



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

IMPLEMENTACIÓN NUEVO SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO  
EXTERIOR (SICEX) POR EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS.

Autor

KARLA ANDREA CORVALÁN LEÓN

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADO A LA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL  
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES  
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: IGNACIO NICULCAR VARGAS.

Viña del Mar, Diciembre 2014.

## *Agradecimientos*

Agradezco primeramente a mi familia, a mis padres por su apoyo incondicional en toda mi vida, por entenderme, y por brindarme sabios consejos cuando me sentí confundida, desorientada y desanimada. A mi hermano Luis quien para mí es un pilar fundamental, apoyándome en todos los momentos y siempre entregándome una palabra de aliento cuando lo necesito. A mi Tía Ana quien siempre ha estado presente en todos los momentos y me ha apoyado en las decisiones que he tomado.

Segundo, agradezco a mis amigos de la vida, Macarena, Fernanda, Valentina, Antonio, quienes a lo largo del tiempo se han convertido en mi segunda familia, siendo un apoyo incondicional.

Tercero, agradezco a mis amigos de la universidad, con los cuales siempre pude contar, entre risas y bromas, ayudándonos con nuestras dudas, trabajos, pruebas etc. Y en general a todos los compañeros que algún día estuvieron y que hoy no están, pero que de alguna forma entregaron un granito de arena a mi trayectoria universitaria.

Cuarto, agradezco a mis profesores de la universidad quienes con su tiempo, dedicación y vocación, me entregaron los conocimientos necesarios para que pudiese convertirme en una profesional. Por la paciencia en explicarme las materias, por responderme y aclarar mis dudas y corregirme cuando estuve equivocada.

## ÍNDICE.

<b>SIGLAS Y ABREVIATURAS</b> .....	1
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>CAPÍTULO 1: Antecedentes de la Práctica</b> .....	6
1.1 Descripción de la Empresa .....	6
1.2 Descripción de las funciones realizadas .....	8
1.2.1 Trabajo desarrollado.....	8
1.2.2 Razones que impulsan el tema a desarrollar .....	10
<b>CAPÍTULO 2: Desarrollo del Tema</b> .....	12
2.1. Objetivos General y Específicos. ....	12
2.1.1 Objetivo General .....	12
2.1.2 Objetivos Específicos.....	12
2.2. Marco Teórico.....	14
2.2.1 Concepto de Administración del Estado .....	14
2.2.2 Comercio Exterior y Comercio Internacional .....	20
2.2.3 Relevancia entre el Rol del Estado y el Comercio Exterior y Comercio Internacional.....	24
2.2.4 Procedimiento para efectuar Comercio Exterior y Comercio Internacional en Chile.....	32
2.2.5 Modernización del Estado: E-Government o Gobierno Electrónico en Chile..	33

2.3. Desarrollo de la Investigación .....	47
2.3.1 Servicio Nacional de Aduanas: Modernización del Procedimiento de Comercio Exterior en Chile. ....	47
Etapas para su implementación y uso para la ciudadanía .....	61
Servicios Públicos y Privados que intervienen para la validación de información en SICEX .....	73
Resultados esperados en SICEX: Ventajas y desventajas en la operación .....	77
2.3.2 Estudio de caso: Experiencia en la utilización de plataformas on-line para el comercio Exterior en Latinoamérica. ....	81
VUCE Perú .....	81
VUCE Colombia .....	82
<b>CAPITULO 3: Conclusiones</b> .....	84
3.1 Respecto del Objetivo General.....	84
3.2 Respecto de los Objetivos Específicos.....	85
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	88
<b>ANEXOS</b> .....	93

## INDICE DE FIGURAS

1	Poderes del Estado .....	15
2	Funciones del Poder ejecutivo.....	16
3	Subsecretarías Ministeriales y Secretarías Regionales Ministeriales.....	18
4	Pilares de la Organización Mundial de Comercio .....	23
5	Entidades Público-Privadas que interaccionan para representar a la República en asuntos de comercio .....	28
6	7 Principios del E-Gobierno en Chile.....	43
7	3 Modelos de Implementación de Ventanilla Única.....	49
8	Jerarquización Comisión Asesora SICEX .....	54
9	Etapas del proceso de desarrollo e implementación de SICEX.....	65
10	Flujograma de interacción del software SICEX.....	71
11	Beneficios o ventajas que se obtienen con la implementación de SICEX.....	79
12	Inconvenientes que dificultan la implementación de SICEX.....	80

## INDICE DE TABLAS

1	Fases del Gobierno Electrónico .....	37
2	Comparación Ventajas y Desventajas del Gobierno Electrónico .....	40
3	Comparación de la demora en días en los tramos establecidos por el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), mediante método presencial y método electrónico .....	51

## INDICE DE IMAGENES

1	Página de inicio a <a href="http://www.sicexchile.cl">www.sicexchile.cl</a> .....	64
2	Portada de acceso a SICEX .....	68

## **SIGLAS Y ABREVIATURAS**

- AAE: Acuerdos de Asociación Económica.
- AC: Acuerdos Comerciales.
- ACE: Acuerdo de Complementación Económica.
- CNC: Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Comercio.
- COMEX: Comercio Exterior.
- DIRECON: Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales.
- ISP: Instituto de Salud Pública.
- SAG: Servicio Agrícola y Ganadero.
- SERNAPESCA: Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura.
- SICEX: Sistema Integrado de Comercio Exterior.
- SNA: Servicio Nacional de Aduanas.
- SOFOFA: Sociedad de Fomento Fabril.
- TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- TLC: Tratados de Libre Comercio.
- TPS: Terminal Pacífico Sur Valparaíso.
- VUCE: Ventanilla Única de Comercio Exterior.
- ZEAL: Zona de Extensión y Apoyo Logístico Valparaíso.

## INTRODUCCIÓN

Chile, siguiendo el camino del desarrollo, al igual que otras naciones del mundo, se encuentra permanentemente realizando e impulsando innovaciones y estrategias en los más variados ámbitos del quehacer nacional, posicionándose así, como un “socio estratégico de la UE (Unión Europea) en América Latina con el cual la UE comparte los valores fundamentales de libertad, democracia y defensa de los derechos humanos”.<sup>1</sup>

En dicho escenario, el país sigue gestionando nuevas políticas, programas y acciones que se establecen en la agenda pública, con miras a mejorar el rendimiento y efectividad con que se desarrollan y logran los acuerdos comerciales con el exterior, avanzando en conjunto con la modernidad y el mundo globalizado, a través de la incorporación de los nuevos medios tecnológicos disponibles; acercando de este modo, soluciones cada vez más ágiles a los ciudadanos, quienes pueden optar a mejores y más eficaces servicios.

Así las cosas, las acciones modernizadoras que promueve el Estado de Chile, se fundamentan principalmente en las ventajas que ofrece la plataforma de Internet<sup>2</sup>, a los

---

<sup>1</sup> [http://eeas.europa.eu/delegations/chile/eu\\_chile/tech\\_financial\\_cooperation/index\\_es.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/chile/eu_chile/tech_financial_cooperation/index_es.htm)

<sup>2</sup> Internet. ‘Red mundial de computadoras u ordenadores interconectados mediante un protocolo especial de comunicación’. Funciona a modo de nombre propio, por lo que, en el uso mayoritario de todo el ámbito hispánico, se escribe con mayúscula inicial y sin artículo: «*Instalarán cabinas públicas con acceso a Internet*» (*Nacional* [Ven.] 10.4.97); Si se usa precedido de artículo u otro determinante, es preferible usar las formas femeninas (*la, una, etc.*), por ser femenino el nombre genérico *red*, equivalente español del inglés *net*: «*Nadie puede asegurar cómo será la Internet del futuro*» (*Mundo* [Esp.] 15.6.97). En español es voz aguda ([internét]), por lo que debe evitarse la pronunciación esdrújula [ínternet], que corresponde al inglés. Fuente: <http://www.rae.es/>

ciudadanos, potenciando dicha opción en los servicios que hoy en día son provistos por las Entidades Públicas que conforman el aparato Estatal, ofreciendo en modalidad “en línea<sup>3</sup>”, atenciones que antes debían ser efectuadas luego de una espera por atención presencial.

Con el avance de la tecnología y nuevos conocimientos en el área de la informática, siempre será perfectible un sistema, y por tanto, la implementación de cualquier servicio en línea, estará constantemente sujeta a nuevas críticas a fin de mejorar sus ventajas, y maximizar su uso; siendo dicho efecto, el motivante de investigación al que apunta el siguiente informe.

En contexto, y siguiendo la agenda modernizadora del país, los Servicios y Entidades que se encargan del Comercio Exterior e Internacional, han innovado en la materia, entregando servicios en línea, a través de las posibilidades que les ofrece Internet, a fin de posibilitar tanto a exportadores e importadores, como así, a aquellas empresas que se vinculan con las transacciones internacionales, contar con un más eficiente medio para operar.

Dicha operación ha llevado a las entidades encargadas de los procesamientos de información, a evaluar y disponer de una “Ventanilla Única” para el Comercio Exterior,

---

<sup>3</sup> En Línea u “online” es el concepto se utiliza en el ámbito de la **informática** para nombrar a **algo que está conectado** o a alguien que está haciendo uso de una **red** (generalmente, **Internet**). Fuente: <http://www.defincion.de/>

potenciando y rentabilizando los servicios que se proveen, con el consiguiente ahorro en tiempo y en dinero para los actores involucrados.

Lo anterior, conlleva positivos resultados en la Balanza Comercial Chilena, si se considera por ejemplo, que los tiempos que demora efectuar exportaciones mediante el método presencial (21 días en toda la tramitación en los Servicios Públicos inherentes), comparando esta realidad con la reducción a la mitad (11 días) si se potencia la utilización de la Ventanilla Única; con lo cual, se estaría actuando en competencia con aquellos países de Latinoamérica que ya cuentan con métodos similares, y cuyos trámites comerciales demoran menos que el caso Chileno.

El contexto anterior, las posibilidades de ahorrar tiempo y reducir los costos inherentes a las importaciones y exportaciones, que permitirían una mejora en el número de transacciones efectuadas anualmente, son las motivaciones y el principio orientador del presente informe ampliado.

La investigación realizada se documenta en 3 capítulos, tratando el primero, sobre la descripción, el lugar y funciones que abordó la alumna durante su práctica profesional; el capítulo dos, define algunos conceptos utilizados en el texto, permitiendo una mejor comprensión de la temática a abordar, para continuar en profundidad con la investigación que explica cómo nace y se crea la ventanilla única de comercio exterior, describiendo sus funciones, y la evolución que en la actualidad ha presentado en su

operatividad; finalmente, el capítulo tercero consigna las conclusiones de la autora, incluyendo indicaciones acerca del efectivo logro alcanzado, y si la modernización del proceso de comercio cumple las expectativas por las cuales se impulsó.

