo, sobre todo en relación a documentos pendientes u otras que debiera resolverse con los usuarios mismo, pude agilizar el contacto directo con ellos, muchas veces resolviendo el tema o encontrando respuesta satisfactoria a revisión y finalización del trámite pendiente a esto se suma complementar cualquier área dentro del subdepartamento que fuese requerida, como también tareas en otros recintos del Servicio Nacional de Aduana, como Aeropuerto internacional.

Fue justamente en el cumplimiento de las funciones de práctica profesional, en donde surge el cuestionamiento en ciertos parámetros de los sistemas electrónicos que se ocupaban a diario, en un comienzo fue observación personal, después comentarios de los propios funcionarios del Servicio Nacional de Aduana y usuarios del servicio los cuales también presentaban dudas y comentarios de posibles mejoras al sistema. Específicamente al sistema eléctrico del manifiesto aéreo y modificaciones del manifiesto en cuanto a sus plazos y las denuncias respectivas por estos motivos.

El Servicio Nacional de Aduanas es un organismo que tiene un papel fundamental para el país en el ámbito del comercio internacional, unos de los puntos centrales de su labor es la función fiscalizadora y la facilitación del comercio. la gran cantidad de flujo de información que concentra el departamento, esto sea por medios electrónico o presencial.

Pudiésemos considerar que la recepción de documentación física conlleva un mayor trabajo debido a que estos documentos van ocupando gran cantidad de espacio físico y su revisión debe ser diaria lo cual toma tiempo, sin embargo podemos notar que en algunos aspectos del sistema electrónico en particular en el área de manifiesto electrónico aéreo presenta algunos aspectos que deben ser mejorados, si bien existe un sistema electrónico de transmisión este no se encuentra totalmente

implementado o entrelazado entre sí, es decir la información o los datos efectivamente están electrónicamente pero el sistema en algunos casos no discrimina plazos lo que significa que una vez ingresados al sistema de manifiestos electrónicos o aclaraciones de manifiesto, el sistema actual de aduana no puede generar por ejemplo una denuncia automática por concepto “fuera de plazo” o “aclaración fuera de plazo”, incluso no puede discriminar en los diferentes vuelos que existen como lo son regulares o no regulares o fecha de arribo y zarpe, es por esto que los funcionarios de aduana deben realizar un trabajo muy similar al que debieran hacer si no existiera un sistema electrónico para la fiscalización de los plazos y la denuncias por estos conceptos.

Considerando los actuales avances en la modernización del estado, en especial en la facilitación del comercio exterior, es necesario desde mi punto de vista que los avances en materia de comercio exterior no solo consideren a una parte de este proceso, sino también en donde los funcionarios de aduana pueden realizar su trabajo de forma más llevadera en esta etapa de modernización.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

Objetivo General

Establecer propuesta de mejora en la gestión de la fiscalización de las transmisiones electrónicas de guías aéreas al sistema SDA y Sistema de denuncia del Servicio Nacional de Aduana.

Objetivos Específicos

- Describir el proceso de fiscalización de la transmisión electrónica del manifiesto aéreo al sistema SDA y sistema denuncia.
- Identificar los puntos críticos del proceso de fiscalización de las transmisiones electrónicas del manifiesto aéreo.
- Proponer una solución para reducir los tiempos de fiscalización de las tramitaciones electrónicas del manifiesto aéreo, de acuerdo con los actuales recursos del Servicio Nacional de Aduana, con fin de considerar al transporte aéreo en futuros proyectos de Estado.

Crecimiento del transporte de carga aérea en Chile.

El transporte de carga aérea en Chile vuelve a aumentar y recupera su crecimiento, si bien existió un periodo en donde la actividad y crecimiento se mantuvieron planos, en los últimos 2 años se registra un repunte. La JAC (Junta Aeronáutica Civil) registra este repunte en un porcentaje de un 33% de crecimiento en el transporte aéreo de carga entre Chile y el extranjero. (Musquiz, 2018)

Si bien se habla de un repunte es justamente porque se recupera la senda de crecimiento que ya se venía experimentando desde ya varios años, la carga total transportada por avión entre Chile y los mercados externos fue de 327.900 toneladas el año pasado (2018), sumando los productos enviados desde el país y aquellos recepcionados en Chile. Registrándose en estos años un incremento de 33,1%, del total de la carga internacional transportada el año pasado, un 59% correspondió a mercadería que sale de Chile, mientras que los productos que llegaron al país representaron el restante 41%. (Musquiz, 2018)

Un factor relevante en el crecimiento del transporte aéreo de carga se relaciona con el aumento en la exportación de productos perecibles.

"Para mantener sus propiedades, calidad y frescura, los perecibles deben ser transportados en el menor tiempo posible, motivo por el cual el transporte aéreo se convierte en la mejor alternativa". (Andrés Bianchi, Economía y Negocios, 2018)

"La demanda del salmón ha sido bastante importante en estos dos últimos años, lo que ha generado parte relevante de este crecimiento, sobre todo porque se ha abierto muchísimo al mercado de Asia tras posicionarse fuertemente en Estados Unidos".

"Los productos perecibles que van por temporada también son muy relevantes. Por ejemplo, los envíos de arándanos son importantes". (El Caribe y Latinoamérica de American Airlines Cargo, Negocios y Economía, 2018)

Resumiendo, el transporte de salmón y perecibles estos productos han reflejado un repunte en el transporte de carga aérea, destacando a Asia con mayor relevancia, específicamente por el consumo de China.

Por otra parte, con respecto las importaciones aseguran:

"El sector comercial se ha visto en la necesidad de optimizar su cadena logística y ser más eficiente en su abastecimiento, especialmente en el retail y el e-commerce ". Esto también ha impulsado el alza del transporte de carga por vía aérea. (Andrés Bianchi, Economía y Negocios, 2018)

Respecto del e-commerce

"Nosotros manejamos el correo de distintos países, como China y Estados Unidos, para todos los puntos a nivel mundial. Hay ciertos productos que, dependiendo de su tamaño, se despachan a través de correos. La expectativa del e-commerce está en la velocidad en que el cliente pueda recibir el paquete, por lo que nosotros trabajamos con distintas compañías de logística que facilitan la labor del transporte". (El Caribe y Latinoamérica de American Airlines Cargo, Economía y Negocios, 2018)

(LOGISTEC, 2019)

Transporte aéreo y la expansión mundial del comercio electrónico.

En los últimos años se ha experimentado una explosión y expansión a nivel mundial del comercio electrónico a través de la facilitación tecnológica que ha permitido conexiones mundiales logísticas para su realización.

Parte importante de esto y que destaca como factor principal es la logística, y dentro de esto es el **transporte aéreo** un pilar esencial como facilitador del comercio electrónico.

Es básicamente tomando en cuenta una de las características más relevantes del transporte vía aérea como lo es la Rapidez, este atributo que puede parecer básico en la actualidad permite que el transporte aéreo sea el elegido para una logística adecuada por muchas empresas.

En la actual sociedad y comercio global tan acelerado, tan competidor, tan exigente, la rapidez del modo aéreo define en muchos casos la diferencia entre éxito y fracaso para una empresa productora, distribuidora o comercializadora.

Existen muchos ejemplos actuales, en donde queda en manifiesto el importante papel que juega una rápida logística, económica, adecuada, perfeccionada y optimizada para cada uno de los clientes finales en cada etapa, ejemplo de esto son:

La compañía de ropa ZARA:

Zara renueva a nivel mundial sus estanterías con nuevas prendas cada dos semanas, ciclo que incluye desde el diseño de cada pieza hasta la distribución a las tiendas de las nuevas colecciones pasando por el **transporte aéreo** usado en algunas de las etapas de la logística necesaria. (eadic, 2016)

La empresa de comercio AMAZON:

Conocido por ser el proveedor mundial de casi cualquier cosa comercializable, basa su estrategia de éxito en la **rapidez** de respuesta tanto en sus ventas como en la **logística reversa** (devoluciones) con una absoluta flexibilidad. AMAZON consigue entregar las compras al día siguiente de ser efectuada (servicio premium) y modo normal que, en cualquier caso, en muy pocos días después de efectuada la compra.

Estos ejemplos actuales demuestran la importancia del **transporte aéreo**, como modo de transporte que cumple todos los requerimientos exigibles en el comercio que la sociedad actual demanda: **rapidez**, comodidad, facilidad, **flexibilidad** y relativa economía para tan gran volumen de movimiento de carga, además de explicar el aumento en el transporte de carga por este medio. (eadic, 2016)

(Santiago Tovar, 2016)

Efecto del e-commerce en el transporte de carga aérea en Chile.

El año recién pasado se registró un boom en el e-commerce en Chile, registrando así una cantidad histórica de carga transportada vía aérea, superando las 400 toneladas al año.

La cifra se divide en carga internacional y nacional, en donde 379,214 toneladas fueron de origen o destino extranjero en 2018, esto representa un aumento del 15.6% en comparación al año pasado. Mientras que la carga nacional trasladó 31.343 toneladas de carga dentro de Chile, con un crecimiento de un 0,6 en comparación al año 2017. (Gómez, 2019)

Este aumento en el transporte de carga aérea es parte por efecto del auge del e-commerce, el desarrollo de nuevas tendencias y madurez del sector lo explica el buen momento de la industria aeronáutica.

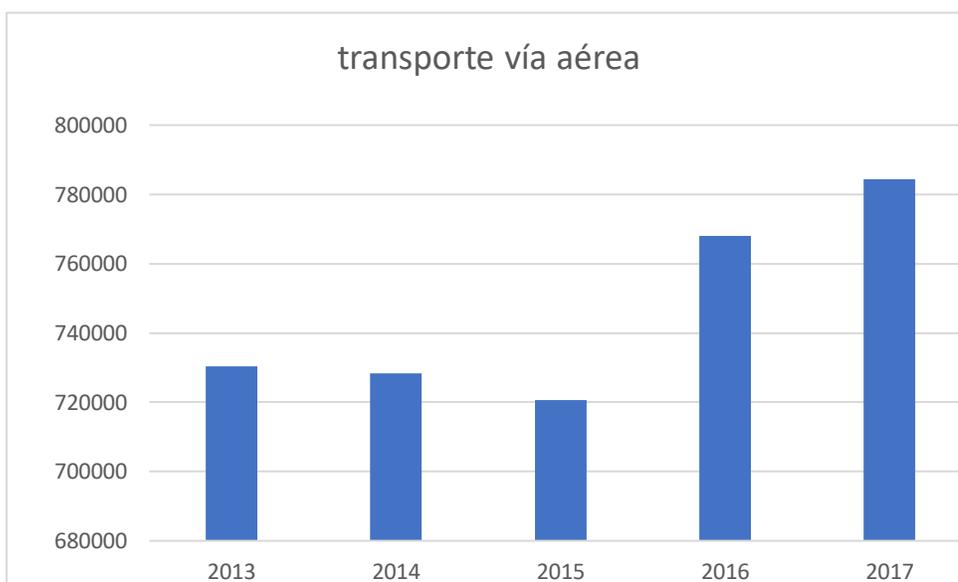
Este aumento requiere un esfuerzo mayor en muchos ámbitos del país, “acortar brechas de información, potenciar la competencia, desarrollar más infraestructura y prever desde ya los desarrollos tecnológicos que cambian la industria” Gloria Hutt, ministra de transporte y telecomunicaciones (EL MERCURIO, 2018)

Desde la visualización de la problemática presente actualmente en los sistemas electrónicos en la transmisión del manifiesto aéreo en el servicio nacional de aduana, se presentan una serie de factores que han incrementado y vuelven aún más visibles estas falencias.

Crecimiento del transporte de carga aérea en Chile.

Datos obtenidos desde las estadísticas del Servicio Nacional de Aduana, en su cuenta pública anual, podemos observar cómo ha incrementado el transporte de carga aérea en los últimos años en Chile, muestra de esto es el crecimiento en las exportaciones chilenas vía aérea en el periodo (2013-2017).

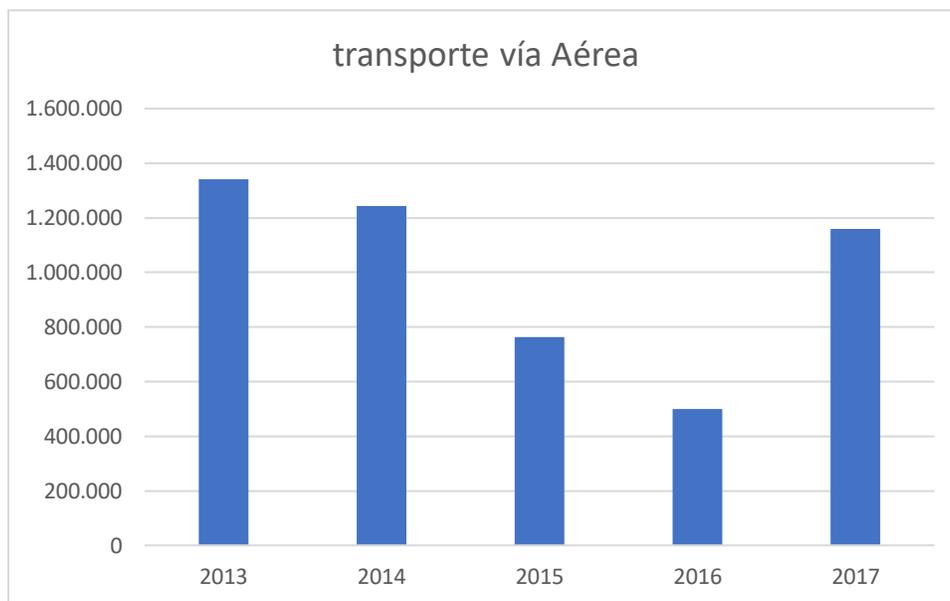
Movimiento de carga de las exportaciones chilenas por vía aérea 2013-2017



Elaboración propia con datos obtenidos del Servicio Nacional de Aduana. **(Aduana, Estadísticas de Comercio Exterior, 2017)**

De la misma forma en el caso de las importaciones chilenas por vía aérea, se puede observar una reactivación de crecimiento en el último año, si bien hubo una baja en el periodo (2014 -2016), siendo este último la más baja en los periodos considerados, en el último año 2017 se presenta un aumento considerable y se proyecta se mantenga y aumente en los próximos años y proyecciones futuras.

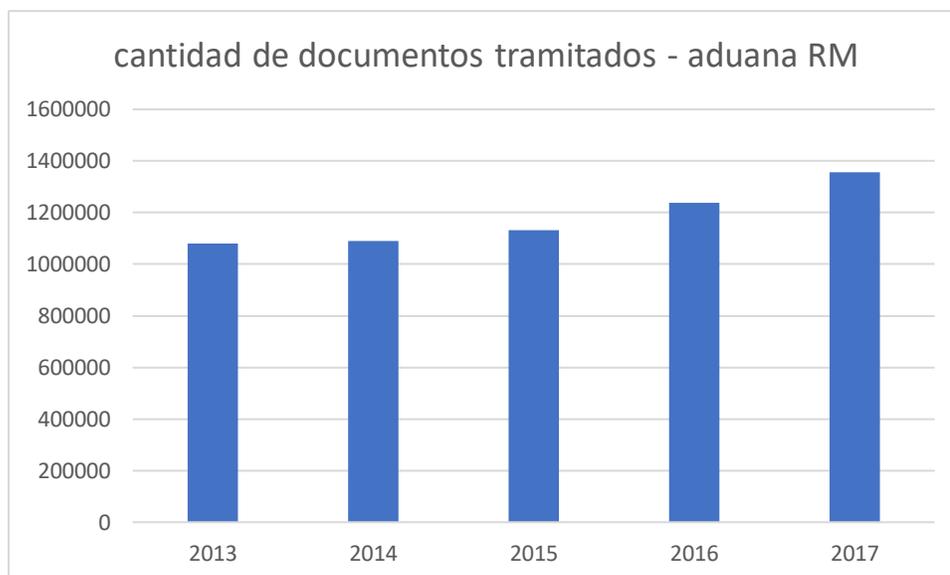
Movimiento de carga de las importaciones chilenas por vía aérea 2013-2017



Elaboración propia con datos obtenidos del Servicio Nacional de Aduana. (**Aduana, Estadísticas de Comercio Exterior, 2017**)

En conjunto con los datos ya presentados de los movimientos de carga de exportación e importación en Chile en los últimos años, podemos obtener otros datos muy relevantes para esta investigación, considerando que el objetivo de una mejora para el ingreso al sistema electrónico del manifiesto aéreo, el siguiente gráfico muestra el aumento gradual año a año en la cantidad de documentos tramitados por el Servicio Nacional de Aduana Metropolitana, lo cual confirma los resultados de los gráficos anteriores y la información presentada.