## **CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA**

### **1.1 Descripción de la Empresa**

La práctica profesional se realizó en la Agencia de Aduana Waldemar Wilfred Adelsdolfer S.A., siendo creada por Waldemar Adelsdolfer, junto a otros socios, hace más de treinta años; como consecuencia de su visión de la realidad imperante respecto a la carencia de orientación, información y conocimiento que el puerto de Valparaíso ofrecía a exportadores e importadores, quienes necesitaban efectuar procesos de comercio exterior en forma certera y diligente.

La mencionada entidad se encuentra ubicada en calle Blanco Encalada, Edificio los Héroes, oficina 105, provincia y comuna de Valparaíso; siendo ésta su casa matriz, cuenta además con sucursales, ubicadas en Antofagasta, Santiago (dentro del Aeropuerto) y Punta Arenas.

En lo referente al Recurso Humano necesario para su operatividad y vigencia, cuenta con 20 trabajadores, de los cuales 14 trabajan en Valparaíso, más tres agentes de aduanas, y el resto de dotación se reparten entre las sucursales antes mencionadas.

La casa matriz, lugar donde se efectuó la práctica, se compone de 2 departamentos, a saber: Finanzas y Operaciones. El Departamento de Finanzas –

compuesto por 5 personas - se relaciona directamente con los pagos generados y recibidos ya sea a los bancos, importadores, exportadores y distintas empresas que trabajan asociadas con la agencia, además, se encarga de cancelar las remuneraciones de todo el personal.

El Departamento de Operaciones – a través del trabajo de 9 personas - se encarga integralmente del proceso de exportación e importación y de las operaciones que realizan los agentes de aduanas en relación con los documentos y la mercancía, desde que el exportador desea enviar el producto hasta que llega al puerto o la recibe el importador, y viceversa; de igual modo, y entre otros temas, también realiza revisiones a los documentos correspondientes a la transacción.

Es importante destacar que esta Agencia, no sólo realiza trabajos en la oficina, sino que también presta asesorías en terreno, ya sea, en la Zona de Extensión y Apoyo Logístico Valparaíso (ZEAL), o bien, en el Terminal Pacífico Sur Valparaíso (TPS), a través de las actividades generadas por el departamento de Operaciones.

La Agencia de Aduanas tiene como misión, ayudar a facilitar el proceso logístico que exhibe el Comercio Exterior, que va desde la decisión del exportador de enviar mercancías hasta que son recepcionadas por el importador, apoyando de esta manera, a ambas partes, en los trámites necesarios que deben realizar en las distintas instituciones dentro y fuera del país, para que toda la mercancía, productos y servicios

puedan llegar sin problema a su lugar de destino, aportando fluidez y confianza en su labor. Al igual que sus pares, ofrece diferentes prestaciones de servicios, que van desde solamente revisar los documentos respecto del Conocimiento de Embarque o B/L (por sus iniciales en inglés, *Bill of lading*), hasta la realización de todo el proceso de exportación y/o importación.

Se posiciona en el mercado de servicios, específicamente en el mercado de las Agencias de Aduanas, compitiendo con más de trescientas a nivel nacional.

## **1.2 Descripción de las funciones realizadas**

### **1.2.1 Trabajo desarrollado**

El trabajo que llevó a cabo la alumna en la Agencia de Aduanas W. Adelsdølfer fue desarrollado en el departamento de Finanzas, específicamente, en la plataforma informática SIGAD (Sistema Integrado de Gestión Aduanera) que provee el Servicio Nacional de Aduanas para realizar en ella todos los trámites en línea que son de competencia de la Agencia. En dicha plataforma se llevaba un registro diario de números de despacho de las importaciones, número que se le otorgaba a dicha transacción, el cual debía ser correlativo, y además con él debía hacerse toda la tramitación de la importación en el departamento de Operaciones.

Diariamente se registraban las importaciones listas y totalmente revisadas, por lo que se debía digitar en SIGAD, el número de despacho, número de los documentos de Conocimiento de Embarque Marítimo y/o Aéreo (Bill of Lading y/o Air Will Bill), entre otros, número de factura, seguro, monto de la transacción y los datos de los documentos adjuntos que fuesen necesarios.

Otra función realizada dentro del departamento de Finanzas, se relacionó con la conciliación bancaria; proceso por medio del cual se debían revisar todos y cada uno de los depósitos bancarios efectuado por parte de los importadores a la Agencia de Aduanas, identificando en cada uno de los depósitos, según número de despacho, si existían excedentes o faltas en los montos, con ayuda de las planillas bancarías, otorgadas por el banco del importador (usualmente Banco Chile o Banco BCI).

De igual modo, se realizó el trabajo de calcular las comisiones de los importadores, considerando para ello, todas las actividades efectuadas durante el mes, imputando el número de despacho de la importación, el monto de la misma, valor del seguro, precio del flete, impuestos, entre otros.

Finalmente, se ejecutaron diversas labores administrativas, inherentes a dicho departamento, entre las que se mencionan: escribir cheques, fotocopiarlos y despacharlos, efectuar trámites bancarios, obtener y respaldar la información de sustento de los procesos generados por la agencia.

### 1.2.2 Razones que impulsan el tema a desarrollar

El tema a desarrollar trata sobre el reciente Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) conocido también como Ventanilla Única que implementa el Servicio Nacional de Aduanas con el Ministerio de Hacienda en conjunto con otros Organismos Públicos del país para mejorar y agilizar el proceso de comercio exterior en Chile. La elección de este tema se debe a las siguientes razones:

1. Los grandes cambios que está generando la modernización, y con ella, la tecnología en el mundo, así como en los Estados y sus administraciones, los cuales han debido propiciar mejoras para otorgar altos niveles de servicios a la comunidad.
2. El beneficio macroeconómico y microeconómico que ofrece la implementación de SICEX para el país, los cuales, no solo serán para los actores directos del Comercio Exterior, sino también, para las empresas indistintamente de su tamaño, la sociedad, y por consiguiente, para el Estado en su conjunto.
3. Los avances que se han logrado en el país en el plano de comercio exterior y su combinación con una plataforma tan potente a nivel mundial como es el Internet, permitiendo que los trámites puedan realizarse a través de éste sin tener que presentarse en forma física, a un horario y día indicado en las oficinas

pertinentes, rentabilizando tiempos asociados para todos los actores involucrados.

## **CAPÍTULO 2: DESARROLLO DEL TEMA**

### **2.1. Objetivos General y Específicos.**

#### **2.1.1 Objetivo General**

- ✓ **Determinar** si la implementación del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) impulsado por el Estado Chileno a través del Servicio Nacional de Aduanas, logra efectivamente mejorar los procesos comerciales para exportadores e importadores, en cuanto a la eficiencia y eficacia que pretende su uso.

#### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- a) **Investigar** las razones que impulsan la agenda modernizadora país, que concluye con la creación y puesta en marcha de SICEX, por el Servicio Nacional de Aduanas.
- b) **Analizar la estructura de** la interacción de Organismos públicos y privados que intervienen para el óptimo funcionamiento de SICEX.

c) **Establecer** los efectos inherentes que trae consigo, la implementación de SICEX, para los actores del comercio exterior chileno, y sus beneficios esperados.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1 Concepto de Administración del Estado**

Para comprender mejor qué es la Administración del Estado, se debe partir por las aproximaciones acerca de Estado y los poderes que se encuentran en él:

**Estado:** Existen muchas y variadas definiciones del mismo, las cuales llevan a otros conceptos involucrados a esta rama y que se extienden más allá del tema central de este informe; pero de modo sencillo se puede definir Estado como “la sociedad política y jurídicamente organizada capaz de imponer la autoridad de la ley en el interior y afirmar su personalidad y responsabilidad frente a las similares del exterior<sup>4</sup>”.

El Estado tiene variadas funciones, la ha cuales han sido agrupadas por Montesquieu en su obra “Del Espíritu de la leyes<sup>5</sup>” en tres poderes que se encargan de administrar y entregar reglas y mejoras a los ámbitos competentes para el Gobierno; estos poderes fueron adoptados por las corrientes del liberalismo político, pero ellos han sido plasmados en distintas formas de gobernar en el mundo; dichos poderes son: Poder Legislativo, Poder Judicial y Poder Ejecutivo.

---

<sup>4</sup> MACHIADO, Jorge, *Apuntes Jurídicos, ¿Qué es un Estado?*, <http://jorgemachicado.blogspot.com/2009/12/estado.html#sthash.5aOP5XFt.dpuf>. 29.03.2014, 11:40 hrs.

<sup>5</sup> MONTESQUIEU, “*Del espíritu de las leyes*”, editorial jurídica salvadoreña, 2º edición, San Salvador, El Salvador, C.A.

La ejecución de cada uno de ellos es totalmente independiente, pero se complementan para el mejor funcionamiento de un país, tal cual lo muestra la *Figura N°1*:

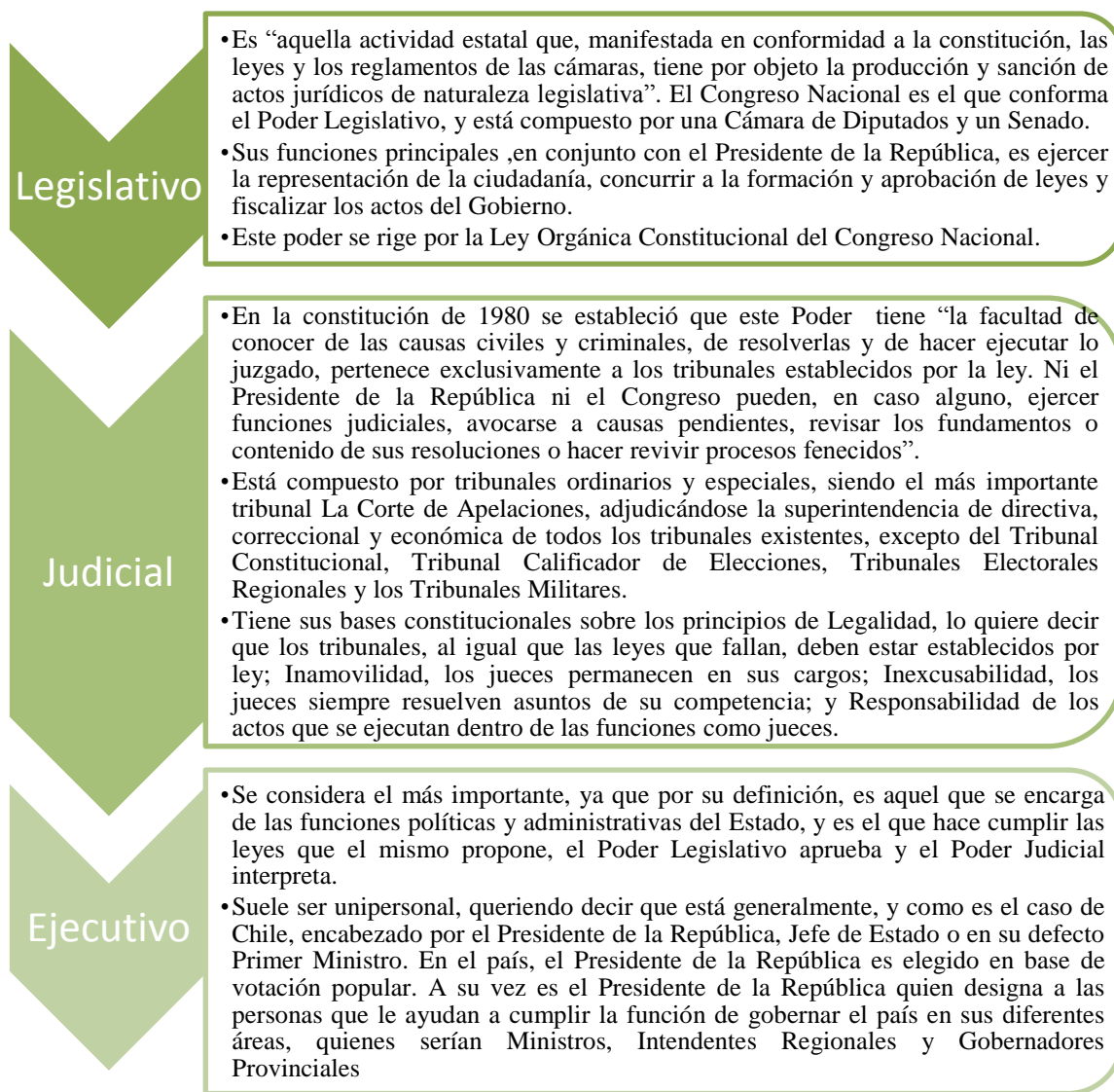


Figura N°1. Fuente: Elaboración propia a partir de Biblioteca del Congreso Nacional, El Estado: Los poderes del Estado Chileno, <http://www.bcn.cl/ecivica/poderestado/>, 03.04.2014, 21:15 horas.

Ahora bien, es preciso detallar las funciones del Poder Ejecutivo teniendo presente que una de ellas, se relaciona directamente con la esencia de la Administración, tal cual lo indica la *Figura N° 2*:

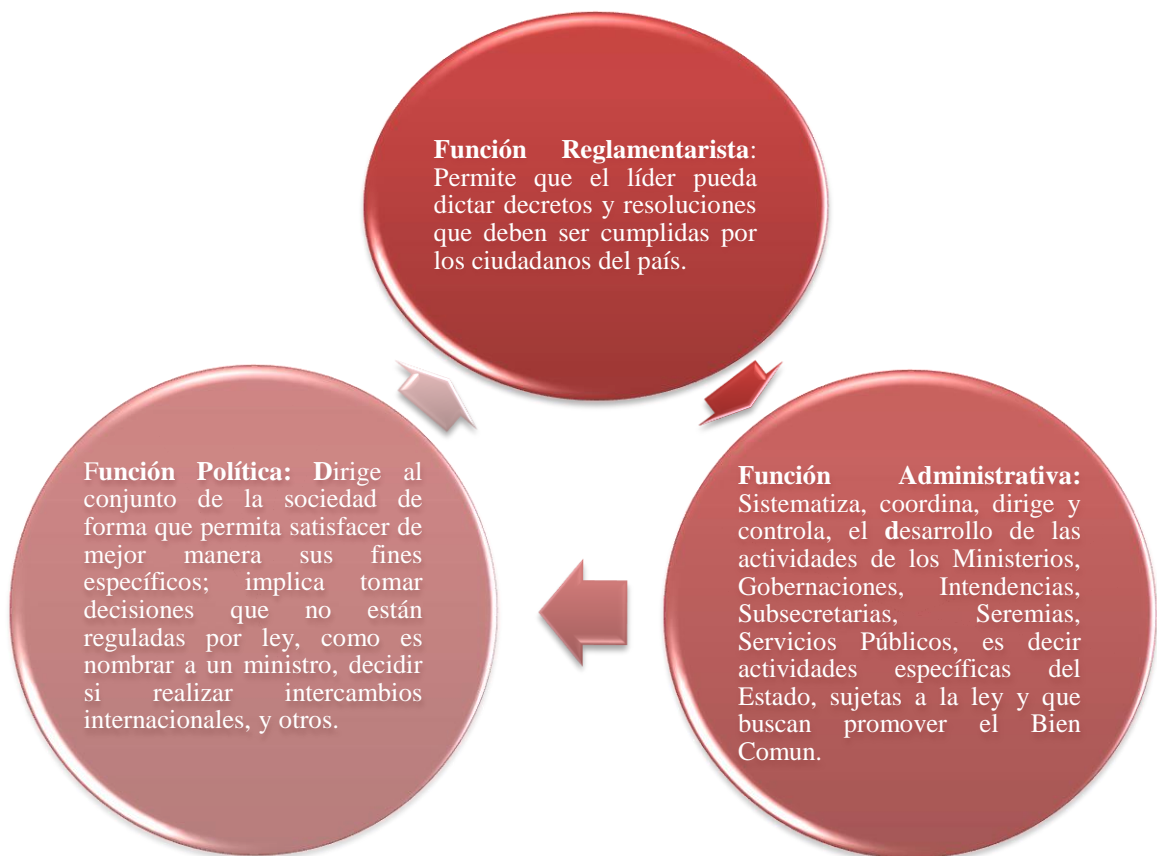


Figura N°2. Fuente: Elaboración Propia a partir de Biblioteca del Congreso Nacional, <http://www.bcn.cl/>.

**Administración del Estado:** Administrar implica consecuentemente, las funciones de planificación, organización, dirección, control, seguimiento y evaluación, por lo que, este concepto, puede ser comprendido como un complejo orgánico que (por regla general) se encuentra bajo la dependencia o bajo tutela del Presidente de la República; así también, puede definirse con el concepto de Administración Pública que es la actividad del Estado, esto quiere decir que es el conjunto de organizaciones públicas que realizan las funciones administrativas y de gestión del Estado y de otras entidades públicas con personalidad jurídica. Ambas definiciones tienen el mismo enfoque.

La Administración del Estado depende directamente del Poder Ejecutivo, el cual se encuentra compuesto por los Ministerios, Intendencias y Gobernaciones, cuya organización se rige por la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado N° 18.575, indicando que quien ostenta el más alto mando, y por ende, capaz de dirigir la Administración del Estado es el Presidente de la República, quien es a su vez, Jefe de Estado.

Siguiendo en orden jerárquico, los Ministerios son las instituciones que se encuentran bajo el Presidente de la República, y son los órganos superiores creados para la colaboración del Jefe de Estado en la función de gobierno y administración de sus respectivos sectores. Los Ministerios están a cargo de Ministros que son designados por el Presidente de la República, siendo sus colaboradores inmediatos y directos.

Son los responsables de la gestión que maneja su respectivo Ministerio en conformidad con las políticas e instrucciones que aquél imparte.

Los Ministerios se dividen en Subsecretarías Ministeriales y Secretarías Regionales Ministeriales, los que son explicados en la *Figura N° 3*:



Figura N°3. Fuente: Elaboración Propia a partir de Biblioteca del Congreso Nacional, <http://www.bcn.cl/>.

A su vez, cada Ministerio se subdivide en Servicios Públicos que están encargados de satisfacer las necesidades colectivas de las personas; en Chile existen Servicios Públicos centralizados y descentralizados.

Los Servicios Públicos centralizados son aquellos que actúan bajo la personalidad jurídica y los bienes y recursos del Fisco, y dependen del Presidente de la República, vigilados por el Ministerio que corresponda.

Por su parte, los Servicios Públicos descentralizados son aquellos que actúan con la personalidad jurídica y patrimonio que la ley les asigne, estando de todas formas bajo la vigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio que corresponda.

Para cada Servicio Público el Presidente de la República asigna un Director Nacional, el cual se encarga de velar por el cumplimiento de sus objetivos, responder por su gestión, y desempeñar las demás funciones que le asigne la ley.

La ley también permite que los Servicios Públicos se desconcentren territorial y funcionalmente; la desconcentración territorial permite que se puedan encontrar los Servicios Públicos en todas las regiones, y también en las provincias y comunas pertenecientes a la región; la desconcentración funcional permite que además del Director Nacional de cada Servicio Público, se puedan nombrar Directores Regionales que deben cumplir con las mismas obligaciones que el Director Nacional.

Para que la Administración del Estado pueda cumplirse de manera efectiva, en Chile, existe la división político – territorial, a través de Intendencias, ubicadas en cada una de las 15 regiones a lo largo del país, encabezados por un Intendente Regional que

es designado directamente por el Presidente de la República, ya que es su representante directo en la región en la cual se ubique.

Las principales funciones que debe realizar la Intendencia Regional son dirigir las tareas de gobierno interior en la región, según órdenes e instrucciones que le imparta el Presidente de la República directamente y/o a través del Ministerio del Interior, y junto con la Secretaría Regional Ministerial son responsables de crear, desarrollar e impulsar planes y proyectos para el desarrollo de la región.

Así mismo, cada una de las 54 provincias existentes en Chile posee un Gobierno, llamado Gobernación Provincial y son dirigidos por Gobernadores Provinciales que son designados por el Presidente de la República. El Gobernador debe ejercer la vigilancia de los Servicios Públicos existentes en la provincia.

Finalmente, en cada comuna se cuenta con un Alcalde, quien cumple diversas funciones político – administrativas, en áreas sociales, de bienestar, educación, salud, vivienda, entre otras.

### 2.2.2 Comercio Exterior y Comercio Internacional

A fin de contextualizar la investigación del presente informe ampliado, es preciso acercar el concepto y responsabilidad que tiene El Estado y por ende su Administración,

con una actividad económica fundamental para el progreso y consolidación financiera del país, como lo es, el Comercio Exterior (COMEX).