Cantidad de documentos tramitados en aduana metropolitana 2013-2017

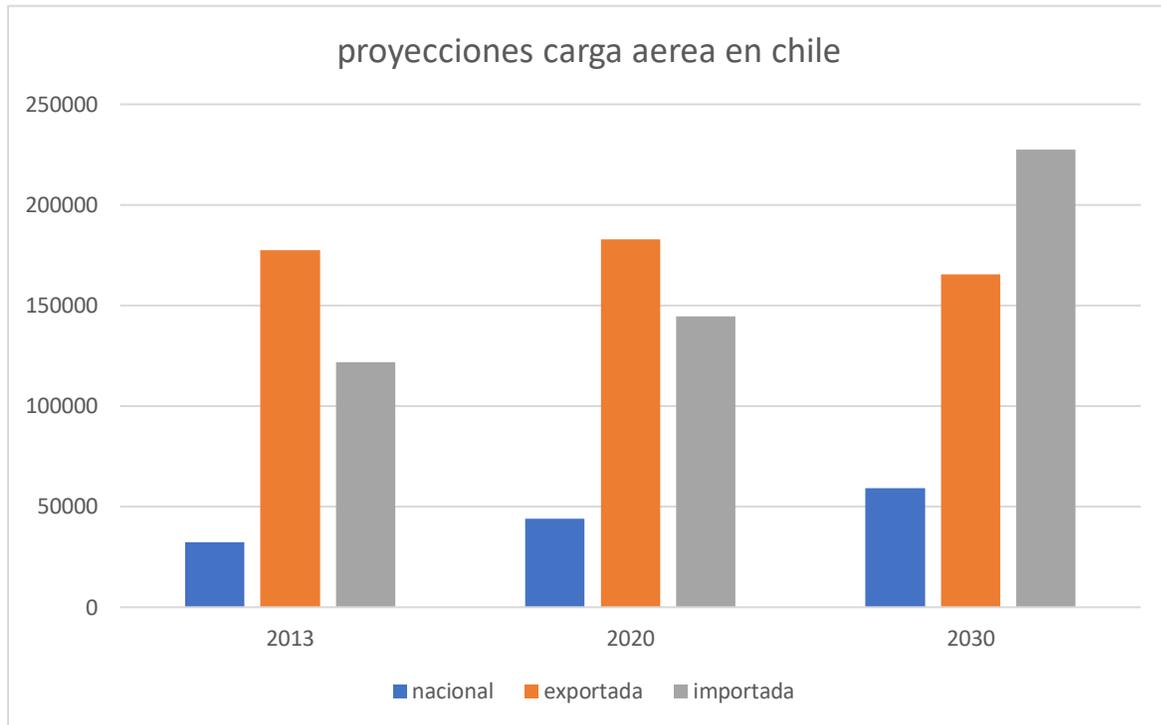


Elaboración propia con datos obtenidos del Servicio Nacional de Aduana. (**Aduana, Estadísticas de Comercio Exterior, 2017**)

Proyección del movimiento de carga vía aérea en Chile.

La junta aeronáutica civil (JAC) año a año presenta las estadísticas de los

Proyecciones 2013 -2030



Elaboración propia, Datos obtenidos de estadísticas e información publicada por la JAC

Información de las proyecciones obtenida de estadística expuestas por la Junta Aeronáutica Civil y recopilados del informe Estudio “Estimación de Demanda por Transporte Aéreo Nacional e Internacional en Chile”, solicitado por JAC a la consultora Qualimet. (Qualimet, 2013)

Sistema SDA

Mediante este sistema se ingresa la documentación electrónica aérea, para fines de confección, envío y recepción de carga de documentos, respuestas entre otros, en cuanto a manifiestos y guías aéreas electrónicas por parte de clientes del Servicio Nacional de Aduana y funcionarios de este.

Este sistema corresponde a una aplicación cuyo enlace de instalación se encuentra en la página del servicio nacional de aduanas (www.aduana.cl).



Una vez instalado y ejecutado se despliega la siguiente ventana

Instalación y ejecución aplicación SDA. Figura 1

A screenshot of the SDA application's login window. The window title is 'SDA'. It contains several input fields: 'Usuario:', 'Password:', 'Servidor:', 'Proxy HTTP:', 'Proxy Puerto:', 'Proxy Usuario:', and 'Proxy Password:'. Below these fields is a 'Modo Inicio' section with two radio buttons: 'Manifiesto' (selected) and 'Guía'. There are two buttons at the bottom: 'Iniciar' and 'Salir'.

Al completar los datos requeridos se despliega el siguiente formulario de llenado del encabezado del manifiesto aéreo, esto solo pueden ser enviado por las Compañías Aéreas.

Este formulario consta de los siguientes campos a completar:

Instalación y ejecución aplicación SDA. Figura 2

The screenshot shows a web application window titled 'Sistema para Documentación Electrónica Aérea - SDA'. The main content area is titled 'Manifiesto Aéreo'. It contains several sections for data entry:

- Header Fields:** N° Referencia (text input), Tipo Manifiesto (dropdown menu with 'I' selected), Compañía Aérea (Id) (text input with RUT dropdown), Registro Nave (Matriculación) (text input), Emisor (Id) (text input with RUT dropdown), Condición Carga (dropdown menu with 'N' selected), Almacenista (Id) (text input with RUT dropdown), and Viaje (N° Vuelo) (text input).
- Locaciones:** Desembarque (text input with Buscar button) and Embarque (text input with Buscar button).
- Itinerario:** Lugar (cod. IATA) (text input with Buscar button), and buttons for 'Agregar It', 'Modificar It', and 'Eliminar It'. Below is a table with columns 'Secuencia' and 'Lugar':

Secuencia	Lugar
- Fechas:** Arribo (text input with calendar icon) and Emisión (text input with calendar icon) on the left; Zarpe (text input with calendar icon) on the right.
- Observaciones:** Tipo Obs (dropdown menu with 'GRAL' selected) and a text input field. Buttons for 'Agregar Obs', 'Modificar Obs', and 'Eliminar Obs'. Below is a table with columns 'Nombre' and 'Contenido':

Nombre	Contenido
- Footer:** Buttons for 'Guardar Copia', 'Enviar', 'Enviar Todo', and 'Ver Estado'.

N° Referencia: Corresponde al número del documento otorgado por el emisor, este dato es obligatorio.

Emisor: Este dato se carga en forma automática y corresponde al RUT de la empresa.

Tipo Manifiesto: Se debe seleccionar **I** cuando corresponde a un manifiesto de ingreso y **S** cuando corresponde a un manifiesto de salida.

Condición Carga: Se debe seleccionar **S**, cuando el manifiesto tiene carga asociada y **N** cuando el manifiesto no trae carga asociada.

Compañía Aérea: Se debe ingresar el RUT de la empresa transportista encargada de la operación del vuelo.

Almacenista: Se debe ingresar el RUT del Almacenista, este dato es obligatorio en el caso que el manifiesto sea de ingreso y opcional en el caso que el manifiesto sea de salida.

Registro nave: Este campo corresponde al registro internacional de la Aeronave. Este campo es obligatorio.

Viaje (N° Vuelo): Se debe señalar el número de identificación del viaje, debe ser informada de manera completa, indicando letras y números.

Locaciones.

Desembarque: Ingrese el código IATA del aeropuerto de arribo de la nave para el manifiesto en particular, este dato es obligatorio en caso de Ingreso.

Embarque: Ingrese el código IATA del aeropuerto de zarpe de la nave para el manifiesto en particular, este dato es obligatorio en caso de Salida.

Itinerario.

Lugar: Se debe indicar la locación correspondiente a la secuencia del itinerario de acuerdo con las escalas de vuelo, se debe utilizar códigos IATA.

Fechas

Arribo: Para los manifiestos de ingreso se debe consignar la fecha de arribo de la aeronave, se debe incluir la hora aproximada de arribo ya que en base a esta hora se producirá la conformación automática del manifiesto.

Emisión: El sistema por defecto coloca la fecha en la cual se está digitando el documento para su envío.

Zarpe: Para los manifiestos de salida se debe consignar la fecha de zarpe de la aeronave, se debe incluir la hora aproximada de zarpe ya que en base a esta hora se producirá la conformación automática del manifiesto.

Para abrir el documento antes completado, simplemente voy a opción abrir y luego de esto puedo guardar una copia en las carpetas de SDA, para luego el formulario de manifiesto aéreo será enviado al servicio nacional de aduana.

Al enviar el formulario se activa la última opción que es “ver estado” la cual permite saber si el documento ya fue procesado y muestra el estado en que se encuentra.

Existe la opción de visualizar el estado mediante una búsqueda la cual puede ser:

Búsqueda Específica

Al seleccionar este tipo de búsqueda, se debe ingresar el número el número de referencia dado por la Cía. Aérea o el N° de Aceptación dado por el Sistema

Búsqueda Global

Al seleccionar este tipo de búsqueda se debe ingresar un rango de fecha, además, se puede realizar una búsqueda por estado.

Instalación y ejecución aplicación SDA. Figura 3



En esta opción el sistema despliega todos los documentos enviados al servidor de aduanas que cumplan con el criterio de búsqueda.

Instalación y ejecución aplicación SDA. Figura 4

	Nº Referencia	Nº Aceptación	Estado	Fecha Emisión	Id Documento
1	RB-140807-SAL01	45033	ACEPTADO (M)	14-08-2007 00:00	15714636
2	RB-140807-SAL02	45036	CONFORMADO	14-08-2007 00:00	15714645
3	RB-140807-SAL03	45037	ACEPTADO (I)	14-08-2007 00:00	15714646
4	RB170807-ING01	45032	ACEPTADO (M)	14-08-2007 00:00	15714631
5	RB170807-ING02	45034	ACEPTADO (I)	14-08-2007 00:00	15714643
6	RB170807-ING03	45035	CONFORMADO	14-08-2007 00:00	15714644
7	RB-130807-SAL01	45031	CONFORMADO	13-08-2007 00:00	15714598
8	RB-090807-SAL02	---	RECHAZADO (I)	09-08-2007 15:27	---
9	RB-090807-SAL01	45014	CONFORMADO	09-08-2007 00:00	15714476
10	RB-090807-SAL02	45016	ANULADO	09-08-2007 00:00	15714478
11	RB-090807-SAL03	45017	CONFORMADO	09-08-2007 00:00	15714479
12	RB-09AGO-ING01	45013	CONFORMADO	09-08-2007 00:00	15714475
13	RB-07AGO-ING03	---	RECHAZADO (I)	07-08-2007 10:58	---
14	RB-07AGO-ING01	44981	CONFORMADO	07-08-2007 00:00	15714392
15	RB-07AGO-ING02	44982	CONFORMADO	07-08-2007 00:00	15714393
16	RB-07AGO-ING03	44983	CONFORMADO	07-08-2007 00:00	15714397
17	RB-07AGO-ING04	44984	CONFORMADO	07-08-2007 00:00	15714398

Finalmente, al seleccionar un documento se despliega una pantalla con el documento tal como fue enviado al servidor de Aduana. Esta opción está disponible solo para documentos con estado Aceptado, Conformados y Rechazados, no se pueden ver los documentos Anulados.

Guía aérea.

El sistema SDA diferencia entre guía madre o directa, las cuales solo son enviadas por las compañías aéreas y las guías hijas o nietas que son solo enviadas por forwarders

Al seleccionar **Guías** en el SDA se despliega el siguiente formulario de llenado.

Ingreso datos guía aérea al SDA. Figura 1

The screenshot shows the 'SDA - Guía Aérea' application window. The form is divided into several sections:

- Header:** Includes fields for 'Nº Referencia', 'Sentido Operación' (set to 'I'), and 'Nº Vuelo'.
- Participantes:** A table for entering details for various roles: Emisor, Emisor Documento, Consignante, Consignatario, Notify, Almacenista, and Compañía Aérea. Each row has fields for 'Identificación', 'RUT', and 'Nombre'.
- Fechas:** Fields for 'Emisión' (20-08-2007) and 'Zarpe'.
- Locaciones:** Fields for 'Desembarque' and 'Embarque', each with a 'Buscar' button.
- Cargos:** Fields for 'Valor Flete', 'Cond. Pago' (set to 'P'), and 'Moneda' (set to 'USD').
- Items:** Fields for 'Nº Item' (1), 'Carga Peligrosa' (N), 'Nº Bultos', 'Peso Bruto', 'Volumen', and 'Cantidad'. Below these are buttons for 'Agregar Item', 'Modificar Item', and 'Eliminar Item'. A table lists items with columns: Nº, C. Peligrosa, Bultos, Peso, U. Peso, Volumen, U. Volumen, Descripción, Cantidad, U. Cant.
- Transbordos:** A table for 'Lugar (cod. IATA)' with columns for 'Secuencia' and 'Lugar'. Buttons for 'Agregar Trans', 'Modificar Trans', and 'Eliminar Trans' are present.
- Referencias:** Fields for 'Manifiesto' and 'Guía Madre', each with a 'Fc. Emisión' field and a search icon. A red circle highlights the 'Buscar Ref' button.
- Observaciones:** A field for 'Tipo Obs' (set to 'GRAL') and a text area for observations. Buttons for 'Agregar Obs', 'Modificar Obs', and 'Eliminar Obs' are present.
- Footer:** Buttons for 'Enviar', 'Guardar Copia', 'Ver Estado', and 'Enviar Todo'.

Al llenar una guía se debe tener claro a que manifiesto está asociada esta guía, por eso es por lo que lo primero es asociar el manifiesto.

mediante la opción búsqueda, en opción búsqueda específica se ingresa el N° de referencia dado por la Cía. Aérea o el Número de Aceptación.

Ingreso datos guía aérea al SDA. Figura 2

Buscar

Documento:

Tipo: MFTOA

Búsqueda específica

Ingrese N° Referencia/Aceptación:

45053

Búsqueda global

Ingrese Fechas (máx. 31 días):

Desde: 20-08-2007

Hasta: 20-08-2007

Aceptar Cancelar

Selecciono el manifiesto y agrego como referencia para asociar el manifiesto.

Ingreso datos guía aérea al SDA. Figura 3

Búsqueda de Referencia

MFTOA :: 45053

Buscar Agregar Ref Cerrar

N°	N° Referencia/Aceptación	Tipo Documento	Estado	Fecha	Id Documento
1	45053	MFTOA	ACEPTADO (I)	16-08-2007	15714700

El llenado del formulario es muy similar al llenado del manifiesto aéreo, pero este considera otros parámetros:

Datos Generales:

N° Referencia: Este campo corresponde al número de la Guía Aérea. Este dato debe ser consignado en forma obligatoria. En el caso de tratarse de una guía madre o directa su formato debe ser del siguiente tipo DDD-DDDDDDDD (prefijo de la Cía. Aérea – 8 dígitos).