“El Comercio Exterior se refiere a la descripción del sector externo de una economía que regula los intercambios de mercancías, productos y servicios. Las transacciones realizadas comercialmente entre las empresas residentes de dos o más territorios que se registran en la Balanza de Pagos de cada de los países implicados es Comercio Exterior.<sup>6</sup>”

Por su parte, el Comercio Internacional se define como “Intercambio (mediante la compra y venta) de bienes y servicios entre personas, empresas o gobiernos de diferentes países. Implica aprovechar las ventajas comparativas y/o la especialización de producción de ciertos bienes. Implica a organismos de vital importancia en las Relaciones Económicas Internacionales, como: Los Organismos Internacionales, Los Organismos No Gubernamentales, la Sociedad Internacional y las Empresas Transnacionales.<sup>7</sup>”

El Comercio Exterior nace de la necesidad y falta de productos en algunas partes del mundo y la abundancia de éstos en otra parte de él, comenzando así un intercambio de bienes buscando diferentes formas y medios para lograrlo; a lo largo de la historia

---

<sup>6</sup> ARESE, Héctor Félix (2007). Introducción al Comercio Exterior. Editorial Norma. Primera Edición. Argentina.

<sup>7</sup> ZAMBRANO, Freddy. (2002). Comercio Internacional y Salvaguardias Comerciales. Editorial Atenea. Caracas.

mundial el proceso por el cual se realizan las transacciones de productos ha evolucionado y la mayoría de los países realiza intercambios comerciales entre ellos. A su vez, a estas transacciones cada país le ha agregado restricciones, ya sean administrativas o monetarias, y trámites para que pueda existir más formalidad y transparencia a la hora de ingresar o dejar salir un determinado producto o servicio de un territorio, para evitar el exceso de bienes o servicios dentro de un mercado nacional, también para evitar así malas prácticas en el comercio exterior, y además para protección de la industria nacional de cada país.

Para simplificar el COMEX y eliminar de él muchas de estas restricciones se han establecido 5 Grados de Integración Económica, que son:

1. Zona Preferencial de Comercio
2. Zona de Libre Comercio
3. Unión Aduanera
4. Mercado Común
5. Unión Económica y Aduanera<sup>8</sup>

Estos Grados de Integración Comercial han conseguido unir a algunos países, permitiendo el intercambio de bienes y servicios, y también el tránsito de personas, de forma más simple y rápida, minimizando trámites, gastos monetarios y tiempo.

---

<sup>8</sup> 5 Grados de Integración Comercial definidos y explicados en Anexo N°1, Página 93.

A la vez, nacen Acuerdos Comerciales ya sea entre dos o más países, cuya función es lograr eliminar total o gradualmente aranceles, restricciones y cuotas a los productos y servicios a transar, y ampliar la gama de productos a ingresar al país con menos restricciones.

En la Organización de las Naciones Unidas o mejor conocida por sus siglas, ONU, se ha creado un foro que es el encargado de regular el Comercio Exterior e Internacional, otorgándole el nombre de Organización Mundial de Comercio (OMC)<sup>9</sup>, recayendo sobre ella la obligación de velar por los derechos de los países en cuanto relaciones internacionales y comerciales; procura también, que cada nación cumpla los tratados de libre comercio, sancionando a aquellos que realicen malas prácticas. La OMC se sostiene sobre tres pilares fundamentales, indicados en la *figura 4*:

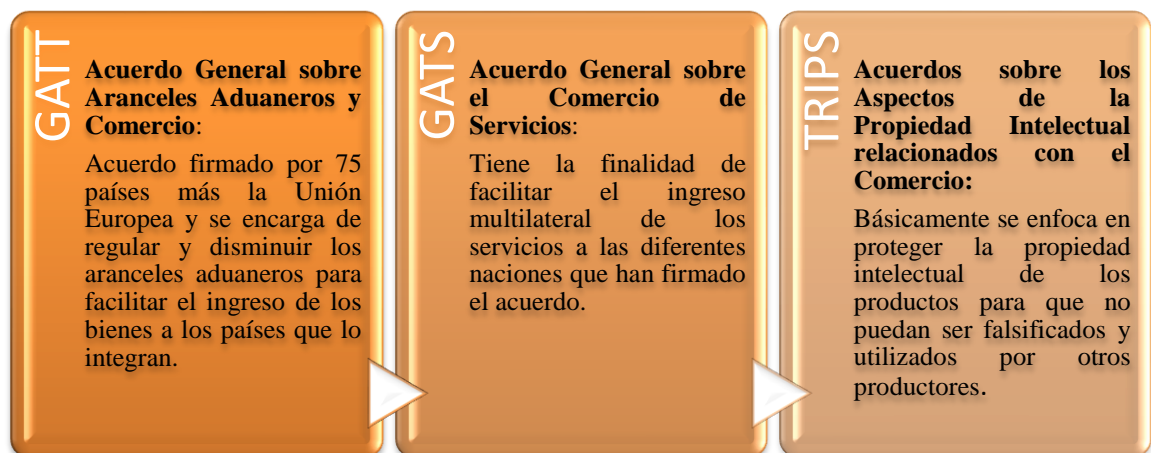


Figura N°4. Fuente: Elaboración Propia a partir de Organización Mundial de Comercio, <http://www.wto.org/spanish/>.

<sup>9</sup> Párrafo escrito en base a: Organización Mundial de Comercio, *¿Quiénes somos?*, [http://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/whatis\\_s/whatis\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/whatis_s.htm), 30.09.2014, 00:41 hrs

Otros organismos que están involucrados en estas transacciones son el Banco Mundial (BM), Fondo Monetario Internacional (FMI), Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD), Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)<sup>10</sup>.

### 2.2.3 Relevancia entre el Rol del Estado y el Comercio Exterior y Comercio Internacional

La participación de Chile en el Comercio Exterior se ha vuelto más relevante desde la década de los '70, principalmente desde el Gobierno Militar (1973-1989), tiempo en el cual Chile comienza a abrir sus fronteras a países cercanos que se encontraran dentro del continente, para luego abrir las puertas de la nación a países de continentes más lejanos, promoviendo un crecimiento sostenido de las importaciones y aún más de las exportaciones<sup>11</sup>.

Debido al alza de las transacciones comerciales, con el tiempo las restricciones también han disminuido, un ejemplo de lo anterior se refleja en el Arancel Ad

---

<sup>10</sup> Otros organismos involucrados con el COMEX a nivel mundial se detallan, definen y explican en Anexo N°2, página N°95.

<sup>11</sup> Se promueve más a que los empresarios realicen exportaciones, ya que son ellas las que ayudan a crecer la balanza comercial del país de forma favorable, trayendo con su crecimiento múltiples beneficios como oportunidades de trabajo, crecimiento de producción, etc.

Valorem<sup>12</sup>, que pagan todas las importaciones que deseen ingresar al país, logrando tal desgravación que al año 2014 sólo se cobra el 6% del Arancel a la mercancía importada<sup>13</sup> (o menos, según Acuerdos Comerciales o TLC que Chile ha firmado y que se mantienen ratificados y vigentes).

El Estado en su rol de promotor del bien común y del bienestar de la nación, mediante un desarrollo armónico de las distintas etapas de crecimiento del ser humano, ha ido tomando acciones y establecido políticas específicas que incrementen el impacto del Comercio Internacional y de los beneficios que trae asociarse con otros países para mantener una favorable balanza comercial (cuenta que registra las exportaciones e importaciones de bienes de un país con el resto del mundo.<sup>14</sup>), por lo que se han incorporado a su política comercial la búsqueda de Acuerdos Internacionales, dirigido por la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, no sólo con naciones vecinas, sino que con países más lejanos, con uniones económicas del viejo continente y con mercados comunes.

El primer acuerdo bilateral firmado fue un Acuerdo de Complementación Económica (ACE) con Bolivia en el año 1993, el cual sirvió para abrir espacios de

---

<sup>12</sup> Arancel Ad Valorem se calcula sobre el Valor CIF (Costo, Seguro y Flete) de la mercancía a ingresar, esto quiere decir que el cálculo se realiza en base a costo de la mercancía + prima del seguro + valor del flete de traslado.

<sup>13</sup> Servicio Nacional de Aduanas, *Preguntas Frecuentes, Importaciones, ¿Qué tributos deben pagar las importaciones?*, <http://www.aduana.cl/preguntas-frecuentes-importaciones/aduana/2007-02-28/161116.html>, 07.10.2014, 21:37 hrs.

<sup>14</sup> Dirección General de Relaciones Internacionales, *Glosario*, <http://www.direcon.gob.cl/glosario/>, 01.10.2014, 13.15 hrs

entendimientos entre ambos países, otorgándole rebajas arancelarias a los productos originarios de Bolivia. Adicionalmente en 2006, se realizó una liberación del ACE otorgando el 100% de preferencia arancelaria (con excepción del trigo, harina de trigo y azúcar); desde entonces y hasta la fecha, se han firmado más de estos acuerdos comerciales integrándose a la lista de acuerdos vigentes los Tratados de Libre Comercio (TLC) y los Acuerdos de Asociación Económica (AAE) siendo estos ya 23, incluyendo a la Unión Europea, dos Tratados de Libre Comercio ya firmados pero que aún no entran en vigencia y dos que aún se encuentran en negociaciones<sup>15</sup>.

El incremento y la necesidad de los países de realizar y potenciar el Comercio Internacional es cada vez mayor, y Chile no se ha quedado atrás, al pasar los años todas las transacciones comerciales han ido en alza gracias a los acuerdos firmados por el país y a su incorporación a las organizaciones que facilitan la actividad económica en el mundo, permitiendo que así más productos, servicios y también inversiones ingresen y egresen del territorio nacional. Las exportaciones e importaciones han aumentado casi en un 100% sus flujos, exportando principalmente a China, Estados Unidos y Japón, siendo los productos más exportados los del área de la minería como el cobre y sus derivados; por su parte las importaciones provienen principalmente de Estados Unidos, importando productos como el petróleo y sus derivados, y de China bienes de consumo, como vestuario y otros.

---

<sup>15</sup> Acuerdos Comerciales firmados por Chile en listados en Anexo N°3, página N°100.

Tal cual se indicara en los anteriores párrafos, nuestro país ha tenido un avance importante en competencias de COMEX y una mente abierta en cuanto a negociaciones; derivado de la confianza que ha logrado con los mercados internacionales y los beneficios derivados que traen para la fuerza laboral interna, que se potencia cada vez que un nuevo socio desea negociar con Chile, siendo aquello la razón del por qué el Estado decidió colocar a disposición de la actividad de Comercio Exterior e Internacional, un sector de su Administración que se abocara directamente con dicho proceso.

Dado lo anterior, es que se hace necesario detallar las 24 Entidades Público-Privadas consideradas esenciales, cuya interacción permite representar a la República en asuntos de comercio, ello queda demostrado de manera simple y objetiva en la *figura N° 5 (siguiente página)*:





### **Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC)**

- Organización sin fines de lucro.
- Asesora y apoyar a las empresas de los tres sectores que integran la Cámara.
- Otorgar Certificados de Origen a cualquier producto que no haya sido manufacturado.



### **Banco Central de Chile (BCC)**

- Institución financiera del Estado .
- Controla la Política Monetaria y la Política Financiera del país.
- Controla los cambios internacionales, otorgar divisas para las operaciones de comercio internacional y legislar en determinadas materias de comercio exterior, como prestamos internacionales.



### **Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales (DIRECON)**

- Es una entidad pública.
- Desarrolla estrategias y políticas que fortalezcan las relaciones económicas internacionales.
- Implementar y administra Acuerdos Comerciales y promover las exportaciones.
- Habilitar a las entidades para conceder Certificados de Origen.



### **Instituto de Salud Pública (ISP)**

- Organismo público.
- Fiscaliza las importaciones y certifica a los productos que se encuentran pronto a ser exportados.



### **Corporación Chilena del Cobre (COCHILCO)**

- Organismo de derecho privado.
- Relacionado con la producción de la minería chilena.
- Se preocupa de la exportación de dichos productos y de la inversión privada en las empresas mineras.



### **Dirección Nacional de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)**

- Organismo estatal
- Encargado del control de las importaciones y exportaciones de las Obras de Artes creadas por artistas nacionales o extranjeros.

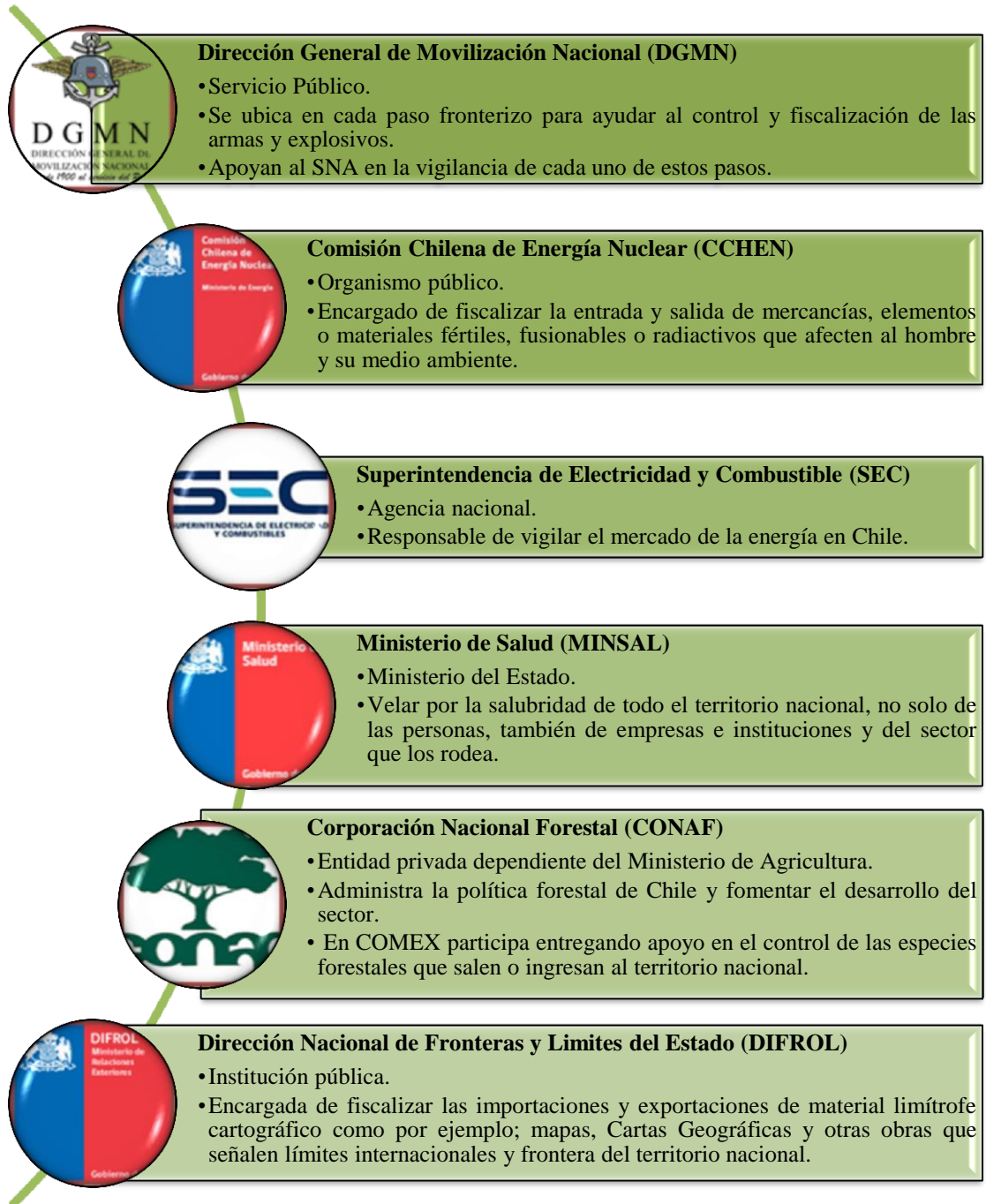




Figura N°5. Fuente: Elaboración Propia a partir de [www.hacienda.cl](http://www.hacienda.cl), [www.minrel.cl](http://www.minrel.cl), [www.aduanas.cl](http://www.aduanas.cl), [www.sofofa.cl](http://www.sofofa.cl), [www.sag.cl](http://www.sag.cl), [www.sernapesca.cl](http://www.sernapesca.cl), [www.cnc.cl](http://www.cnc.cl), [www.bcentral.cl](http://www.bcentral.cl), [www.direcon.cl](http://www.direcon.cl), [www.ispcha.cl](http://www.ispcha.cl), [www.cochilco.cl](http://www.cochilco.cl), [www.dibam.cl](http://www.dibam.cl), [www.dgmn.cl](http://www.dgmn.cl), [www.chen.cl](http://www.chen.cl), [www.sec.cl](http://www.sec.cl), [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl), [www.conaf.cl](http://www.conaf.cl), [www.difrol.cl](http://www.difrol.cl), [www.cultura.cl](http://www.cultura.cl), [www.monumentos.cl](http://www.monumentos.cl), [www.dgac.gob.cl](http://www.dgac.gob.cl), [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl), [www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl), [www.sii.cl](http://www.sii.cl).

#### 2.2.4 Procedimiento para efectuar Comercio Exterior y Comercio Internacional en Chile.

Al año 2014, las tramitaciones para efectuar una transacción internacional en nuestro país, deben realizarse esencialmente en forma presencial, es decir, que cualquier importador o exportador que desee realizar un trámite de competencia del Comercio Internacional, para que su mercancía pueda salir o ingresar al país, debe concurrir personalmente o quien éste designe a cada institución interviniente a fin de obtener los papeles necesarios para realizar dicha transacción, o en su defecto, contratar a un agente de aduanas, el cual realiza la tramitación en cada institución en nombre del importador o exportador.

En la actualidad, los países – por efecto de la globalización – han otorgado un papel relevante a las negociaciones internacionales, es así que las exportaciones e importaciones cumplen un rol cada vez más fuerte dentro de la economía nacional, debido a que si éstas se encuentran en alza, la Balanza Comercial se encontrará favorable para dicho país, ayudando a un crecimiento económico sostenido y saludable, influyendo en los porcentajes de desempleo de cualquier nación.

Lo anterior, es marcadamente relevante si se considera que el nivel estratégico asociado hoy en día al COMEX tiene efectos sobre la economía nacional y sin embargo, en Chile, aún una persona demora 21 días en la realización de este trámite, de los cuales el exportador o agente de aduana ocupa:

- 11 días para preparar la documentación.
- 2 días en la obtención de la Declaración Aduanera y Controles Técnicos.
- 4 días en el manejo de carga en puerto y terminales.
- 4 días en transporte interno y manipulación.

Lo anterior, demuestra que aún falta un impulso innovador, teniendo en cuenta que en países de la región y principalmente países miembros de la OCDE, éste es un número demasiado alto, ya que ellos, sólo demoran entre 11 y 10 días en realizar la misma transacción comercial; lo que contradice nuestra visión nacional de ser un país en vías de desarrollo.

#### 2.2.5 Modernización del Estado: E-Government o Gobierno Electrónico en Chile

“El proceso de modernización del Estado de Chile, ha sido impulsado consecutivamente por sus gobiernos militares y por los gobiernos democráticos, más recientes. La primera etapa de reformas se centró en un ajuste estructural de la economía nacional, a través de la estabilización de precios y apertura al comercio exterior”.<sup>16</sup>

El Estado, y todos los organismos que conforman la Administración Pública, han adquirido diversas modificaciones que involucran directamente a la modernización

---

<sup>16</sup> TOMASSINI, Luciano / ARMIJO, Marianela, Reforma y Modernización del Estado – Experiencias y Desafío, página 121

de sistemas para una mejora a nivel interior y exterior de estos organismos; mejoras que van desde el progreso en la eficiencia administrativa, aumentar la calidad en la entrega del servicio, disminuir costos y tiempo, mejorar la imagen del país, subir el posicionamiento del nivel país en el ranking internacional, incrementar la confianza en las negociaciones internacionales, entre otros. Lo que implica menor uso de recursos para el Estado y mejores soluciones y más efectivas para los ciudadanos del país (principios de eficiencia y eficacia).

“Las características principales de la estrategia chilena de modernización fueron el gradualismo con sustentabilidad, la generación de redes de colaboración y el énfasis en el cambio comportamental pasando de una cultura burocrática tradicional hacia una cultura gerencial de resultados<sup>17</sup>”.