Sentido Operación: Este dato se obtiene desde el Encabezado de Manifiesto al agregar la referencia.

N° Vuelo: Este dato se obtiene desde el Encabezado de Manifiesto al agregar la referencia.

Participantes

Emisor: Este dato se carga en forma automática y corresponde al RUT de la empresa asociada al login y contraseña con el cual se conectaron al SDA.

Emisor Documento: Corresponde al nombre o razón social del emisor de la Guía Aérea.

Consignante: Corresponde al nombre o razón social de quien envía las mercancías.

Consignatario: Corresponde al nombre o razón social de quien están destinadas la mercancía

En el caso de tratarse de una guía directa, este campo puede quedar en blanco, en cualquier otro caso es obligatorio

Notify: Corresponde al nombre o razón social de quien hay que notificar por el arribo de la mercancía

Almacenista: El RUT del Almacenista se obtiene desde el Encabezado de Manifiesto al agregar la referencia, el RUT indicado corresponde al Almacenista principal.

Compañía Aérea: El RUT de la Cía. Aérea se obtiene desde el Encabezado de Manifiesto al agregar la referencia, este dato no se puede modificar.

Fechas

Zarpe: Corresponde a la fecha de salida del vuelo desde el aeropuerto donde se embarcaron las mercancías amparadas en la Guía Aérea. este dato es obligatorio.

Emisión: Esta fecha el sistema la pone por defecto y corresponde a la fecha en la cual se está digitando la guía.

Locaciones

Desembarque: Corresponde al lugar de desembarque de la mercancía. Este dato es obligatorio

Embarque: Corresponde al lugar de embarque de la mercancía. Este dato es obligatorio.

Cargos

Valor Flete: Se debe consignar el valor total de la guía.

Cond. Pago: Se debe indicar si el valor del flete es cobrado Collect (**C**) o Prepaid (**P**)

Moneda: Se debe expresar la unidad monetaria en que está expresado el valor flete, de acuerdo con la tabla de monedas.

Ítems

N° ítem: corresponde al correlativo dado por el sistema

Carga Peligrosa: Se debe consignar si la mercancía es peligrosa (**S**) o no (**N**).

N° Bultos: Se debe indicar la cantidad de bultos contenida en el ítem. Este dato es obligatorio

Peso Bruto: Se debe señalar el peso bruto de las mercancías incluidas en el ítem.

Volumen: Se debe indicar el volumen total de la mercancía amparada en el ítem.

Descripción: Se debe realizar una descripción de las mercancías amparadas en el ítem.

Cantidad: En este campo se debe señalar la cantidad de mercancía amparada en el ítem. Este dato es obligatorio. En caso de no poseer este dato se debe repetir la cantidad indicada en “N° Bultos”.

Una vez llenado todos los tags del ítem se Agregan, para que quede ingresado en la Guía Aérea.

En la opción abrir documento se procede a guardar una copia en la carpeta SDA para luego ser enviado a aduana, además el sistema da la opción de visualizar el estado que permite saber si el documento ya fue procesado y muestra el estado en que se encuentra.

Ingreso datos guía aérea al SDA. Figura 4



Para realizar esta búsqueda existen 2 opciones:

Búsqueda Específica

Al seleccionar este tipo de búsqueda, se debe ingresar el número el número de referencia dado por la Cía. Aérea o el N° de Aceptación dado por el Sistema

Búsqueda Global

Al seleccionar este tipo de búsqueda se debe ingresar un rango de fecha, además, se puede realizar una búsqueda por estado.

Ingreso datos guía aérea al SDA. Figura 5

Buscar

Búsqueda Específica

Ingrese N° Referencia ó N° Aceptación:

Búsqueda Global

Ingrese Fechas (máx. 31 días):

Desde: 20-08-2007

Hasta: 20-08-2007

Ingrese Estado:

Todos

Aceptar Cancelar

Con esto los documentos enviados al servidor de aduanas que cumplan con el criterio de búsqueda podrán ser vistos, solo para documentos con estado Aceptado y Conformados y Rechazados.

Ingreso datos guía aérea al SDA. Figura 6

Sistema para Documentación Electrónica Aérea - SDA

Archivo Ver Actualizar

Guías Tramitadas:

	N° Referencia	Estado	Fecha	Id Documento
1	727-0000005	ANULADO	04-05-2007 11:53	15710416
2	727-0000004	ACEPTADO	04-05-2007 11:27	15710415
3	727-0000003	ACEPTADO	04-05-2007 11:24	15710414
4	727-0000001	CONFORMADO	04-05-2007 11:12	15710412
5	727-0000002	ACEPTADO	04-05-2007 11:12	15710413
6	FD123456	RECHAZADO	04-05-2007 10:05	---

Buscar

Ver Documento

Modificar

Aclarar

Anular

Detalle Anulación

Detalle Rechazo

Una vez visualizado está disponible la opción de visualizar el PDF de la guía que estará disponible sólo para los documentos ACEPTADO o CONFORMADOS.

Ingreso datos guía aérea al SDA. Figura 7

Ver PDF: C:\SDA\contenedor\pdf\BL_727.(45).14080703.pdf

Gobierno de Chile
Servicio Nacional de Aduana

GUÍA AÉREA

Emisor		Guía Aérea		Manifiesto	
ROBERT [RUT] 108-2		727-14080703		45033	
		Fecha Emisión	Fecha Zarpe	Sentido	Vuelo
		14-08-2007	14-08-2007 08:30	[S] Salida	CV7642

PARTICIPANTES					
Emisor Documento			Consignante		
ROBERT [RUT] 108-2			MATIAS DEL RIO [otro] 8834723-P		
Consignatario			Consignante		
IMPORTADORA EL GAUCHO					
Compañía Aérea			Notify		
CARGOLUX [RUT] 59080810-5					

Locaciones			Cargos		
Puerto Embarque	PUQ, Pres Ibanez, Punta Arenas, Chile		Valor Flete	280	Moneda USD
Puerto Desembarque	RGL, Internacional, Rio Gallegos, Argentina		Condición Pago	[P] Prepaid	

ITEMS						
N°	Carga Peligrosa	Bultos	Peso Bruto	Volumen	Descripción	Cantidad
1	[N] NO	2	160 KGM		LANA CRUDA	2 UNI
Total Bultos		2	Total Peso	160 KGM	Total Volumen	Parcial [N] NO

TRANSBORDOS		
N°	IATA	LUGAR

OBSERVACIONES	
Tipo	Descripción
GRAL	LA IDENTIFICACIÓN DEL CONSIGNANTE CORRESPONDE A PASAPORTE

Proceso de transmisión electrónica del manifiesto aéreo.

Aduana metropolitana está dotada de cada uno de los departamentos de operaciones para el cumplimiento de sus funciones, unos de estos departamentos es el departamento de operaciones generales del cual se desprende el subdepartamento de almacenes y transitorias aquí se encuentran diversas áreas de trabajo, en este caso nos centraremos en el área de manifiesto aéreo, su proceso de transmisión electrónica SDA y sistema de ingreso de denuncia.

Definiciones relevantes de la descripción del proceso:

- **SDA:** Aplicación de Presentación Electrónica de Manifiestos de Carga Aéreas
- **DIN:** Declaración de Ingreso
- **DUS:** Documento Único de Salida
- **Manifiesto Conformado:** Hito que se genera con el arribo del vuelo (en el caso de vuelos ingresados) y 24 horas después del zarpe efectivo (en el caso de vuelos salidos).
- **VNR:** Vuelo No Regular.
- **CAR:** Carguero
- **METND:** Mercancía en Tránsito no Desembarcada
- **REP:** Modificación fecha de salida estimada de un vuelo regular

Para comprender el proceso de presentación y aclaración del manifiesto de carga detallaremos brevemente una descripción de las actividades a realizar en el ingreso y salida de mercancías de aduana metropolitana.

Transmisión del Encabezado del Manifiesto

Lo primero a señalar es que las compañías aéreas o freight forwarders deben estar correctamente registrados como operadores de carga aérea, esto quiere decir que cuentan con una clave de acceso que solo tendrán aquellos registrados para acceder a las operaciones en el sistema SDA en donde se realizan las transmisiones de datos.

Este clave de acceso está a disposición del encargado en la Compañía Aérea para efectuar la transmisión del Encabezado del Manifiesto de Carga Aérea en el SDA, en donde quedara identificado el vuelo, mediante datos como:

- **Número de referencia**
- **RUT y nombre Compañía Aérea (Emisor)**
- **sentido de la operación: (ingreso o salida)**
- **Nº Identificación del Vuelo**
- **Puerto de embarque**
- **Puerto de desembarque**
- **Tipo de Vuelo (Limítrofe-Regular- Carguero-Vuelo no Regular)**

Una vez ingresado los datos correspondientes el sistema numera el manifiesto, esta numeración posteriormente será utilizada por los Agentes de Aduana para generar la DIN, si corresponde a un ingreso y DUS, si corresponde a una salida de mercancía.

La transmisión del encabezado del manifiesto cuenta con unos plazos establecidos para ser efectuada, los cuales son los siguientes:

Ingreso:

- Vuelos Regulares: 24 horas antes del arribo estimado del vuelo.
- Vuelos Limítrofes: A lo menos 1 hora antes del arribo estimado.
- Vuelos No Regulares y Cargueros: A más tardar al momento del arribo estimado del vuelo, indicando código de observación “VNR” y “CAR”,

Salida:

- Vuelos Regulares, Limítrofes y Cargueros: A lo menos con 24 horas de antelación a la hora estimada de salida.
- Modificación de fecha estimada de salida Vuelo Regular: 2 horas antes de su salida estimada señalada, indicando código “REP”.
- Vuelos No Regulares: Hasta el momento de la salida estimada del vuelo, indicando código de observación “VNR”.

Los cumplimientos de estos plazos señalados están bajo la fiscalización de los funcionarios del Área Manifiestos del Subdepartamento Almacenes y Transitorias los que son responsables de controlar este proceso. El incumplimiento de los plazos mencionados significa caer en infracciones establecidas en el artículo 176° letra (a) de la Ordenanza de Aduanas, donde el funcionario aduanero del área formula la denuncia respectiva en sistema.

El sistema disponible para los funcionarios de aduana se procede a entrar en “Manifiestos Tramitados” aquí se encuentran los parámetros para filtros como:

- **Por número de manifiesto**
- **Sentido**
- **Rango de fecha de aceptación**
- **Rango de fecha de arribo y zarpe**
- **Fuera de plazo**
- **Compañía aérea o emisor**

En sistema queda registrado la cantidad de manifiestos en los cuales el encabezado de este fue enviado fuera de plazo, con objeto de obtener un registro llamado **consulta manifiestos tramitados**, esto deberá ser después filtrado por puerto de embarque o desembarque según como sea la operación, esto será necesario como medio de control para después formular las denuncias correspondientes.

Mensajes de las Guías Aéreas

la compañía aérea se encarga de transmitir al sistema las guías madres y directas en donde toman como referencia el número del manifiesto. Los encargados de transmitir las guías hijas y nietas debiendo hacer referencia al número del manifiesto en estado **conformado o aceptado** y también a la guía madre que corresponda.

Ingreso:

- **Vuelos Regulares:** El mensaje de las guías aéreas madres, tendrá que ser emitido al sistema previo a la llegada estimado del vuelo.
- **Tratándose de vuelos limítrofes, vuelos no regulares, vuelos cargueros:** el envío del mensaje de las guías aéreas madres tendrá que ser emitido dentro de las 6 horas siguientes a la llegada estimado del vuelo.
- **Para carga en Tránsito no Desembarcada:** el envío del mensaje de las guías aéreas madres al igual que el vuelo anteriormente mencionado tendrá que ser dentro de las 6 horas siguientes al arribo del vuelo, y es te deberá indicar el código de observación “METND”.

En el caso de las guías hijas y/o nietas, la transmisión deberá efectuarse como última instancia 48 horas siguientes al arribo estimado del vuelo o bien 24 horas siguientes a la fecha de presentación de la guía aérea de la que es parte, si ésta hubiera sido recibida en sistema fuera de plazo.

Salida:

El mensaje de las guías aéreas madres o directas, deberá ser transmitido al sistema a más tardar 24 horas siguientes a la salida estimada del vuelo.

En el caso de las guías hijas y/o nietas, la transmisión se tendrá que efectuar a más tardar, a las 48 horas siguientes a la salida estimada del vuelo o dentro de las 24 horas siguientes al envío de la guía aérea de la cual deriva, en caso de que ésta hubiera sido transmitida fuera de plazo.

Aquí es donde se hace presente la función del funcionario de aduana correspondiente al Área Manifiestos del Subdepartamento Almacenes y Transitorias los cuales deben ser responsable de fiscalizar los plazos antes señalados. Es justamente en esta área donde se cumplieron funciones de practica universitaria, verificando el cumplimiento de estos plazos y condiciones, de no ser así se procedía a generar las infracciones (denuncias) establecidas en el **artículo 176° letra a)** de la Ordenanza de Aduanas.

Para esto utilizando la dirección web (Manifiesto Aéreo) del servicio nacional de aduana en el apartado GUIAS TRAMITADAS, se procede a filtrar según ciertos parámetros ya comentados:

- **por número de manifiesto**
- **número de guía aérea**
- **rango de fecha aceptación**
- **sentido**
- **fuera de plazo**
- **compañía aérea**
- **locación o emisor**

y con la cantidad de guías aéreas enviadas fuera de plazo, se obtiene un reporte denominado “**Consultas Guías Aéreas Tramitadas**”, este reporte servirá de control para luego formular las denuncias respectivas.

Ingreso de fecha efectiva de arribo y/o zarpe

Las Líneas Aéreas emisoras de los encabezados de manifiestos son responsables de enviar al Servicio de Aduanas, la información de la fecha de arribo y zarpe efectivo de los vuelos, en forma

electrónica, a más tardar a las 24 horas contadas desde la fecha estimada de arribo o zarpe del vuelo, según corresponda.

Este apartado tiene un tratamiento similar al anterior, ingresando al sitio web de aduana, Los funcionarios del Área Manifiestos del Subdepartamento Almacenes y Transitorias son los responsables de hacer cumplir los plazos mencionados en el arribo y/o zarpe

Se genera un reporte y con este generar las denuncias respectivas.

Aclaraciones, Modificaciones y Anulaciones

Encabezado del Manifiesto

Los encabezados de manifiestos pueden sufrir aclaraciones, lo que se realiza mediante un mensaje de aclaración y/o a través de un formulario manual (sólo luego de la conformación del manifiesto).

Las aclaraciones pueden ser efectuadas, en el sistema SDA, luego de la conformación del manifiesto, dentro de los 8 días siguientes a la fecha estimada del arribo o salida del vuelo, según corresponda.

Utilizando la consulta “Manifiestos aclarados” disponible en la dirección web: <http://isidora.aduana.cl/WebManifiestoAereo>, se procede a filtrar según los parámetros utilizables: Número de Manifiesto, Sentido, rango de fecha de aceptación, rango de fecha de arribo/zarpe, compañía aérea, locación Fuera de Plazo o emisor, la cantidad de aclaraciones enviadas fuera de plazo, a objeto de obtener un reporte denominado “Consulta Manifiestos Aclarados”, que sirve de control para formular, posteriormente, las denuncias respectivas.

También, pueden sufrir modificaciones y anulaciones, por parte de su emisor siempre que sea previo a la conformación del manifiesto, a través de un mensaje de modificación y/o anulación, según corresponda.