Estos cambios se van encuadrando al nivel evolutivo de la sociedad, ya sea en cuanto a razonamiento, tolerancia, creación de leyes, etc., pero también ha involucrado la modernización en cuanto a incorporar nuevas tecnologías en los procedimientos de cada organismo público dependiente del Estado, eliminando la gran mayoría y gradualmente muchos de los procedimientos que se realizaban en papel y llevarlos directamente a una computadora, siguiendo así, el principio de No Formalización.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> TOMASSINI, Luciano / ARMIJO, Marianela, Reforma y Modernización del Estado – Experiencias y Desafío, página 122

<sup>18</sup> *Todo procedimiento debe desarrollarse con sencillez y eficacia, de modo que las formalidades que se exijan sean aquéllas indispensables para dejar constancia indubitada de lo actuado y evitar perjuicio a particulares*, artículo 13, ley N° 19.880.

A través del mundo ha nacido un nuevo concepto para denominar la incorporación de estas nuevas tecnologías en la Administración del Estado denominado E-Government o Gobierno Electrónico.

Es así, que el E-government o Gobierno Electrónico se define como “la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana<sup>19</sup>”, permitiendo de esta manera que el ciudadano pueda acercarse a los procesos y servicios de la Administración del Estado, los 365 días del año, los 7 días de la semana y las 24 horas del día, principalmente utilizando la internet como soporte para que la población pueda tener una directa conexión con el Estado.

La idea de E-gobierno, históricamente, nace en la década de los ‘90 en los países desarrollados, quienes aseguran que es necesario para el desarrollo de una nación descentralizar la Administración del Estado y la burocracia y hacer partícipe de esta a la ciudadanía mediante herramientas, como es el caso de internet, que se encuentran en crecimiento y cada vez más al alcance de la población.

---

<sup>19</sup> Organización de los Estados Americanos, *Sobre el E-Gobierno, ¿Qué es el Gobierno Electrónico?*, <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>, 08.04.2014, 19:19 hrs.

Su origen se debe a tres fenómenos importantes que de cierta forma afectan a la Administración del Estado; la primera es la globalización, la cual al revolucionar a todo el mundo, también revoluciona a la Administración Pública en el sentido de reinventar el gobierno, exigiéndose éste mayor responsabilidad y transparencia; el segundo fenómeno corresponde a la necesidad de modernización de la Administración del Estado, esto quiere decir, buscar nuevas formas que potencien la manera de gobernar, ya que cada vez es más potente un proceso de modernización que produzca una eficacia interna y externa del gobierno; y el tercer fenómeno se le atribuye “a la revolución de tecnológica, referida a la rápida expansión del internet y el desarrollo de la sociedad de la información”<sup>20</sup>.

Para que el Gobierno Electrónico pueda ponerse en práctica en un país de forma óptima debe basarse en dos requisitos indispensables:

1. Interactividad: Esto significa en medir el grado en que lo usuarios pueden acceder con facilidad a la información proporcionada por el gobierno y a su utilización.
2. Transparencia: El gobierno debe reflejar la mayor cantidad de información de interés público a la comunidad (transparencia activa).

---

<sup>20</sup> Universidad de Colima, *Sociedad de la Información: organización de las estructuras y relaciones sociales, económicas, políticas y culturales, que se basa en la implantación en todos esos campos de las Tecnologías de Información y Comunicación. Sociedad de la información*, <http://www.ucol.mx/docencia/facultades/fcatecoman/pdfs/propedeutico/3-Sociedaddelainformacion.pdf> , 24.09.2014, 23:26 hrs.

La transparencia puede medirse en el esfuerzo de la institución por hacer disponible y accesible la información en el sitio web.

Existen distintas fases para poder hacer posible la idea de un Gobierno Electrónico, que en muchos casos no van de forma consecutiva. Estas son:

Tabla N°1: Fases del Gobierno Electrónico.

Fase	Descripción
<b>1: Presencia</b>	Consiste en que el gobierno pone a disposición de la ciudadanía información básica utilizando las TICs generalmente se trata de horarios de atención, direcciones, mapas y documentos en línea.
<b>2: Interacción</b>	Se enfoca en la comunicación bidireccional, es decir entre los servicios públicos y los ciudadanos, de modo que el gobierno pueda ofrecer servicios a través de las TICs, y la población pueda acceder a información, pueda elevar quejas, reclamos o felicitaciones, o en su objetivo general, crear una comunicación con los responsables del servicio.
<b>3: Transacción</b>	Corresponde a un avance mayor en tecnología, ya que el ente gubernamental incorpora aplicaciones de autoservicio, esto quiere decir que el ciudadano pueda realizar trámites en línea, realizar pagos de servicios o impuestos, descargar documentos oficiales, etc., sin tener que verse en la necesidad de acudir a una oficina pública.
<b>4: Transformación</b>	Consiste en la integración de la mayoría de los servicios, lo que incluye a los servicios públicos, servicios del sector privado y la ciudadanía. <b>Es en esta fase en donde nacen las Ventanillas Únicas.</b>
<b>5: Participación Ciudadana</b>	Se refiere a la integración completa de la ciudadanía utilizando el Gobierno Electrónico para que la población, por ejemplo, pueda ejercer el voto electrónico o tenga acceso a información sobre las acciones y decisiones de los gobernantes del país.

Tabla N°1. Fuente: Elaboración propia a partir de Organización de los Estados Americanos, *Fases del Gobierno Electrónico*, [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp), 25.09.2014, 23:08 hrs.

El Gobierno Electrónico tiene ciertos elementos que lo caracterizan y los cuales se definen como sus principios, estos se han descrito por si solo a lo largo de la definición del concepto de E-Gobierno, y pueden compendiarse en:

- ❖ Uso de las Tecnologías de información y Comunicaciones.
- ❖ Prestación de servicios por parte del Estado en forma ágil y eficiente.
- ❖ La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones, dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.
- ❖ Soporte jurídico de apoyo.

A esto se le pueden sumar otras características que son parte de este concepto:

- **Renovación:** Nace una nueva forma de operar la Administración del Estado, ya que se modifica la relación entre el gobierno y el ciudadano gracias a la introducción de las TICs.
- **Fácil de Usar:** El servicio que entrega el Estado a la población es simple y sencillo.
- **Conveniente:** Se refiere que el ciudadano será beneficiado al utilizar el servicio a través de las TICs, en vez de realizarlo en forma presencial en alguna oficina pública.

- **Seguridad, privacidad y registro:** A cada sitio al cual acceda la persona contará con el nivel de seguridad que le garantice que se mantendrá la privacidad de su información y las transacciones que pueda realizar.
- **Participación del sector privado:** Éste sector debe colaborar ya que así se asegura el éxito en la implementación del Gobierno Electrónico. Las empresas privadas otorgan tecnología y capacitación a los funcionarios públicos, y también miden las preferencias de la población ayudando a satisfacer sus demandas.
- **Desconcentración:** Cada servicio debe encargarse de como administra las TICs, con excepción de aquellos en que participan muchos servicios.
- **Interoperabilidad del servicio electrónico:** En el E-goverment toda la población debe tener igualdad de condiciones en cuanto al acceso a los servicios que están disponibles en la plataforma virtual (internet), y dar la posibilidad de que estos puedan presentar quejas, solicitudes o denuncias sobre la gestión pública.

Como todo servicio que se ha de instalar en cualquier parte del mundo, el Gobierno Electrónico tiene ventajas y desventajas; las que se describen en la siguiente tabla.

Tabla N°2: Comparación Ventajas y Desventajas del Gobierno Electrónico.

	Ventajas		Desventajas
1	Cuenta con privacidad y seguridad que generan confianza en el usuario.	1	Está relacionado con la aplicación de las TICs, sin ellas no se podría realizar la implementación del Gobierno Electrónico, por lo que son dependientes de otros entes, como lo es internet, y no es un elemento autónomo de cada gobierno.
2	Es transformacional, no sólo utiliza los procesos existentes para ejercer el gobierno, sino que también utiliza y fomenta la tecnología.	2	Implica re-ingeniería en las relaciones internas y externas del gobierno, ya sea entre empleados, empresas, los habitantes del país, que muchas veces no es fácil de establecer o simplemente no se genera.
3	Es fácil de usar, ya que conecta a las personas a las diferentes áreas de gobierno no tan solo nacional, sino que también internacional.	3	Afecta la organización y función de gobierno en cuanto a la información, prestación de servicios y/o participación ciudadana que muchas se hace difícil de implementar en una plataforma.
4	Innovador y enfocado a resultados, su enfoque es la velocidad y la capacidad de absorber y adaptarse a los avances tecnológicos.	4	Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos, y que muchas el que no lo sean pueden ser perjudiciales para la implementación, ya que cada uno es necesario para continuar el otro. Por ejemplo, que el Gobierno Electrónico se encuentre en la Fase 2 de Interacción, entre el gobierno y ciudadanos, y directamente pase a la Fase 4 de Transformación, donde se integran la mayoría de los servicios públicos a la TIC, saltándose la Fase 3, Transacción, en donde el Gobierno incorpora más tecnología para que el ciudadano pueda realizar trámites en línea, perjudicando el proceso que debe seguir el E-gov.
5	Disponible y de acceso universal, en cualquier lugar o localidad apropiadas a cada comunidad.	5	Es un medio, no un fin en sí mismo. El Gobierno Electrónico es un conector entre el ciudadano y el Gobierno, permitiendo que el público pueda lograr el fin de tener una interacción con el Gobierno, como los trámites gubernamentales, etc.
6	Colaboración, con soluciones desarrolladas entre aliados públicos, privados, no-gubernamentales y centros de investigación.		
7	Óptimo en costos y beneficios, a través de una estrategia de inversión que produzca ahorros, ganancias, y beneficios a largo plazo para los usuarios dispuestos a ocupar el Gobierno Electrónico.(Eficiencia y eficacia).		
8	Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales		

Tabla N°2. Fuente: Elaboración propia a partir de Organización de los Estados Americanos, *Fases del Gobierno Electrónico*, [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp), 25.09.2014, 23:08 hrs.

**Tecnologías de Información y Comunicaciones:** Tras reconocer el potencial de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) para abrir novedosas perspectivas en los procesos de modernización organizacional, iniciado en la década de los noventa, el Gobierno Chileno tuvo la visión de impulsar tempranamente proyectos de gobierno electrónico como parte de su agenda de modernización de la gestión pública.

A fines de los '90 comenzó a incorporar en las instituciones estatales el uso de NTIC, las que se habían convertido en una herramienta central para difundir información, “sea para la transparencia y rendición de cuentas, sea para la prestación de servicios on line”.<sup>21</sup>

Las nuevas tecnologías que se incorporan al Estado y su Administración (NTIC), se definen como aquellas tecnologías que permiten el intercambio constante de información a distancia y en diferentes formatos, como voz, imagen, o cualquier forma que pueda ser vista por los demás de una forma similar a la que fue vista por los emisores.