Si los cambios afectan a la identificación del emisor del encabezado y número de vuelo, según corresponda, estos datos no son factibles de modificar, por lo que el “encabezado de manifiesto” debe ser anulado y reemplazado por un nuevo envío.

En el caso de las anulaciones, una vez que se conformó el manifiesto, en caso de ingreso, sólo puede ser anulado cuando el vuelo arribó al aeropuerto, pero tuvo que despegar a otro, por emergencia, sin haber efectuado descarga y sin retornar al aeropuerto establecido en el encabezado, y en el caso de salida sólo cuando el vuelo sea cancelado por alguna contingencia.

En cualquier otro caso, la Aduana puede efectuar la anulación, a solicitud del emisor, quien la remite vía e-mail dentro de los 8 días siguientes a la fecha de arribo o salida estimada del vuelo, a los funcionarios del Área Manifiestos, donde se analiza si procede su anulación.

Utilizando la consulta “Anular Manifiestos Aéreos” disponible en la dirección web: <http://isidora.aduana.cl/WebManifiestoAereo>, los funcionarios encargados proceden a ingresar la anulación utilizando los filtros: Número de Manifiesto, Número de Referencia de manifiesto, Número de vuelo, rango de fecha de arribo/zarpe, sentido, compañía aérea, locación o emisor, indicando el motivo de la anulación.

En la misma dirección Web, utilizando la consulta “Manifiestos Anulados”, se procede a filtrar según los parámetros utilizables: por número de manifiesto, sentido, rango de fecha de aceptación, rango fecha arribo y zarpe, compañía aérea, locación, o emisor, la cantidad de manifiestos anulados que se han ingresado fuera de plazo, al objeto de obtener un reporte denominado “Manifiestos Anulados”, que sirve de control para formular, posteriormente, las denuncias respectivas.

Los funcionarios del Área Manifiestos del Subdepartamento Almacenes y Transitorias son los responsables de controlar los plazos antes señalados.

El incumplimiento de éstos da lugar a las infracciones establecidas en el artículo 176° letra (a) de la Ordenanza de Aduanas, por lo que se formula la denuncia respectiva

Guías Aéreas

Los cambios que afecten a los datos asociados a las guías aéreas de un manifiesto ya conformado se efectúan por parte del emisor de la guía, mediante el envío de un mensaje de aclaración, dentro de los 8 días siguientes a la fecha de arribo y/o zarpe estimada del vuelo, según corresponda.

Utilizando la consulta “Guías Aclaradas”, disponible en la dirección web: <http://isidora.aduana.cl/WebManifiestoAereo>, se procede a filtrar según los parámetros utilizables: por número de manifiesto, número de guía, rango de fecha, sentido, fuera de plazo, compañía aérea, locación o emisor la cantidad de aclaraciones enviadas fuera de plazo, al objeto de obtener un reporte denominado “Guías Aclaradas” que servirá de control para formular, posteriormente, las denuncias respectivas.

Los datos asociados a las guías aéreas podrán ser modificados por su emisor, en forma previa a la conformación del manifiesto, de ingreso o salida, mediante un mensaje de modificación, exceptuando el campo “identificación del emisor del documento”, en cuyo caso debe solicitar la anulación del mensaje y reemplazarlo por uno nuevo.

Las Anulaciones al mensaje de las guías aéreas, tanto para los vuelos de ingreso como los de salida, deben ser solicitadas por el emisor de la guía mediante el envío de un mensaje de anulación, en forma previa a la conformación del manifiesto.

Una vez conformado el manifiesto sólo podrá anularse el mensaje de una Guía Aérea en los siguientes casos:

Ingreso:

Cuando la carga que ampara la guía aérea no haya sido embarcada en la aeronave en la que fue manifestada; haya sido descargada por error en un aeropuerto anterior o no haya sido descargada en el aeropuerto que corresponde y figure faltante en la operación de recepción de carga.

Cuando por razones operativas la aeronave en la que fueron embarcadas las mercancías deba abandonar el aeropuerto a mitad de la descarga sin haber desembarcado las mercancías que ampara la guía aérea.

Salida:

Se podrá anular el mensaje de una guía aérea cuando la carga que ampara no haya sido embarcada en el vuelo en la que fue manifestada. Dicho mensaje deberá ser transmitido dentro de los ocho días siguientes a la fecha de salida estimada del vuelo.

En cualquier caso, el mensaje de anulación de las guías aéreas se deberá transmitir dentro de los 8 días siguientes a la fecha de arribo o salida estimada del vuelo.

Utilizando la consulta “Guías Anuladas”, disponible en la dirección web: <http://isidora.aduana.cl/WebManifiestoAereo>, se procede a filtrar según los parámetros utilizables: Número de Manifiesto, Número de Guía Aérea, rango de fecha de aceptación, sentido, emisor, compañía aérea o locación, la cantidad de anulaciones enviadas fuera de plazo, a objeto de obtener un reporte denominado “ Consulta Guías Aéreas Anuladas”, que sirve de control para formular posteriormente, las denuncias respectivas.

Los funcionarios del Área Manifiestos del Subdepartamento Almacenes y Transitorias son los responsables de controlar los plazos antes señalados.

El incumplimiento de éstos da lugar a las infracciones establecidas en el artículo 176° letra a) de la Ordenanza de Aduanas, por lo que se formula la denuncia respectiva.

Sistema denuncia

El objetivo de este sistema es llevar un registro y control adecuado de la función fiscalizadora del servicio nacional de aduana, velando por el cumplimiento de las normativas de comercio exterior establecidas. Misión fiscalizadora en la cual se puede detectar incumplimientos a estas normativas generando así las denuncias correspondientes.

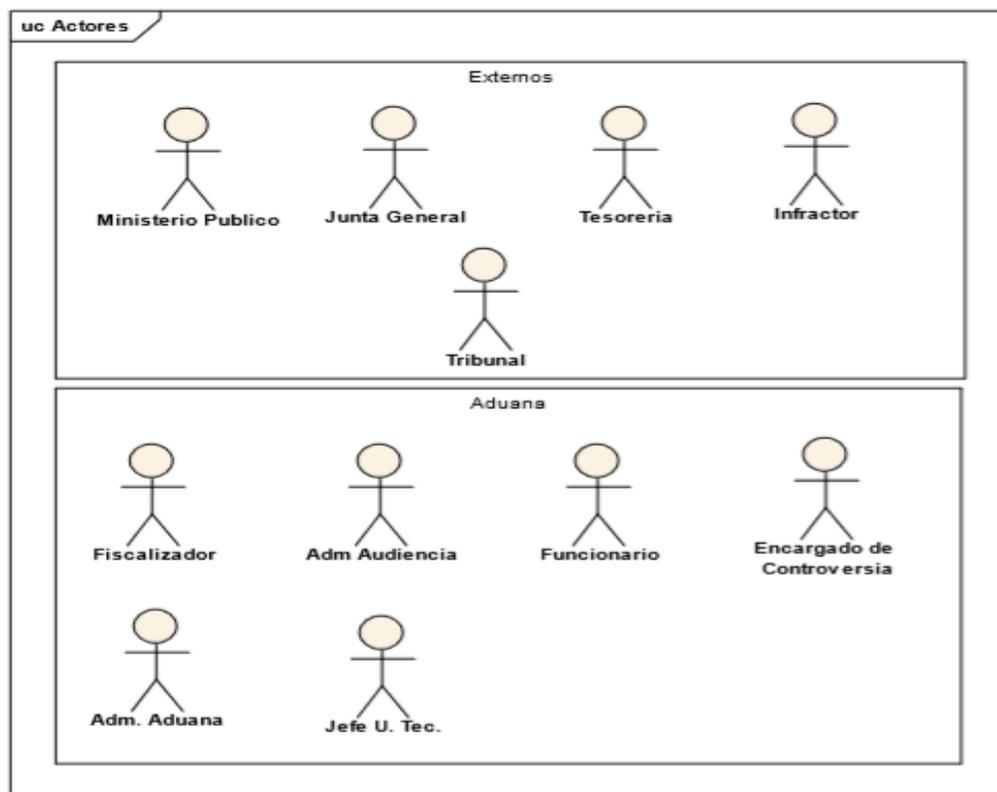
Para una mejor comprensión de los requerimientos del sistema, se levantaron los procesos, subprocesos y actividades.

Para una mayor comprensión se subdividirá de esta manera:

- **Actores**
- **Proceso denuncia cargo y delitos**
- **Requerimientos generales**
- **Sistemas externos**

Actores:

Los siguientes son los actores que están involucrados en el procesamiento de las denuncias, cargos y delitos.



Breve descripción de cada actor

Administrador de audiencia: dentro del proceso esta unidad es la encargada de conocer y resolver, de acuerdo con el procedimiento, las denuncias por infracciones reglamentarias emitidas por aduana.

Administrador de aduana: tiene como facultad sancionar en procedimientos sin audiencia y directamente a aquellas denuncias cuya multa máxima es inferior a 6 UTM. (art.187 Ord. de aduana).

También tiene la facultad para ordenar la incautación administrativa de mercancía que se encuentra en situación aduanera irregular.

Encargado controversia: encargado del seguimiento y control del proceso de reclamación de los cargos emitidos por aduana.

Fiscalizador: rol de fiscalizador, en materia de denuncias infraccionales, lo ejerce cualquier jefe de avanzada, de comisión, de sección, etc.

Funcionario: Cualquier funcionario del Servicio que ejerce facultades de fiscalización, ya sea en zona primaria o secundaria de jurisdicción de la Aduana de la cual depende o en alguna avanzada aduanera o perímetro fronterizo, tiene facultad de ingresar una denuncia en caso de existir irregularidad.

Infraactor: Es aquel usuario en contra del cual se emite una denuncia o cargo

Junta general: Es el organismo externo al Servicio de Aduanas que tiene competencia para conocer de las reclamaciones de las denuncias que el Servicio de aduanas emite y sanciona administrativamente.

Ministerio Público: es aquel organismo autónomo e independiente del Servicio de Aduanas que tiene por misión dirigir las investigaciones por denuncias de delitos.

Tesorería: Servicio Público encargado de las cobranzas fiscales, y en especial en el caso de Aduanas. Multa y otros

Jefe unidad técnica: Esta unidad es la encargada de emitir los giros y cargos de la aduana que detectó la diferencia de gravámenes y en definitiva de la aduana que cursa la denuncia respectiva.

Tribunal: encargado de resolver alguna cuestión penal o civil que esté directamente relacionada con una denuncia aduanera que puede o no afectar cargos formulados y/o mercancía objeto de las denuncias aludidas.

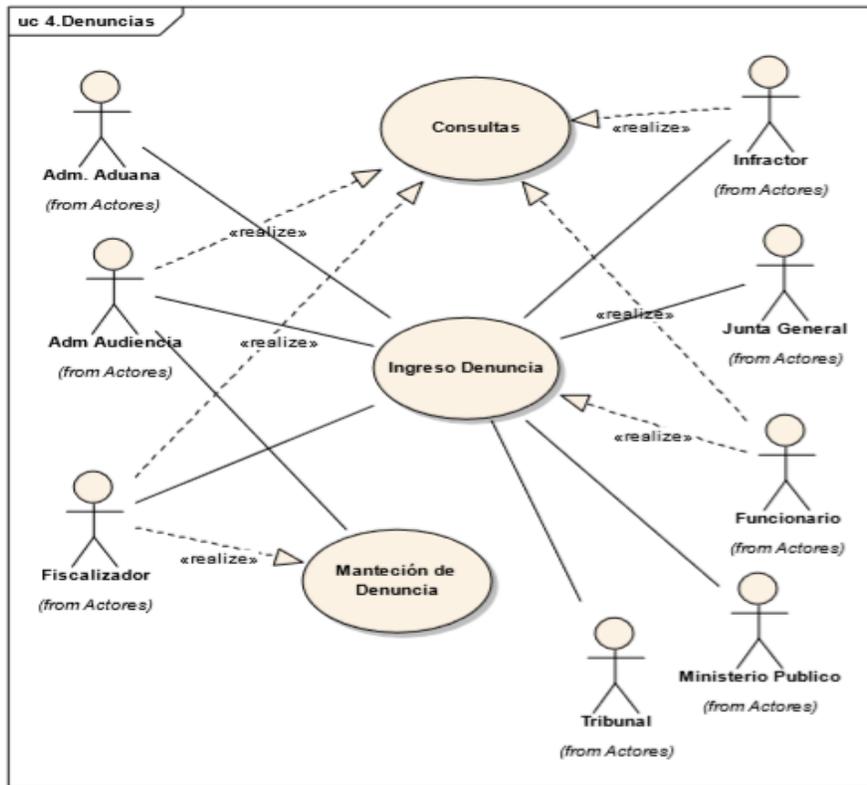
Proceso denuncia cargo y delitos

El Servicio de Aduanas es un servicio fiscalizador, cuyo rol entre otros, es fiscalizar el cumplimiento de las normas de comercio exterior, el objetivo de contar con este sistema de denuncias es efectuar el debido registro y control de los avances y resultados de esta misión fiscalizadora del Servicio.

Las denuncias pueden ser de dos tipos: de carácter infraccional o penales, en algunos casos, estas denuncias generan retenciones de mercancías y demás.

Denuncias

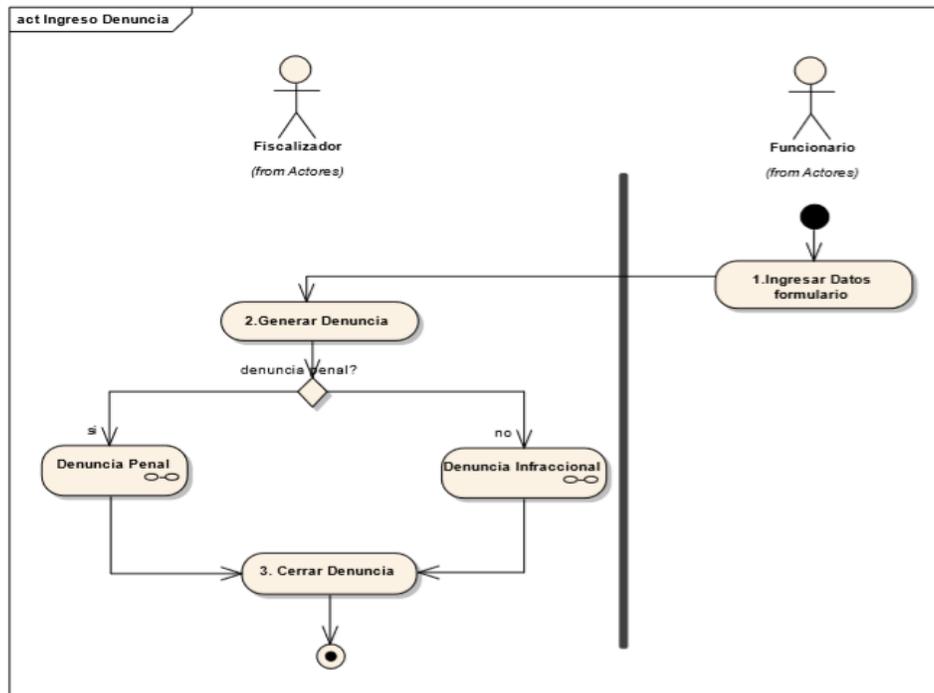
El funcionario que detecte la infracción deberá confeccionar el Formulario de Denuncia.



debiendo ingresar los datos directamente en el Sistema de Denuncias, quedando ésta en estado “ingresada”.

ingreso denuncia

El funcionario que detecte la infracción ingresara la denuncia en el formulario.



Al ingresar datos al formulario el funcionario debe indicar en formulario al menos los siguientes datos:

- Sección de la Aduana donde se genera la denuncia
- Código Agente de Aduana
- La norma infringida

Denuncias infraccionales: artículos 173, 174,175, **176** y art. 23 de la Ley Orgánica del Servicio y 23 de la Ley 20.096.

El formulario de registro de denunciados debe contener al menos los siguientes datos.

- Nombre denunciado infractor o infractores.
- Documento de Identidad (RUT o pasaporte, cédula internacional, sin documento etc.)
- Nacionalidad.
- Formulario de registro de domicilios.
- Etapa de formulación.
- Código de documento aduanero.
- Número del documento • Fecha del documento • Número interno del despacho.
- La descripción precisa de los hechos que constituyen la infracción.
- Valor aduanero de la mercancía.
- Montos derechos e impuestos cancelados.
- Monto de derechos e impuestos que deberían haberse cancelado.
- Fecha del pago de los derechos e impuestos, si fuere procedente.
- La multa máxima legal expresada en pesos.
- Multa para allanamiento.
- Multa aplicada sin allanamiento para denuncias con menos de 6 UTM de multa máxima.
- Autodenuncia: dejar constancia de la circunstancia de si hubo o no autodenuncia, la existencia o no de fiscalización o requerimiento previo del Servicio.
- Tipo de mercancía.

Por su parte el sistema deberá:

- generar la numeración automática de la denuncia
- Las denuncias tendrán una numeración correlativa.
- El sistema debe entregar automáticamente el código de la aduana emisora de la denuncia
- El sistema debe registrar automáticamente el usuario que digita el formulario.
- Permitir ingreso automático al formulario de todos los datos de la denuncia que existan en otros sistemas.
- Integración con otros sistemas internos y externos (DIN, DUS, Regímenes suspensivos, Min. Público, Tribunales)

- Permitir ingreso automático de formularios de denuncia desde otros sistemas (Carabineros, Policía Internacional, Avanzadas)
- El sistema debiera calcular el total del perjuicio fiscal (derechos e impuestos evadidos más IVA)
- Según la infracción de que se trate, el sistema debe calcular la multa máxima legal (Reglas de negocio)
- El sistema debe permitir generar denuncias automáticas cuando se refieren a hechos objetivos como SMDA (solicitud de modificación de documento aduanero) presentados extemporáneamente

Generar denuncia

Solamente el funcionario autorizado puede generar un formulario de denuncia por infracción reglamentaria, con la información registrada debe estar a disposición del fiscalizador que la validará, la cual en caso de que no exista tal validación dado un plazo establecido se dará por validez, esta validación se entenderá realizada una vez que el fiscalizador presione el botón generador de denuncia.

El sistema debe incorporar validaciones tales como impedir que se genere más de una denuncia idéntica por el mismo documento aduanero y RUT o cédula de identidad del infractor y Generar automáticamente correos electrónicos a los funcionarios denunciadores cuyas denuncias han sido observadas por incompletas, erróneas o con falta de fundamento.

Revisar denuncia

La denuncia generada debe estar en línea ante el administrador de audiencias o el asesor jurídico dependiendo, según el tipo de denuncia (infraccionales o penales). Estos funcionarios revisarán la información registrada; si hay errores menores, como datos numéricos, errores ortográficos u otros.

Procesar Denuncia

Esta actividad solo cambia el Estado de la denuncia generada en “para ser notificada”

Notificar Denuncia

Generar la notificación de la denuncia se realiza al ser enviada al infractor, y esta incluye dependiendo del tipo de denuncia, las alternativas de multa.

En el caso de las denuncias infraccionales que es donde nos enfocaremos y en la cual su multa máxima es inferior a 6 UTM debe indicarse la multa máxima.

Recibir Notificación Denuncia

El infractor sera notificado de la denuncia mediante notificación personal, por el estado diario de la Aduana respectiva o por carta certificada.

Ante esto el infractor puede aceptar la denuncia o interponer una reclamacion en un plazo de 10 dias, si transcurre el plazo de 10 dias se debe imitar la multa aplicada.

Realizar Allanamiento

Esto sucede cuando el infractor acepta la denuncia expresamente , en donde se compromete a no reclamar y solicitando el cobro de esta ademas de solicitar el **beneficio de cancelar solo el 10% de la maxima legal.**

(Aduana, Informe de Requerimientos ,Sistema Denuncia Cargos y Delitos, 2007)

Art 176A: nos enfocaremos principalmente en este artículo ya que este se aplica a las denuncias originadas por el incumplimiento de plazos, que son las denuncias de las cuales trata el informe.

- Las infracciones a la presente Ordenanza no comprendidas en los artículos anteriores de este Libro, siempre que no sean constitutivas de los delitos de fraude o contrabando, serán sancionadas con la multa que en cada caso se indica
- La no presentación a la Aduana en la forma, número de ejemplares, en los plazos y con las demás formalidades prescritas, de los manifiestos o declaraciones, y en general de los documentos que reglamentariamente deben presentarse, con una multa de hasta 5 Unidades Tributarias. (Aduana, De las Infracciones a la Ordenanza, de sus Penas y Procedimientos para Aplicarlas, s.f.)

Factores críticos del sistema

cómo podemos observar en los procesos y la normativa anteriormente descrita los sistemas electrónicos del servicio nacional de aduana como todo sistema debe cumplir a cabalidad con su propósito, prestar ayuda y soporte en todo nivel de las funciones del servicio, sin embargo y entendiendo que estos sistemas están bajo una constante mejora, actualización o simplemente una renovación conforme avanza la tecnología y las necesidades de los organismos del estado. podemos determinar 3 factores de suma relevancia en el funcionamiento de los actuales sistemas electrónicos de transmisión de guías aéreas que tiene impacto en las funciones aduaneras y su ideal funcionamiento, así como también en los funcionarios y usuarios, esto debido a que es un proceso de múltiples actores.

Información: El sistema de digitación aérea SDA en la actualidad presenta algunos puntos críticos, los sistemas del servicio nacional de aduana no proveen una información completa para los funcionarios que deben fiscalizar los plazos de ingresos o salida de mercancía, el sistema no discrimina entre algunos aspectos, por tanto, los funcionarios al recibir esta información incompleta deben filtrar gran cantidad de datos para poder realizar su labor aduanera.

Ejemplo de esto es:

- **El no ingreso de la información al SDA relacionada con el arribo o zarpe de una aeronave y la carga**
- **El ingreso de esta fuera de plazo.**
- **Los plazos que tienen los usuarios para efectuar todas las transmisiones al SDA tanto de arribo o zarpe de la nave, guías aéreas etc.**

Los problemas con el SDA en cuanto a información no solo tienen causa complicaciones a la labor del funcionario de aduana, sino también a los usuarios del sistema, la información entregada mediante sistemas electrónicos debe ser lo más fidedigna, ordenada y completa. Es por esto por lo que lo ideal sería Sistemas informáticos más amigables tanto para los funcionarios y los usuarios.

Tiempo (horas hombre): actualmente el sistema SDA y denuncia son sistemas que en su proceso final se deben ingresar de forma manual, es decir las denuncias infraccionarias por plazos incumplidos se deben ingresar una vez se obtengan los datos que entrega el sistema. Sin embargo por falencias del sistema, este no entrega datos ordenados ni correctos con respecto a los vuelos y plazos de la transmisión electrónica del manifiesto vía aérea, este punto es corroborado desde la propia experiencia en el periodo de práctica, en donde una de las funciones principales fue llevar los datos del sistema a otra aplicación para proceder a los filtros, ya que el sistema no diferencia entre uno y otro o simplemente no considera cierta información, de esta manera los filtros se realizaban por empresa, fechas y días fuera de plazo etc...

Una vez terminado esto, la información recién es llevada al sistema denuncia, en donde el funcionario debe ingresar las infracciones una a una y de forma manual, mayoritariamente las denuncias corresponden al art **176 A** de la ordenanza de aduana o bien otra que corresponda según la infracción.

Para entender la magnitud de infracciones que trabajan los funcionarios de aduana, señalaremos todas las modalidades que pueden generar una infracción:

- Manifiestos tramitados fuera de plazo (Líneas Aéreas)
- Manifiestos aclarados fuera de plazo (Líneas Aéreas)
- Fecha arribo zarpe efectivo fuera de plazo (Líneas Aéreas)
- Manifiestos aclarados fuera de plazo (Líneas Aéreas)
- Guías aéreas tramitadas fuera de plazo (Líneas Aéreas y Forwarders)
- Guías aclaradas fuera de plazo (Líneas Aéreas y Forwarders)

Según datos obtenidos desde los propios funcionarios del aérea de manifiesto electrónico de aduana metropolitana, actualmente la cantidad de **manifiestos** ingresados al sistema en un mes (mayo) son **6000** aprox., de los cuales **200** operaciones se encuentran **fuera de plazo**, en el caso de las guías aéreas el total de guías por mes es de **52000** aprox., de las cuales **3400** están fuera de plazo, por los otros conceptos las cantidades en ciertas ocasiones se disparan.

Para concepto de entender la magnitud de denuncias tomaremos estos números como ejemplo y los llevaremos a porcentaje:

6.000 -200 = la cantidad de manifiestos ingresados fuera de plazo corresponde a **3,3 %** del total ingresado.

52.000 -3.400 = la cantidad de guías ingresadas fuera de plazo corresponde a **6,5%** del total ingresado.

Si bien los porcentajes arrojados en nuestros 2 ejemplos pudieran considerarse menores y porcentualmente muy bajos, debemos considerar 3 aspectos importantes en este punto.

- Solo hemos considerado como ejemplo 2 modalidades (manifiestos y guías fuera de plazo) que pueden generar la denuncia, es decir el fuera de plazo y por lógica la denuncia.
- Cada una de las denuncias debe ser generada de forma manual una a una en el sistema de denuncia del servicio nacional de aduana, es decir, tomando una vez más el ejemplo anterior solo con los 2 ítems considerados, un funcionario de aduana tendrá que realizar **3.600 (3.400+200)** denuncias manuales al sistema, esto porque el SDA y el Sistema Denuncia no se encuentran ni automatizados ni entrelazados entre sí.
- El tiempo (horas hombre) en realizar tal cantidad denuncias por parte de los funcionarios, es bastante considerable para demostrar esto calcularemos el tiempo en minutos horas y días que llevaría realizar las denuncias del ejemplo expuesto. Para esto ocuparemos un tiempo de **5** minutos por cada denuncia, tiempo mencionado por los mismos funcionarios más que prudente para generar una de ellas hasta el último detalle del proceso.

$200*5(\text{mts}) = 1000\text{mts} = 17 \text{ horas} = 2 \text{ días horario laboral}$

$3400*5(\text{mts}) = 17000\text{mts} = 283 \text{ horas} = 32 \text{ días horario laboral}$

Considerando que un horario de trabajo diario es de 9 horas, 45 horas a la semana. Un funcionario de la aduana demoraría más de un mes en realizar todas estas denuncias, **pero esto solo considerando que este todo el día, todos los días, por un mes realizando denuncias sin parar**, como esto es muy poco probable fácilmente estos cálculos podrían duplicarse, triplicarse o más. Como conclusión y a partir del ejemplo expuesto un funcionario de aduana demoraría entre 3 o 4 meses en realizar tal cantidad de denuncias.

Fiscalización: La compañía Aéreas que operan son alrededor de 25 y las empresas Forwarders alrededor de 300, como podemos darnos cuenta es un poco difícil realizar estas denuncias mes a mes debido al gran volumen de irregularidades que se generan, debido a esto las infracciones que se cometen en el sistema manifiesto electrónico aéreo se realizan en forma global (un año), se agrupan por infractor.

considerando que toda la labor de los funcionarios de aduana es el resultado de todo el proceso que pasa por ellos para ser revisado, de manera que este cumpla todas las formalidades y normativas de este organismo exige. La función de fiscalización es de suma importancia y requiere de la información y tiempo necesario para ser realizado de manera correcta.

El hecho concreto en cuanto a falencias del sistema y tiempo en llevar a cabo las denuncias tiene un impacto en la fiscalización de estos plazos incumplidos, pero también en la labor fiscalizadora en sí de cada funcionario, es decir, el tiempo que conlleva este proceso se podría ocupar, por ejemplo, en:

- Aforo físico de carga
- Aforo documental carga
- Cursos o charlas
- Apoyo en áreas del servicio nacional de aduana
- Apoyo en turnos del servicio nacional de aduana
- Avance en otras tareas del servicio

Esto pasa a ser un factor crítico debido a que los funcionarios deben realizar un trabajo mayor en cuanto a la fiscalización, además de esto considerando la cantidad de mercancías que a diario debe ser revisa su documentación y otras formalidades.

La fiscalización documental física o electrónica debe ser minuciosa y estar claro en cuanto a la normativa aduanera vigente, la información entregada mediante sistemas electrónicos debe ser lo más fidedigna, ordenada y completa.

- La problemática es el no poder controlar el arribo o zarpe de la carga.
- alto volumen de denuncias por los fuera de plazo.
- el no ingreso de la información relacionada con el arribo o zarpe de una aeronave o el ingreso de esta fuera de plazo.
- Los plazos que tienen los usuarios para efectuar todas las transmisiones.
- El gran volumen de denuncias por las irregularidades cometidas por los usuarios del sistema y los problemas del sistema en cuanto a la información.

Hemos seleccionado como ejemplo ese motivo o modalidad de denuncia porque es la modalidad que porcentualmente menos denuncia presenta, ya que las demás modalidades de denuncia en muchas ocasiones disparan sus números en cuanto a denuncias por fuera de plazo, de esta forma podemos entender las dimensiones de denuncias que se deben manejar, entendiendo que la modalidad de denuncia más baja representa una carga laboral bastante elevada para los funcionarios de aduanas.

Si bien un ideal en la cantidad de denuncias es 0, es decir, que los usuarios pudieran cumplir correctamente con los plazos establecidos, también es verdad que esto suceda es muy poco probable, las denuncias se generan por irregularidades cometidas por los distintos usuarios, **aduana no mantiene porcentajes aceptables**, es decir no manejan porcentajes donde se pueda calcular una meta en reducción de denuncias al año, vale decir, todas las denuncias siguen su conducto regular, cada infractor tiene el derecho para apelar su denuncia y que el Servicio la desestime, siempre y cuando los argumentos sean aceptables, debo señalar que estas infracciones generan cobros que ingresan a las arcas fiscal.

Para entender la magnitud podemos ver la cantidad de documentos tramitados en la dirección regional a aduana metropolitana.