Las NTIC hacen referencia al uso de computadoras, y a sus sistemas relacionados como software y programas que permiten la utilización de éstas, el uso del hardware y toda la parte física de una computadora, y también el uso de la tecnología de las telecomunicaciones como la televisión abierta, radio, internet y redes digitales.

---

<sup>21</sup> TOMASSINI, Luciano / ARMIJO, Marianela, Reforma y Modernización del Estado – Experiencias y Desafío, página 127

Chile cuenta con conexión a internet a partir del año 1991 presentando desde entonces un crecimiento sostenido. Según el censo del año 2012, el 44,4% de los hogares en Chile tiene acceso a internet, sin contabilizar que todas las empresas e instituciones tienen habilitadas grandes conexiones a dicho servicio. Sin tomar en cuenta el acceso desde los hogares a la red, hoy más del 80% de la población chilena tiene acceso a esta y sabe cómo utilizarla<sup>22</sup>.

Las NTICs se incorporan para crear un Gobierno Electrónico Local, que fomenta la descentralización del Estado y que cada organo que lo constituye pueda implementar sus propios servicios y así promover la eficacia y eficiencia de éstos. Lo que quiere decir que a cada entidad pública se le ha otorgado el poder de utilizar las NTICs como lo consideren adecuado, pero siempre pensando en que debe ser en beneficio para la comunidad, defendiendo de este modo, los valores fundamentales del Estado.

En Chile, el E-Gobierno se desarrolló sobre 7 principios, según *figura N° 6* (siguiente página):

---

<sup>22</sup> GUTIERREZ, Claudio; BATARRICA, M Cecilia; FREZ, Rodrigo; FUENZALIDA, Cristian; OCHOA, Sergio; ROSSEL, Pedro O.; VILLENA Agustín; Gobierno Electrónico en Chile, desafíos, perspectivas y oportunidades, *Las TICs en Chile*, <http://users.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf>, 15.10.2014, 16:56 hrs.

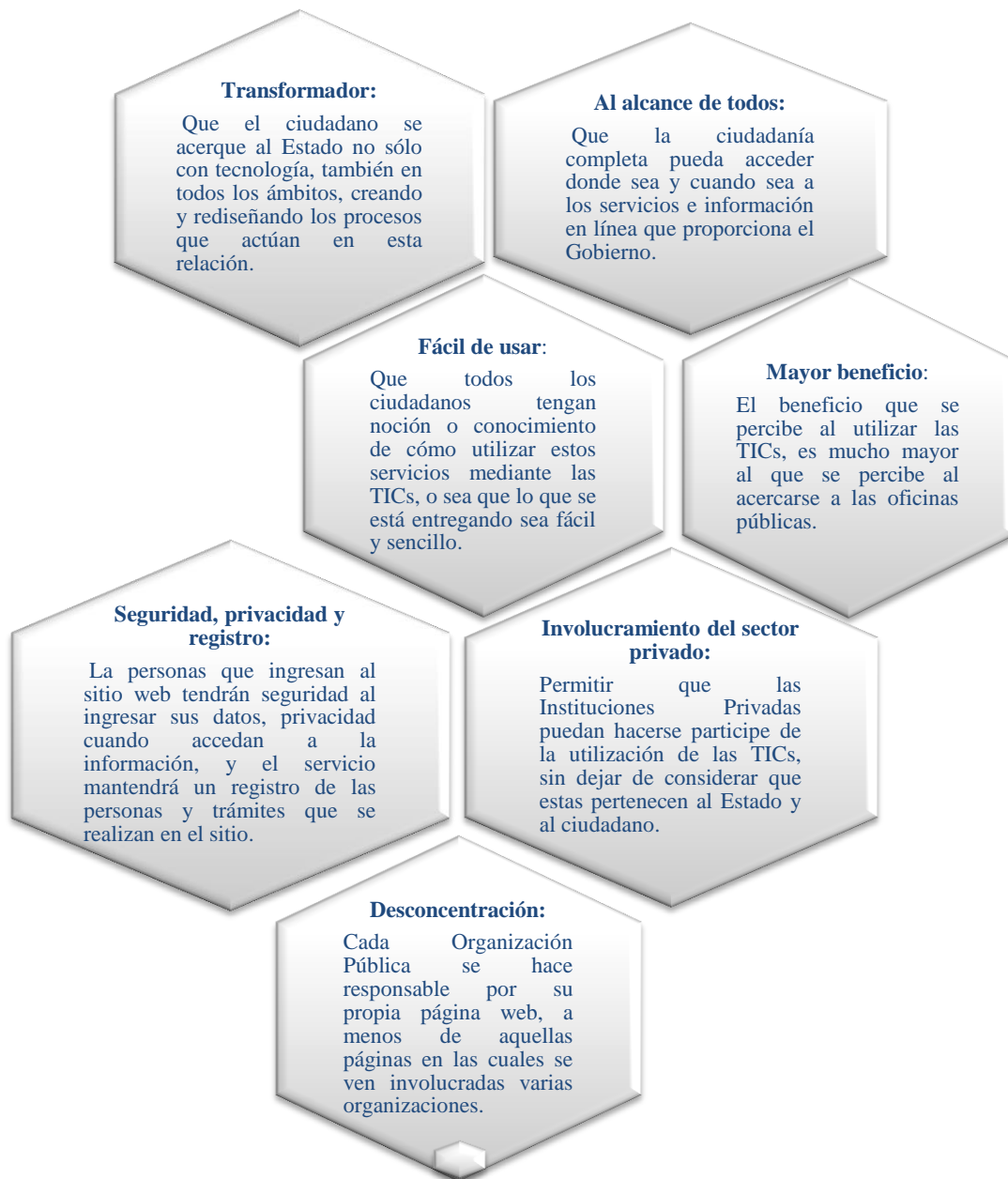


Figura N°6. Fuente: Elaboración Propia a partir de Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Gobierno Electrónico Local, *Principios del E-Gob Local*, <http://www.subdere.gov.cl/documentacion/el-gobierno-electronico-local-e-gov-local>, 15.10.2014, 18:57 hrs.

Chile para poder introducir el Gobierno Electrónico en cada Institución Pública consideró solamente tres de las cinco fases que se necesitan para la implementación del Gobierno Electrónico, siendo éstas, la Fase 1: Presencia, Fase 2: Interacción, y la Fase 3: Transacción.

Actualmente, el Ministerio Secretaria General de la Presidencia ha destinado una de sus áreas a esta nueva revolución de las TICs, llamándola Modernización y Gobierno Digital; dicha área apunta a lo que se ha referido al Gobierno Electrónico, enmarcando como objetivos, acercar a la ciudadanía con el Estado, valorando el tiempo que ésta invierte en la realización presencial de trámites y haciendo a la ciudadanía más participativa en estos procesos, acercando el Gobierno al público, entregando soluciones, siendo más abierto y transparente, y escuchando ideas de la comunidad, y lograr con esto el crecimiento del país. El Estado espera que cada ciudadano al acceder a la página de Modernización y Gobierno Digital, [www.modernización.gob.cl](http://www.modernización.gob.cl) pueda opinar y ayudar con sus ideas a mejorar este servicio, propiciando las ideas de transparencia activa y pasiva, en las que se enmarca la ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

El sector de la Administración del Estado que realiza las transacciones comerciales hacia el exterior, ha incorporado el concepto de Gobierno Electrónico al igual que todos los demás Instituciones. La más utilizada y más importante es su integración a internet, en donde cada organismo participante de las transacciones

comerciales hacia el exterior (en conjunto con el Estado) han implementado páginas web.

En estas páginas se encuentra gran cantidad de información respecto a determinado organismo público, su misión y visión, organigrama, estructura jerárquica, principales servicios y demás, información, acorde las nuevas instrucciones emanadas de la entrada en vigencia de la Ley de Transparencia N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública; es así, que puede encontrarse los organismos con los cuales se relaciona la entidad, y aquellos que dependen de la misma, y sus enlaces de acceso directo; se encuentran noticias importantes y recientes en las cuales se ha involucrado la institución; además de las leyes y bases sobre las cuales se rige.

Un avance significativo que presentan hoy en día estas páginas web, es que no sólo son repositorios de información, sino que ofrecen trámites en línea y en caso de que tuviesen costo monetario, el pago debe realizarse mediante un medio electrónico validado, usualmente *webpay*<sup>23</sup>; y finalmente se encuentra orientación respecto del contacto directo en caso de dudas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, y un sector en donde el usuario puede acceder a las preguntas frecuentes que se le realizan.

---

<sup>23</sup> En *webpay* se pueden realizar pagos en línea a través de Internet desde cualquier lugar en que la persona se encuentre y a cualquier hora. *Webpay* ofrece un servicio cómodo y con alto respaldo de seguridad. Además, se puede acceder a las promociones y beneficios que entregue cada banco así como pagar en cuotas. <https://www.webpay.cl/portalpagodirecto/pages/faq.jsf>. 15.10.2014, 21:48 hrs.

Las páginas web de cada organismo relacionado con el Comercio Exterior son:

- Ministerio de Hacienda: [www.hacienda.cl](http://www.hacienda.cl)
- Ministerio de Relaciones Exteriores: [www.minrel.gob.cl](http://www.minrel.gob.cl)
- Servicio Nacional de Aduanas: [www.aduanas.cl](http://www.aduanas.cl)
- Sociedad de Fomento Fabril: [www.sofofa.cl](http://www.sofofa.cl)
- Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura: [www.sernapesca.cl](http://www.sernapesca.cl)
- Servicio Agrícola y Ganadero: [www.sag.cl](http://www.sag.cl)
- Cámara Nacional de Comercio: [www.cnc.cl](http://www.cnc.cl)
- Banco Central de Chile: [www.bcc.cl](http://www.bcc.cl)
- Dirección Nacional de Relaciones Exteriores: [www.direcon.gob.cl](http://www.direcon.gob.cl)
- Instituto de Salud Pública: [www.ips.cl](http://www.ips.cl)

## **2.3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1 Servicio Nacional de Aduanas: Modernización del Procedimiento de Comercio Exterior en Chile.**

En el capítulo anterior se ha indicado que es deber de todo Estado, y por ende de su Gobierno, el propender al bien común, estableciendo políticas y programas que incentiven y posibiliten la inversión y el desarrollo económico del país, lo que interviene en diferentes ámbitos de la cultura y sociedad, por tanto, si se reconoce el potencial que trae consigo el uso de nuevas tecnologías para generar eficiencias y eficacias en tiempos de trámites y satisfacción a usuarios, y se lleva al contexto del nivel estratégico en que hoy se encuentra el Comercio Exterior, es casi impensado no contar con un software que simplifique y otorgue certeza y transparencia respecto de los trámites que se deben efectuar para exportar e importar, utilizando metodologías nuevas, que trajo el impulso de la agenda modernizadora estatal y el e-government chileno desde los '90.