Operación	Tipo de Operación	2016
Declaración de Ingreso	Importación	1.102.673
	Almacén Particular de Importación	861
	Admisión Temporal	913
	Reingreso	2.102
	Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo	44
	Redestinación a ZF	22
	Total, Declaración de Ingreso	1.106.615
Declaración de Salida	Exportación	92.760
	Reexportación	12.980
	Salida Temporal	2.429
Total, Declaración de Salida	108.169	
Total, Metropolitana		1.214.784

Aduana metropolitana de forma general en 2016 tramito la suma **1.214784** documentos suma que en 2017 presento un aumento, datos obtenidos de Fuente: Declaraciones de Ingreso (DIN) y Declaraciones de Salida (DUS); Importaciones y Exportaciones a título definitivo ajustadas con sus documentos modificatorios. (Servicio Nacional de Aduana, 2016)

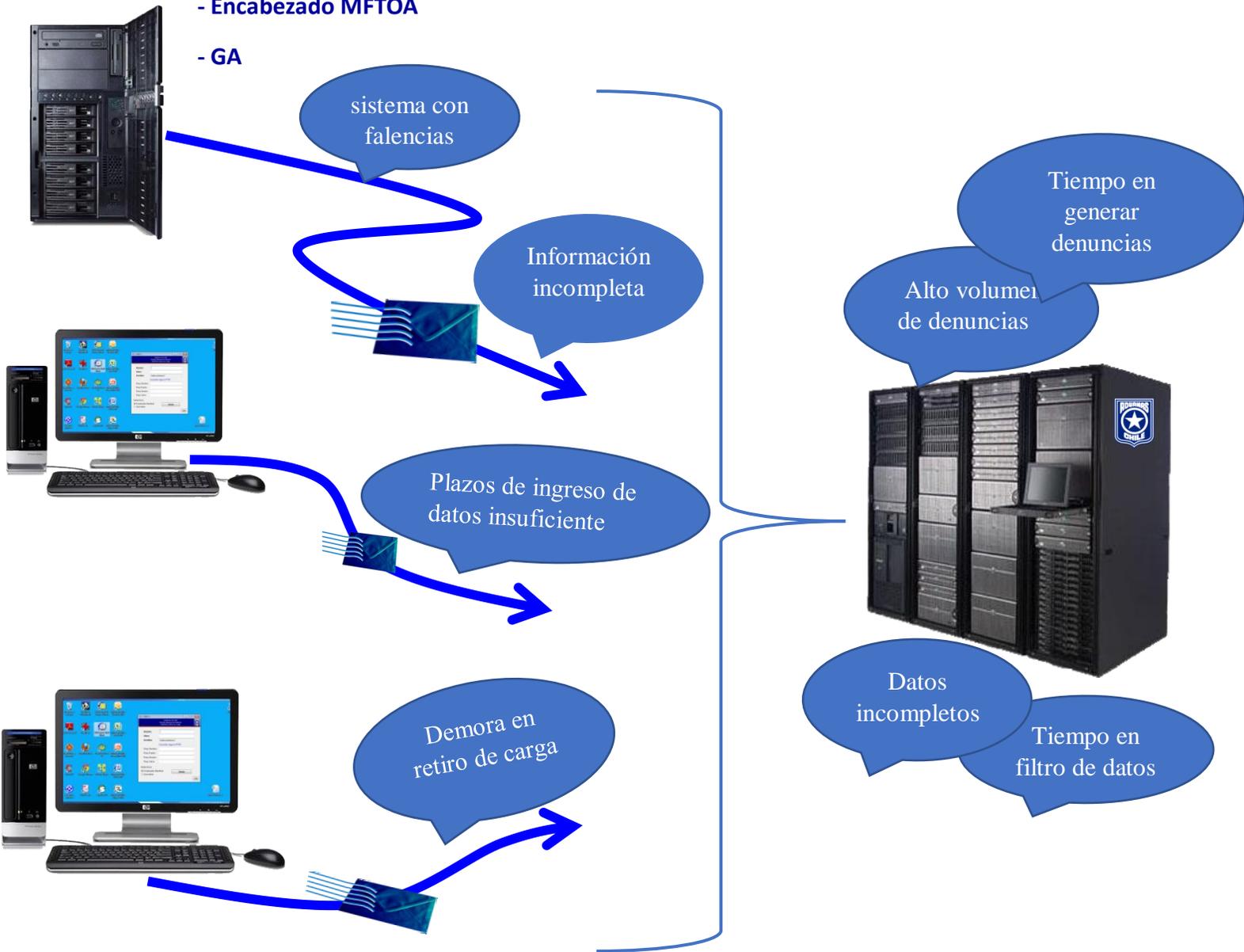
Cía. Aérea y FF

ADUANA

Envío por SDA / SMS

- Encabezado MFTOA

- GA



Elaboración propia, esquema obtenido de presentación del manifiesto aéreo, subdepto de normas generales, subdirección técnica. (Servicio Nacional de Aduana, 2018)

Normativa aduanera

Transmisión electrónica del manifiesto por carga vía aérea primera resolución y sus modificaciones.

Servicio nacional de aduana desde la resolución N° 428 de 2004, ha establecido paulatinamente modificaciones a normativa que rige la transmisión electrónica del manifiesto de carga vía aérea, en donde se puede destacar las siguientes modificaciones en las siguientes resoluciones:

- La resolución N° 428 del 30.01.2004 del Director Nacional de Aduanas, que aprueba las normas sobre la “Transmisión electrónica del manifiesto de carga por vía aérea”.

- La resolución N° 4881 del 25.09.2006 del Director Nacional de Aduanas, que modifico las normas sobre “Transmisión electrónica del manifiesto de carga por vía aérea”. Y se establecen los plazos para ingreso efectivo de las fechas de arribo y zarpe de los vuelos.

- El Oficio N° 16.633 del 22.10.2007, de la Subdirección Técnica, mediante el cual se amplió el plazo de presentación de los encabezados de manifiestos de vuelos cargueros.

- La resolución N° 6294 del 12.11.2007 del Director Nacional de Aduanas, mediante la cual se modificaron las normas sobre la transmisión de los encabezados de manifiesto de vuelos cargueros.

- La resolución N° 5660 del 22.07.2008 del Director Nacional de Aduanas, mediante la cual se modificaron las normas sobre la transmisión de los encabezados de manifiesto de vuelos carguero, modificación de plazos de transmisión de guía aérea.

Toda esta modificación en consideración a la modernidad del estado conforma las tecnologías se insertan en los servicios públicos del país y a los cambios en la practicas aduanares y la

capacitación a funcionarios ya que la antigua normativa no se ajusta a las practicas operativas actuales.

Resolución final de la nueva normativa. (resolución exenta n°5354)

- I. ELIMINESE, la Resolución N° 428 del 30.01.2004 y sus modificaciones, relacionadas con normas que regulan la transmisión electrónica del manifiesto de carga por vía aérea
- II. APRUEBANSE, las nuevas normas sobre la “Transmisión electrónica del manifiesto de carga por vía aérea”, contenidas en el documento que se adjunta a esta Resolución, el que se entiende formar parte de esta.
- III. Las instrucciones que se aprueban entrarán en vigor a contar desde XX mayo de 2017
- IV. La presente resolución comenzará a regir, a contar de su publicación en el Diario oficial.

(Aduana Chile, 2017)

Modernización del estado en el ámbito de comercio exterior.

En el marco de la facilitación del transporte de carga aérea internacional el estado de Chile conforme las tecnologías de la información y sistemas conectados han avanzado, busca modernizar las instituciones públicas, En ámbito del comercio exterior existen iniciativas que buscan simplificar el flujo documental en el movimiento de carga internacional.

Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX CHILE).

SICEX Chile es un sistema informático que busca automatizar y simplificar los trámites de certificaciones para la entrada y salida de productos, a través de la interoperabilidad de las distintas plataformas informáticas de los distintos Servicios Públicos participantes; y se encuentra muy desarrollado en el transporte de mercancías por los modos terrestres y marítimos, **siendo el modo aéreo inexplorado hasta la fecha.**

Teniendo en consideración la gran cantidad de trámites y documentos que se requieren para importar o exportar, por cualquier modo de transporte, y la especificidad de documentos que se alcanza según tipo de producto y destino/origen, es que se encuentra en desarrollo hace varios años el SICEX Chile.

Futuro desarrollo de comercio exterior en Chile.

Antecedentes del Proyecto SICEX

SICEX nace con el D.S. N°1049/2010 que crea una Comisión Asesora Presidencial para el establecimiento de un Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX Chile).

Objetivos principales de SICEX.

- Facilitar el Comercio exterior.
- Optimizar el tiempo reduciendo costos operacionales.
- Mejorar la gestión de los servicios públicos participantes.
- Maximizar el uso de los avances tecnológicos para hacer más eficiente y transparentar la gestión de las operaciones de comercio exterior.
- Optimizar el uso de los documentos, racionalizando el uso del papel.
- Ser un referente de modernización e innovación a nivel internacional.

- Tener a disposición un canal para tramitar operaciones de comercio exterior con atención 24x7 desde cualquier lugar.
- Hacer de manera más efectiva (eficaz y eficiente) la fiscalización de las operaciones de comercio exterior.

Ciclo de modernización hasta la actualidad

El Sistema Integrado de Comercio Exterior SICEX Chile es el resultado de los esfuerzos del estado, para dar un paso adelante en la modernización de este y los servicios públicos de gran importancia para el desarrollo del país, buscando lograr una implicación y automatización del comercio exterior en el país.

Agenda Digital (2004-2006). primer compromiso.

- Proyecto Ventanilla Electrónica de Comercio Exterior
- Meta 2006: 8 instituciones operando integradamente.
- Logro: Interconexión servicios bilaterales (septiembre de 2005).

Estrategia Digital (2007-2012). se reafirmó y continuó con el compromiso.

- Proyecto VT COMEX.
- Meta 2012: Implementar una Ventanilla Única transaccional de Comercio Exterior.
- Logro: Creación de Portal Informativo de Comercio Exterior (junio 2008).

Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento (2014-2018).

- En el marco de los compromisos adquiridos por la presidenta Michelle Bachelet se lanzó la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento.

(Secretaría JAC, 2016)

Presentados los datos de este proyecto que ya lleva varios años de desarrollo en nuestro país, podemos concluir en base a las propias conclusiones del proyecto, la poca importación prestada al

transporte aérea en la modernización y facilitación del comercio exterior en el país, siendo ampliamente explorados los medios de transporte marítimo y terrestres.

Esto nos demuestra que el transporte aéreo se mantiene un tanto estancado en el avance de modernidad del estado, siendo esto un problema en la búsqueda que pretende que los actores de la cadena de comercio exterior compartan información de manera efectiva y eficiente.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

El presente informe se desarrolló bajo la metodología de carácter cualitativa, ya que se empleó un mecanismo ligado a la búsqueda de información teórica extraída de, diarios online, revistas online, boletines informativos, balances y estadísticas entregados por diferentes instituciones profesionales, y también extractos de otras fuentes bibliográficas, además de la observación directa y propia experiencia en practica y entrevistas a profesional directos de funciones en Aduana.

Observación directa en funciones de práctica.

En primera instancia y considerando lo realizado en la práctica profesional, la interrogante desde un comienzo surge desde la observación directa, parte de la práctica consistió en trabajar con los sistemas electrónicos del servicio nacional de aduana.

Estos sistemas electrónicos presentan la problemática que no se encuentra sincronizado unos con otros, esto significa que los funcionarios de aduana deben terminar un proceso de forma manual, además existen ciertos parámetros que no considera como lo es el tema de vuelos regulares y no irregulares, el no considerar cierto parámetro genera que el sistema por defecto considere algunos plazos iguales a otros cuando en realidad son plazos distintos, esto genera un número muy grande de denuncias por conceptos de plazos, en especial del art 176 A.

Los funcionarios de aduana deben en este caso realizar filtros de los datos obtenidos del sistema SDA, separar las denuncias que corresponden por conceptos de plazos para posterior a esto realizar la denuncia en el sistema de denuncia de aduana de forma manual y una a una.

Nº Guía	Nº Manifiesto	Compañía Aérea
OTWI 05092016	602418	COPA AIRLINES SA
001-09060634	581070	AMERICAN AIRLINES
001-94041824	581045	AMERICAN AIRLINES
001-97554240	581080	AMERICAN AIRLINES
001-80534425	581091	AMERICAN AIRLINES
001-97710185	581093	AMERICAN AIRLINES
086-51831441	585435	AMERICAN AIRLINES
001-79915323	590786	AMERICAN AIRLINES
001-87264203	602020	AMERICAN AIRLINES
607-70398786	608077	AMERICAN AIRLINES
001-86153406	612234	AMERICAN AIRLINES
001-39752985	612333	AMERICAN AIRLINES
001-86844354	612343	AMERICAN AIRLINES
074-47200672	581014	MARTINAIR CARGO
074-34720022	581033	MARTINAIR CARGO
074-47200322	581020	MARTINAIR CARGO
074-48254813	591057	MARTINAIR CARGO
074-47267555	591009	MARTINAIR CARGO

Imagen obtenida de archivos filtros funcionarios de aduana metropolitana área manifiesto aéreo.

Funcionarios aduaneros.

Posterior a esto en conversación con los mismos funcionarios, se puede confirmar la existencia de algunas falencias en los sistemas de transmisión electrónica del manifiesto aéreo y sus modificaciones por vía aérea.

Ellos exponen que el sistema actual requiere mejoras en cuando a la consideración de parámetros de plazos entre distintos tipos de vuelos, como lo son los vuelos regulares y no regulares, la gran cantidad de denuncias que se deben generar por motivos de plazos en la transmisión electrónica, y la poca automatización y sincronización entre sistemas.

Entrevista

Entrevista a funcionario aduanero, encargado de la revisión y fiscalización de guía aérea y transmisión electrónica de manifiesto aéreo y sus modificaciones.

Preguntas

Nombre: Gonzalo Ávila Grosser

Lugar de trabajo: Dirección Regional de Aduana Metropolitana (subdepartamento de almacenes y transitorias)

Cargo: revisión y fiscalización de la transmisión electrónica de manifiesto aéreo.

Tiempo en el cargo: 30 años.

1. ¿Cuáles son las principales funciones del sistema SDA y denuncia?

El sistema SDA o sistema de manifiesto electrónico aéreo es la plataforma que permite la transmisión de un vuelo tanto de ingreso u/o salida para su manifiesto (presentación de mercancías a la aduana). El sistema de denuncias es la herramienta que tiene el servicio de aduanas para infraccionar a los usuarios del servicio cuando infringen las leyes o normas.

2. ¿Cuáles son las principales funciones de en su cargo?

El fiscalizar el ingreso y salida de mercancías del país y facilitar el comercio licito.

3. ¿Qué importancia tienen sus funciones para el servicio nacional de aduana?

La facilitación del comercio licito y la fiscalización

4. ¿Considera que existe alguna falencia en los sistemas de transmisión electrónicos mencionados?

Las debilidades que tiene el sistema SDA son: el no ingreso de la información relacionada con el arribo o zarpe de una aeronave y la carga o el ingreso de esta fuera de plazo.

5. De ser un “si”. ¿cuáles son?

La problemática es el no poder controlar el arribo o zarpe de la carga, demora en los tiempos de retiro para los usuarios y el alto volumen de denuncias por los fuera de plazo

6. ¿Qué problemáticas más relevantes traen estas falencias del sistema a los usuarios de este?

Los plazos que tienen los usuarios para efectuar todas las transmisiones tanto de arribo o zarpe de la nave, guías aéreas etc.

7. ¿Qué problemática trae estas falencias a su función?

El gran volumen de denuncias por las irregularidades cometidas por los usuarios del sistema y los problemas del sistema en cuanto a la información.

8. ¿Qué otras funciones que usted realiza se ven interrumpidas por motivos de estas falencias?

Tal como lo señale, las fiscalizaciones a las mercancías, el retiro de la carga.

9. A manera personal, ¿qué cosas cambiarías del proceso que usted realiza en aduana?

Sistemas informáticos más amigables tanto para los funcionarios y los usuarios.

10. ¿Existe alguna otra área dentro del subdepartamento del almacén y transitorias que se ven afectados por estas falencias del sistema?

Debes tener claro que el primer paso para una importación es la manifestación de la carga por parte de las líneas aéreas, de ahí se da como entendido que la mercancía fue presentada a la aduana para todo el proceso que sigue, tramitación de la din, aforos y posterior retiro, en el caso de la exportación con la manifestación se entiende que la mercancía sale del país. Por lo cual si esta no es ingresada interrumpe todo el proceso logístico.

11. ¿Ha existido mejoras en el último tiempo? cuáles?

No

12. ¿Qué tan relevante es el comercio exterior que se realiza por la vía aérea?

Del total de 1.900.000 importaciones que hace el país, 1.400.000 se hace por el aeropuerto; y el 25% del total nacional de exportaciones sale por vía aérea, en cantidad de despacho. Además, hay que considera el e-commerce: vía postal llegaron 424 mil envíos en 2012, pero el año pasado fueron 14 millones.

Comentario de Usuarios.

De la misma forma como los funcionarios de área de aduana de manifiesto aéreo reconocen una falencia en el sistema, también lo manifiestan las líneas aéreas, ejemplo de esto son las múltiples ocasiones en que los usuarios han presentado al servicio nacional de aduana su dudas, preocupaciones y sugerencia de mejora al sistema de transmisión electrónica con comentarios en la página web de aduana:

Pablo Morandé (LAN cargo):

“Actualmente la transmisión de las guías directas y máster las hacemos una vez llegado el vuelo y cuando con el manifiesto (papel), **NO teniendo la información vía sistema antes de la llegada del vuelo. Además, existe problema con los vuelos limítrofes ya que esta información no está en sistema** y somos nosotros en Santiago los que debemos hacer el ingreso de estos datos para la transmisión.

Por lo anteriormente expuesto, lo indicado para nosotros es contar con unas tres (3) horas después de la llegada del vuelo para poder ingresar las guías señaladas, tomando en cuenta que en este período el vuelo está en proceso de internación y aún no se cuenta con las papeletas para los forwarder.” (Aduana, Usuarios del Sistema de Denuncias y Cargos, 2018)

Eduardo Manzano (UPS Supply Chain Solutions aeropuerto):

“Si el plazo de ingreso de guías 'hijas' ha quedado reducido a 24 horas desde el envío de la guía, ¿qué pasa si no son presentadas en ese plazo? ¿Qué sucede con las guías que no se presentan los fines de semana o feriados, y al ser ingresadas, han superado las 24 horas?” (Aduana, Usuarios del Sistema de Denuncias y Cargos, 2018)

Manuel Rosales (Air France Cargo, Delta Airlines):

En relación con la modificación propuesta para la transmisión electrónica de las AWB máster y directas antes de la llegada del vuelo, **en vez de solucionar los problemas que indican quienes participan en la gestión de importación será un aumento de anomalías y multas que la autoridad aplicará a los transportistas. Efectivamente, las compañías realizan el ingreso de las informaciones en SDA una vez que se concluye la internación y contamos con**

los respectivos documentos de embarque o bien hemos obtenido copias con las escalas de origen o con el agente de carga si hablamos de una consolidación.

Quizás la autoridad debería disminuir los tiempos establecidos para que se transmita la información de AWB, quizás establecer como plazo máximo 6 horas para que se transmita luego de la llegada del avión sea una solución más real y al alcance de todos quienes manejamos este tema en las líneas aéreas. (Aduana, Informe de Requerimientos ,Sistema Denuncia Cargos y Delitos, 2007)

María Teresa González (Air Import Operation and Customer Service Manager CEVA Logistics):

“Dada la continua problemática que se ha detectado en los fines de semana con el ingreso de los AWB por parte de las Aerolíneas al SDA, sería conveniente que esta resolución quede afecta solo para los días hábiles, y por supuesto se continúe como hasta hoy, es decir que en el caso que una carga se desee Desaduanar, la información debe estar ingresada, caso contrario no sea entregada. Todas las aerolíneas no atienden el fin de semana por lo que esto haría necesario solicitar a las Aerolíneas que toda documentación de consolidados junto con la papeleta sea entregada al Forwarder el día que se requiera. **La otra opción es que para el fin de semana se extienda el plazo de 24 a mínimo 48 horas.”**

(Aduana, Usuarios del Sistema de Denuncias y Cargos, 2018)

En consulta con funcionarios de aduana y usuarios del sistema, además considerando los mismos comentarios de esto en el servicio nacional de aduana, lo que más critican las empresas **es la falta de tiempo para realizar todas las transmisiones al Sistema de Manifiesto Aéreo**, se debe considerar que, así como los funcionarios de aduana deben generar tal cantidad de denuncias, de la misma forma y aun en mayor cantidad es el ingreso al sistema SDA por parte de los usuarios.

Respuesta del Servicio Nacional de Aduana a reclamos y sugerencias de sus usuarios.

Servicio Nacional de Aduana reconoce que sus sistemas electrónicos presentan falencias y están en constante desarrollo para mejorar, con publicaciones para sus usuarios como esta:

- “existiendo planes pilotos en el Servicio Nacional de Aduana para la modernización del estado y sus organismos en la digitalización de documentos y tramites en el Servicio Nacional de Aduana”.
- “Se informa a los usuarios del Sistema de Denuncias y Cargos, DECARE, que este sistema no estará activo ni disponible, el próximo día jueves 25 de Octubre, El motivo de esta no disponibilidad del sistema es la puesta en modalidad de producción de una serie de mejoras y correcciones incorporadas al sistema DECARE, las cuales fueron consideradas por el equipo de proyecto durante el primer semestre del presente año, Se agradece su acostumbrada comprensión”. (ADUANA, s.f.)

CAPITULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA

En base a la investigación mediante la observación, la ejecución presencial de la labor en práctica, la discusión y entrevista con profesionales del área y datos obtenidos de las entidades involucradas, podemos apreciar a un organismo del Estado de Chile de carácter autónomo que cumple con una labor fundamental para el país desde el punto de vista fronterizo, económico (impuestos), comercial (comercio exterior – tratados), fiscalizador (cumplimiento de normativas) y protección (trafico -contrabando) entre otras, que busca constantemente ir avanzando conforme las nuevas tecnologías que este mundo globalizado exige, mediante la modernización del Estado, el Servicio Nacional de Aduana ha ido actualizando sus sistemas y procesos electrónicos, pasando de los archivos manuales, documentos físicos (papel) a la digitalización, esto representa un gran salto para toda organización del estado, sin embargo, actualmente algunos sistemas electrónicos del Servicio Nacional de Aduana aun requieren mejoras, ejemplo de esto y como parte central de este informe son el sistema SDA y sistema denuncia del Servicio Nacional de Aduana.

Mediante la investigación y observación de estos sistemas electrónicos podemos visualizar los efectos negativos que esta falencia en los sistemas causa a los actores principales del transporte aéreo.

Servicio Nacional de Aduanas, **funcionarios:**

- Sistema no entrega toda la información: **recopilación de datos- tiempo**
- Grandes cantidades de denuncias: **revisión -tiempo**
- Aplicar grandes cantidades de filtros: **tiempo**
- Realizar gran cantidad de denuncias: **tiempo**
- Fiscalización: **demoras- tiempo**

Líneas aéreas, **usuarios:**

- Tiempo de ingreso de la información: **plazos del sistema – tiempo**
- Sistema no entrega toda información: **ingreso manual -tiempo**
- Denuncias: **pagos – infracciones – tiempo**
- Retiros: **carga en bodegas – demoras – tiempo - pagos**

En cuanto a las estadísticas de comercio internación vía aérea, se presenta un avance importante el último tiempo, una reactivación de las exportaciones e importaciones vía aérea sumándose además los efectos de los últimos años del e-commerce para esta modalidad de transporte, pero además y muy importante se requiere atención en todas áreas del comercio internacional lo cual no se ha podido lograr , ejemplo de esto que actuales proyectos de facilitación del comercio no consideran todos los medios de transportes y más preocupante aunque no ha siquiera explorado la posibilidad de aplicar esta mejoras al transporte aéreo.

Propuesta

Capacitaciones y charlas

Una propuesta concreta y que sería de gran ayuda a funcionarios y usuarios del Servicio Nacional de Aduana son CAPACITACIONES y CHARLAS por parte de los profesionales de cada área en controversia, este tipo de actividades han sido realizadas por parte del Servicio Nacional de Aduana y la cámara aduanera las que en conjunto ya han desarrollado capacitaciones con respecto a las DTI, en donde con una amplia participación los agentes de aduana han expuesto sus dudas y puntos complejos.

Por tanto, es posible y sería de gran ayuda emular este tipo de actividades en el contexto de la transmisión electrónica del manifiesto SDA y sistema denuncia.



(Dirección Regional de Aduana Metropolitana, 2018)

Del mismo modo Aduana Valparaíso en conjunto con la (ALOG) asociación logística de Chile han logrado ejecutar por 5 años capacitaciones a más de 300 freight forwards, unas 100 empresas del rubro. En estas capacitaciones se logrado reforzar el conocimiento normativo, evitando errores por parte de los agentes que puedan terminar en infracciones reglamentarias, enfocando la normativa y ley, además se han abordado aspectos relevantes como lo es el sistema para documentación electrónica marítima, de esta forma y de manera muy exitosa han logrado que los agentes asistentes logren entender la importancia de cumplir con los plazos de las tramitaciones en el tiempo y forma que indica la normativa aduanera. (ALOG, 2018)



Este es un ejemplo concreto de acciones que pueden tomar las entidades involucradas en el comercio internacional en conjunto con los agentes, si bien este ejemplo es con respecto al transporte marítimo, es justamente este tipo de actividades las que se deben emular en el transporte aéreo ya que presenta las mismas propuestas que se exponen en este informe como necesarias para poder reducir las cantidades de denuncias infraccionarias por tramitaciones electrónicas fuera de plazo.

- Reforzar conocimiento normativo.
- Evitar infracciones reglamentarias (denuncias).
- Tramitaciones electrónicas.
- Importación de la normativa.
- Tramitaciones a tiempo y en la forma correcta.

Informativos a los usuarios del sistema

Entregar informativos recordatorios mensuales a los usuarios del Servicio Nacional de Aduana con respecto a los plazos de tramitación electrónica del manifiesto aéreo y sus modificaciones, de esta forma mantener la atención en cumplir con los plazos actualmente establecidos.

De esta forma enviar los informativos a los usuarios para poder incluir estos informativos en la página de ADUANA INFORMA.

ADUANA INFORMA



(Servicio Nacional de Aduana, 2018)

Informe anual de denuncias

Presentar a las autoridades un informe semestral o anual en donde se presenten las cantidades de denuncias que deben manejar los funcionarios de Aduana, de esta forma poder crear conciencia por parte de todos los actores del proceso, sus deberes, obligación y propuestas de mejora.

Ejemplo de esto pueden ser los siguientes puntos para considerar:

- Responsabilidad por parte de los usuarios del sistema en el cumplimiento de plazos establecidos.
- Carga laboral por parte de los funcionarios de Aduana.
- Normativa actual para la transmisión electrónica del manifiesto aéreo (PLAZOS).
- Los actuales sistemas electrónicos del Servicio Nacional de Aduana (información).

De esta forma poder incluir este informe en las estadísticas de comercio exterior que el Servicio Nacional de Aduana publica de forma anual.

ESTADÍSTICAS COMEX



(Servicio Nacional de Aduana, 2018)

Propuesta a futuro

A futuro sería ideal lograr un proyecto de interconexión y automatización, por ejemplo, las denuncias se puedan generar de forma automática, cuando estas estén fuera de plazo en los sistemas del Servicio Nacional de Aduana.

Un proyecto de modernización en donde el punto central sea el transporte de carga vía aérea y sus actores relevantes como son los funcionarios del Servicio Nacional de Aduana y sus usuarios logrando sistemas informáticos más amigables con sus colaboradores para obtener un desempeño cuyo resultado sea llevarlo a la excelencia.

Se han considerado estas propuestas, debido a ser las más **concretas y a corto plazo, con un menor costo y además toman un tiempo mucho menor en su ejecución** que una propuesta más técnica o tecnológicas. Una de las ideas que busca este informe es una solución que se desarrolle al corto plazo, esto porque buscar una solución definitiva o ideal conlleva a decisiones técnicas tecnológicas, políticas, presupuestarias entre otras, lo que significa un mayor tiempo y complejidad a la hora de efectuar este proyecto

Actualmente el Servicio Nacional de Aduana como todo organismo parte del estado de Chile en interacción con el Ministerio de Hacienda presentan un balance de gestión integral, en donde exponen presupuestos y metas.

Dentro de este presupuesto, metas y consideraciones se exponen todas consideración que tiene el Servicio Nacional de Aduana y en los cuales prestara atención y presupuesto para ser mejorado o simplemente ejecutado, están consideras las propuestas que se exponen en el informe ejemplo de esto son:

Las capacitaciones a sus funcionarios y a usuarios:

Las capacitaciones son parte del presupuesto y están dentro de las actividades, su costo es bajo ya que son los mismos funcionarios o de otros organismos que trabajan en conjunto con Aduana, los que realizan charlas y capacitaciones, además se cuenta con instalaciones propias, los tiempos son reducidos ya que se puede concretar capacitaciones en varias secciones por unas cuantas horas o simplemente unas horas en un día específico.

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2017	2018		
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	4.808	4.287	89.17	3
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	1.63	10.884	667.57	4

Imagen extraída de balance de gestión integral 2018, Ministerio de Hacienda-Servicio Nacional de Aduana (Ministerio de Hacienda- Aduana Chile, 2019)

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si

Imagen extraída de balance de gestión integral 2018, Ministerio de Hacienda-Servicio Nacional de Aduana (Ministerio de Hacienda- Aduana Chile, 2019)

Capacitación a sus funcionarios, los cuales son los que de ser requerido realizan capacitaciones a los usuarios, como es el caso de los ejemplos de capacitación expuestos, de la misma forma Aduana considero presupuesto en la inaugurado del Centro de Entrenamiento Aduanero (CEA) en edificio institucional ubicado en Santiago. El centro permite la colaboración con otros Servicios Públicos que realizan actividades en él. De esta forma durante el año se realizaron **cursos de capacitación, reuniones técnicas y seminarios** de los Servicios Públicos. (Ministerio de Hacienda- Aduana Chile, 2019)

Estadísticas de comercio exterior:

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos:

Estadísticas de Comercio Exterior. A través de este producto, Aduanas, entrega información estadística de comercio exterior mediante los siguientes canales: Publicaciones propias como Anuarios, Compendios y Reportes estadístico; Generación de estadísticas interactivas; y Respuestas a solicitudes acogidas a la Ley de Transparencia sobre Derecho de Acceso a la Información Pública. (Ministerio de Hacienda- Aduana Chile, 2019)

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

N°	Indicador	Meta 2018	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta(resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
5	Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t	92	96	104,35	No	15,00	15,00

Imagen extraída de balance de gestión integral 2018, Ministerio de Hacienda-Servicio Nacional de Aduana (Ministerio de Hacienda- Aduana Chile, 2019)

Informativos usuarios:

Dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad y con el objeto de medir la mejora constante de los servicios entregados por el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), se llevó a cabo una Encuesta de Satisfacción de Usuarios.

Este instrumento fue aplicado a una muestra de 1.140 viajeros; 1.140 Importadores y Exportadores; y 190 Agentes de Aduana. Los resultados obtenidos con los usuarios viajeros y usuarios importadores/exportadores, alcanzan un índice de satisfacción del 82,1% y 69.5% respectivamente. (Ministerio de Hacienda- Aduana Chile, 2019)

CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

En el proceso de descripción de los puntos centrales del tema, podemos darnos cuenta de cómo por normativa aduanera todos los ingresos – salidas y modificaciones tienen establecidos plazos para su transmisión, una vez descritos obtuvimos la información de dichos plazos ejemplo de esto es la transmisión del encabezado del manifiesto, guía aérea en aclaraciones, anulaciones y modificaciones, como ejemplo mencionaremos los plazos del mensaje de la guía aérea

Ingreso:

- **Vuelos Regulares:** tendrá que ser emitido al sistema previo a la llegada estimado del vuelo.
- **Tratándose de vuelos limítrofes, vuelos no regulares, vuelos cargueros:** tendrá que ser emitido **dentro de las 6 horas siguientes a la llegada estimado del vuelo.**
- **Para carga en Tránsito no Desembarcada:** tendrá que ser **dentro de las 6 horas siguientes al arribo del vuelo.**

Salida:

- El mensaje de las guías aéreas madres o directas: deberá ser transmitido al sistema **a más tardar 24 horas siguientes a la salida estimada del vuelo.**
- Las guías hijas y/o nietas, la transmisión se tendrá que efectuar a más tardar, a las **48 horas siguientes a la salida estimada del vuelo.**

Ingreso de fecha efectiva de arribo y/o zarpe

Las Líneas Aéreas emisoras de los encabezados de manifiestos son responsables de enviar al Servicio de Aduanas, la información de la fecha de arribo y zarpe efectivo de los vuelos, **en forma electrónica, a más tardar a las 24 horas** contadas desde la fecha estimada de arribo o zarpe del vuelo, según corresponda.

Con esta información podemos corroborar la severidad de los plazos establecidos por normativa Aduanera para los usuarios del sistema, además de esto entender que los funcionarios de Aduana en su función fiscalizadora deben hacer cumplir esto a cabalidad.

Una vez descrito esto entender el funcionamiento de los sistemas electrónicos del Servicio Nacional de Aduana que señala innumerables interrogantes que logra dictaminar este informe, la falencia en el sistema SDA expresado en palabras de funcionarios y usuarios, su repercusión en el sistema denuncia nos ayudó a identificar las carencias en los sistemas en los cuales identificamos Información, Tiempo y Fiscalización, se comprobó múltiples deficiencias descritas por los funcionarios del área y por vivo testimonio de usuarios.

Estas falencias se materializan en la cantidad de denuncias que los funcionarios deben ingresar en sistema, los filtros que deben realizar y por su parte los usuarios deben ingresar a los sistemas de transmisión electrónica todos los manifiestos y guías en los plazos que para la cantidad de ingresos que deben realizar, se vuelven plazos bastantes mínimos y de no ser cumplidos les significan denuncias infraccionales.

Finalmente ante dichas interrogantes se propone una serie de medidas que se pueden sostener en un corto plazo, actividades que ya se realizan en Aduana, estas involucran a los actores relevantes en los procesos a mejorar, ejemplo de esto son las capacitaciones que se realizan cada cierto tiempo en donde los mismos funcionarios realizan charlas a los agentes de aerolíneas o navieras y tratan de resolver y aclarar las interrogantes que se presentan, estas actividades se encuentran ya consideradas como parte del presupuesto de Aduana.

Por su parte el Servicio Nacional de Aduana en conjunto con el Estado de Chile busca desarrollar proyectos de modernización del Estado en busca de la facilitación del comercio internacional.

Los indicadores y proyecciones del comercio exterior vía aérea están en una etapa de reactivación factores como el e-commerce, productos perecibles o únicamente las nuevas formas lógicas que las empresas adoptan, ha concluido en un repunto sistemático en los últimos años, estos números tiene un impacto en cuanto a documentación, la carga laboral por concepto de información, tiempo y fiscalización se multiplican, esto se puede comprobar al ver las gráficas de documentos tramitados el cual coincide con el alza en importaciones y exportaciones vía aérea.

Si bien el Servicio Nacional de Aduana cuenta con sistemas de tramitación electrónica como es el caso del SDA y Sistema Denuncia, estos en la actualidad presentan aspectos a mejorar, entre los cuales se puede destacar la automatización y conexión entre uno y otro como también la rectificación de en la información entregada y tiempos en ser procesada.

Sin embargo la proyecciones en cuanto al transporte aéreo son bastante importantes, se proyecta un incremento mayor para los próximos años, esto tendrá que ser estudiado de manera rápida en los futuros proyectos del gobierno en materia de comercio exterior, se espera un mayor énfasis en todos los medios de transporte existentes, llama la atención que proyectos nivel país simplemente no consideren el medio de transporte aéreo en la modernización del Estado en materia de comercio exterior, si bien el medio de transporte aéreo no es el más importante en cuanto a cantidades y porcentajes es uno de los principales y más utilizados.

Es tema de discusión y debate considerando que se implementara una nueva etapa para el aeropuerto internacional Arturo Merino Benítez, proyecto destinado no solo a una mejora en el

servicio de transporte de pasajeros sino también el transporte de carga, por esto es difícil creer que no se logren sistemas más modernos o al menos más simplificados en materia de transporte aéreo.

Ejemplo de esto es el proyecto SICEX un sistema de modernización y simplificación del comercio exterior que busca implementar una ventanilla única entre otras mejoras, sin embargo y para sorpresa este proyecto de modernización se ha estudiado para ser implementado en los medios de transporte terrestre y marítimo, **siendo el aéreo inexplorado hasta la fecha.**

Próximas investigaciones deberán definir un motivo por el cual no se considera todos los aspectos y actores del comercio exterior poniendo énfasis en la búsqueda de una mejora en los sistemas de tramitación electrónica del manifiesto aéreo del Servicio Nacional de Aduana, con el fin de utilizar de mejor manera los recurso humanos y tiempo en la revisión y fiscalización. Si bien la modernización de los sistemas en los últimos años es innegable y continua hasta hoy, ciertos sistemas por motivos de adaptación o simplemente un avance por etapas aun no logran un desarrollo deseado.

Bibliografía

- Aduana Chile, S. T. (22 de agosto de 2017). *Resolucion Execta °5354*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/aduana/site/docs/20170823/20170823125038/resolucion5354.pdf>
- Aduana, S. N. (noviembre de 2007). *Informe de Requerimientos ,Sistema Denuncia Cargos y Delitos*. Obtenido de file:///C:/Users/brian/Downloads/especificaciones_de_requerimientos_sistema_denuncias__cargos_y_delitos.pdf
- Aduana, S. N. (2017). *Estadísticas de Comercio Exterior*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/anuarios-estadisticos-de-comercio-exterior/aduana/2018-12-14/113928.html>
- Aduana, S. N. (2018). *Rol Servicio Nacional de Aduana*. Obtenido de <http://www.aduana.cl/rol-del-servicio/aduana/2007-02-26/093542.html>
- Aduana, S. N. (2018). *Usuarios del Sistema de Denuncias y Cargos*. Obtenido de Comentarios Recibido: Manifiesto Aereo- SDA: <https://www.aduana.cl/usuarios-del-sistema-de-denuncias-y-cargos/aduana/2012-10-24/121347.html>
- Aduana, S. N. (2019). *Organigrama Direccion Regional*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/r-metropolitana-organigrama-direccion-regional/aduana/2009-05-20/113807.html>
- ADUANA, S. N. (s.f.). *ADUANA CHILE* . Obtenido de ADUANA: <https://www.aduana.cl/usuarios-del-sistema-de-denuncias-y-cargos/aduana/2012-10-24/121347.html>
- Aduana, S. N. (s.f.). *De las Infracciones a la Ordenanza, de sus Penas y Procedimientos para Aplicarlas*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/de-las-infracciones-a-la-ordenanza-de-sus-penas-y-del-procedimiento/aduana/2007-07-05/155434.html>
- ALOG, a. . (noviembre de 2018). *capacitacion freight forwarders* . Obtenido de sala de prensa aduana chile : <https://www.aduana.cl/aduanas-ha-capacitado-a-mas-de-300-freight-forwarders/aduana/2018-11-14/132226.html>
- Andrés Bianchi, E. C. (16 de julio de 2018). *Economía y Negocios*. Obtenido de <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=487784>
- Andrés Bianchi, E. C. (16 de julio de 2018). *Economía y Negocios*. Obtenido de www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=487784
- Dirección Regional de Aduana Metropolitana. (26 de julio de 2018). *Camara aAduanera, Agentes de Aduana*. Obtenido de <http://cadch.cl/capacitacion-sobre-declaracion-de-transito-interno-se-realizo-a-agentes-de-aduana/>
- eadic. (19 de septiembre de 2016). *transporte aereo y la expansion mundial del comercio electronico*. Obtenido de <https://www.eadic.com/transporte-aereo-y-la-expansion-mundial-del-comercio-electronico/>

El Caribe y Latinoamérica de American Airlines Cargo, L. S. (16 de julio de 2018). *Economía y Negocios*. Obtenido de www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=487784

El Caribe y Latinoamérica de American Airlines Cargo, L. S. (16 de julio de 2018). *Negocios y Economía*. Obtenido de <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=487784>

EL MERCURIO. (07 de julio de 2018). crecimiento del comercio via aerea entre chile y el extranjero. *economía y negocios el mercurio*.

gomez, m. (1 de febrero de 2019). *marketing ecommerce*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.cl/carga-aerea-en-chile/>

LOGISTEC, R. (17 de febrero de 2019). *media partner logisted supply chain & fullfilment*. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/global/item/3495-performance-2018-y-retos-futuros-del-mercado-de-transporte-de-carga-aereo>

Ministerio de Hacienda- Aduana Chile. (22 de marzo de 2019). *Balance de Gestion Integral 2018*. Obtenido de file:///C:/Users/brian/Desktop/bgi_2018_sna.pdf

Musquiz, I. (16 de julio de 2018). *economía y negocios online*. Obtenido de <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=487784>

Qualimet. (noviembre de 2013). *junta aeronautica civil*. Obtenido de http://www.jac.gob.cl/wp-content/uploads/2016/03/Informe_final_estudio_demanda_25.11.2013.pdf

Recabarren, L. (octubre de 2018). funciones areas subdepartamento de almacenes y transitorias. (B. Gonzalez, Entrevistador)

Santiago Tovar, p. d. (19 de septiembre de 2016). Obtenido de <https://www.eadic.com/transporte-aereo-y-la-expansion-mundial-del-comercio-electronico/>

Secretaria JAC, A. d. (30 de junio de 2016). Obtenido de <http://www.jac.gob.cl/wp-content/uploads/2016/11/Informe-Interno-sobre-diagn%C3%B3stico-del-flujo-documental-de-carga-en-AMB-vf.pdf>

Servicio Nacional de Aduana. (2016). *Estadística Servicio Nacional de Aduana*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/aduana/site/edic/base/port/estadisticas.html>

Servicio Nacional de Aduana. (2018). Obtenido de servicio nacional de aduana: <http://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas-del-servicio-nacional-de-aduanas/aduana/2007-08-03/091411.html>

Servicio Nacional de Aduana. (2018). *acerca de nosotros: aduanas chile*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/rol-facultades-y-funciones/aduana/2009-04-14/104545.html>

Servicio Nacional de Aduana. (2018). *Adunana Informa*. Obtenido de https://www.aduana.cl/aduana/site/edic/base/port/aduana_informa.html

Servicio Nacional de Aduana. (2018). *Definiciones Estratégicas*. Obtenido de www.aduana.cl/definiciones-estrategicas-del-servicio-nacional-de-aduanas/aduana/2007-08-03/091411.html

Servicio Nacional de Aduana. (2018). *Definiciones Estratégicas*. Obtenido de <http://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas-del-servicio-nacional-de-aduanas/aduana/2007-08-03/091411.html>

Servicio Nacional de Aduana. (2018). *Estadísticas Comex*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/aduana/site/edic/base/port/estadisticas.html>

servicio nacional de aduana. (2018). *estadísticas comex aduanas chile*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/aduana/site/edic/base/port/estadisticas.html>

Servicio Nacional de Aduana. (2018). *Facultades, Funciones y Atribuciones del Servicio*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/facultades-funciones-y-atribuciones-de-las-unidades-del-servicio/aduana/2009-04-14/104545.html>

Servicio Nacional de Aduana. (2018). *presentacion introduccion manifiesto aereo*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/manifiesto-aereo/aduana/2007-05-10/095837.html>

ANEXOS
Formato denuncia manifiesto aéreo y DTI



SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS



Formulario de Denuncia

DENUNCIA		LUGAR EMISION	
Número	918283	Aduana Notificación	METROPOLITANA
Fecha Emisión	14/07/2017	Sección	Manifiesto Aéreo
Fecha Ocurrencia	14/09/2016	Número Interno	
Número Reclamo	0	Jefe Revisor	FRANZ AGUILERA CONCHA
INFRACCIÓN		MULTAS	
Artículo	Art 176 letra A. Otras infracciones	Multa Máxima	229.995
		Multa sin Allanamiento	
		Multa con Allanamiento	22.999
		Autodenuncio	NO
Tipo Infracción	Infraccional		

DOCUMENTOS ADUANEROS

Tipo	Número de Aceptación	Importador/Exportador	Número de Despacho	Fecha de Aceptación	Aduana
Guía Aérea (GA)	604379	null-null		05/09/2016	METROPOLITANA

DENUNCIADOS

Documento Identificador	Tipo	Nombre	Nacionalidad	Dirección
787959601	RUT	DELPA LIMITADA	CHILE	SANTA CLARA 301 OF 3802, CIUDAD EMPRESARIAL, HUECHURABA, Region Metropolitana

AGENTE ADUANA

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS QUE CONSTITUYEN LA INFRACCIÓN

Otras infracciones

Descripción

SE FORMULA LA PRESENTE INFRACCION REGLAMENTARIA POR LA TRANSMISION FUERA DE PLAZO DE ACLARACIONES DE GUIAS AEREAS AL SISTEMA SDA. RESOLUCION N° 428/30.01.2004, QUE APRUEBA NORMAS SOBRE TRANSMISION ELECTRONICA DEL MANIFIESTO DE CARGA POR VIA AEREA, PERIODO MAYO A DICIEMBRE 2016.
 TOTAL GUIAS ACLARADAS: 01
 FUNCIONARIO : GONZALO AVILA G.



SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS



Formulario de Denuncia

DENUNCIA

Número 919493
Fecha Emisión 20/07/2017
Fecha Ocurrencia 29/08/2016
Número Reclamo 0

LUGAR EMISION

Aduana Notificación METROPOLITANA
Sección DTI
Número Interno
Jefe Revisor PAOLA ZAPATA CORTES

INFRACCIÓN

Artículo Art 176 letra Ñ. Infracciones a normativa reglamen

MULTAS

Multa Máxima 229.535
Multa sin Allanamiento
Multa con Allanamiento 22.953
Autodenuncio NO

Tipo Infracción Infraccional

DOCUMENTOS ADUANEROS

Table with columns: Tipo, Número de Aceptación, Importador/Exportador, Número de Despacho, Fecha de Aceptación, Aduana. Row: DTI, 175126, null-null, 21/08/2016, METROPOLITANA

DENUNCIADOS

Table with columns: Documento Identificador, Tipo, Nombre, Nacionalidad, Dirección. Row: 590861901, RUT, QANTAS, AEROPUERTO C.A.M.B., PUDAHUEL, Region Metropolitana

AGENTE ADUANA

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS QUE CONSTITUYEN LA INFRACCIÓN

Infracciones a normativa reglamentaria de orden fiscalización o policía de Aduana
Ordenanza de Aduanas

Descripción

Por autorizar la entrega de la mercancía desde el recinto de deposito, sin efectuar el respectivo 'RETIRO ALMACÉN MERCANCÍA en el Sistema Computacional DTI. Situación que infringe lo dispuesto en el numeral 12, de las normas sobre 'Presentación Electrónica de las Declaraciones de Transito, Transbordo y Redestinación contenidas en la Resolución 6548/23.12.2010, publicada en el Diario Oficial el 15.01.2011.

Mercancía embarcada el día 23-08-2016 en vuelo LA-572 , Guía área : 145-03885954
Funcionario: Luis Recabarren S.