Así las cosas, es que el Servicio Nacional de Aduanas, desde la Administración del Estado del año 2000, ha generado esfuerzos para que nuestro país, esté a la altura y competencia de los grandes países que realizan el Comercio Exterior e Internacional; razón por lo cual, diseñó e implementó una Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), con la visión y esperanza de que ésta, trajera beneficios para las importaciones

y exportaciones nacionales, agregando nuevas herramientas a incorporar como lo es el trámite de tránsito de mercancías, modalidad que es bastante ocupada en el país.

### **Implementación de una Ventanilla Única.**

Una VUCE<sup>24</sup> es definida por el Centro de Naciones Unidas para la Facilitación del Comercio y el Comercio Electrónico (CEFACT) como “un medio de facilitación que permite a las partes implicadas en el comercio y el transporte presentar información y documentos estandarizados en un punto único de entrada, para cumplir los requisitos reglamentarios relacionados con la importación, exportación y tránsito de mercancías. Con esto se elimina la presentación de documentos e información a diferentes entidades de manera simultánea, las cuales presentan sus propios procedimientos y requerimientos de acuerdo a sus competencias. Si la información es electrónica, entonces los datos individuales deberán ser presentados una sola vez.”

Para que la implementación de una Ventanilla Única sea exitosa, se deben observar las condiciones en la que se encuentra el país, sin embargo el CEFACT, ha presentado tres modelos de implementación, reseñados en la siguiente *figura N° 7*:

---

<sup>24</sup> VUCE, denominación general que se le otorga a una Ventanilla Única de Comercio Exterior.

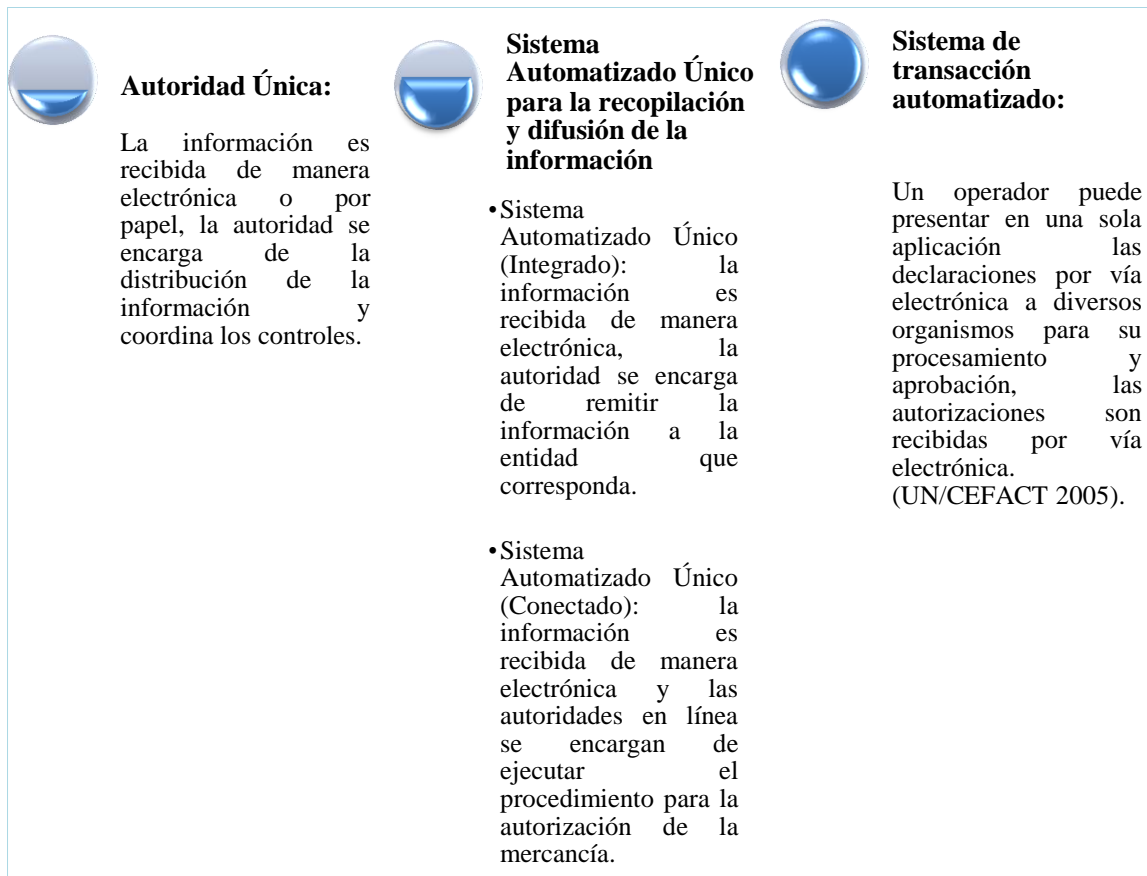


Figura N°7. Fuente: Elaboración propia a partir de Centro de Naciones Unidas para la Facilitación del Comercio y el Comercio Electrónico, <http://www.wto.org/>.

Es necesario que cuando una VUCE se pone en marcha, los Servicios Públicos y los organismos privados que se encuentran relacionados con la tramitación de bienes y servicios internacionales, puedan tener una relación mancomunada para que los tramites que prontamente se realizarán en línea se hagan de manera rápida y fácil para los usuarios, aportando certeza, confiabilidad, eficiencia y eficacia durante todo el proceso.

En el contexto nacional, la idea principal del Servicio Nacional de Aduanas, con la implementación de una VUCE se fundamenta en la imperiosa necesidad de reducir los costos, los tiempo y el formato presencial para los usuarios, en la ejecución de las transacciones internacionales, ya que nuestro país, actualmente demora 21 días en realizar un trámite de exportación presencial, invirtiendo 19 de ellos, en tramitaciones ante organismos públicos, siendo dicho plazo, demasiado extenso, si se le compara con el promedio de los países de la región; los cuales alcanzan 18 días y más aún, si se le compara con la mayoría de países que conforman la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que sólo tardan 10 días.

Los 21 días actuales que demora la tramitación en los servicios públicos chilenos, se divide en cuatro tramos, siendo ordenados de en la siguiente manera

Tabla N°3: Comparación de la demora en días en los tramos establecidos por el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), mediante método presencial y método electrónico.

Tramo	Demora en días	
	Sin VUCE	Con VUCE
<b>1: Preparación de la documentación.</b>	11 días	2 días
<b>2: Obtención de la Declaración Aduana y Controles Técnicos</b>	2 días	
<b>3: Manejo de carga en puerto y terminales.</b>	4 días	4 días
<b>4: Transporte interno y manipulación.</b>	4 días	4 días

Tabla N°3. Fuente: Elaboración propia a partir de Toledo Cabrera, Julieta, La Ventanilla Única de Comercio Exterior de Chile. Desarrollos y Desafíos, Servicio Nacional de Aduanas, *Tiempos de Despacho*, <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/07334a14.pdf>.

Se aprecia que es en el Tramo 1 y Tramo 2 en donde el SNA impacta directamente con la Ventanilla Única, reduciendo esta tramitación de 21 días a tan solo 10 u 11, ya que la documentación tramitada se puede obtener por medio de la VUCE, eliminando tiempos muertos, reduciendo tiempos de respuestas, validación y corrección, entre otros.

Otro de los motivos por los que la Ventanilla única se comienza a implementar en nuestro país, dice relación con la capacidad estatal de fomentar el pro-empleo, a través de iniciativas de emprendimiento, integrando a las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME) en el Comercio Exterior Chileno, ya que ellas realizan más del 40% de las transacciones comerciales al exterior del país.

Por otro lado, se busca efectuar procesos transparentes, eficientes y modernos, a fin de posicionar a Chile, al nivel de países desarrollados en transacciones comerciales, como es el caso de China. Al lograr que el usuario pueda encontrar en un único portal web todos los servicios e información necesarios para la tramitación de las transacciones comerciales internacionales, aprovechando y explotando de la mejor forma todas las ventajas que ofrecen los Tratados de Libre Comercio que ha firmado Chile y se mantienen vigentes.

En concreto, para el caso Chileno, el Servicio Nacional de Aduanas ha denominado a la Ventanilla Única de Comercio Exterior Chilena SICEX.



“El Sistema Integrado de Comercio Exterior – SICEX, es el paso siguiente en la concreción de los esfuerzos que ha estado haciendo el país tendientes a la simplificación y la automatización de los procesos de comercio exterior.”<sup>25</sup>

En la Agenda Digital 2004 – 2006, se estableció el primer compromiso:

- Proyecto: Ventanilla Electrónica de Comercio Exterior

---

<sup>25</sup> Sistema Integrado de Comercio Exterior, *¿Quiénes somos?, Antecedentes*, <http://www.sicexchile.cl/portal/web/sicex/antecedentes>, 20.10.2014, 10.47 hrs.

- Meta 2006: 8 instituciones operando integradamente
- Logro: Interconexión servicios bilaterales (septiembre de 2005)

En la 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)

“SICEX pretende proveer los mecanismos que permitan implantar en Chile un portal único que permita realizar los trámites necesarios para materializar electrónicamente las operaciones de comercio exterior.”<sup>26</sup>

Esta plataforma es un conjunto de procedimientos apoyados por sistemas computacionales que posibilitan la gestión aduanera, orientadas a facilitar el proceso de Comercio Exterior para exportadores e importadores, agilizándolo y dando solución a falencias existentes en él, debido a que a través de SICEX, se espera, pueden realizar los trámites de exportación, importación y tránsito, mediante una de las TICs, que en este caso es el internet, sin la necesidad de hacer presencia física en cada institución; de igual modo, se enfoca en modernizar y agilizar la interacción entre todos los actores del comercio exterior, privados y públicos, haciendo factible el intercambio de información confiable y segura entre ellos.

---

<sup>26</sup> Sistema Integrado de Comercio Exterior, [¿Quiénes somos?](http://www.sicexchile.cl/portal/web/sicex/quienes-somos?), <http://www.sicexchile.cl/portal/web/sicex/quienes-somos>, 20.10.2014, 17:28 hrs.

Para poder llevar a cabo este proyecto, SICEX se constituyó administrativamente, en una Comisión Asesora elegida por el Ministerio de Hacienda, que tiene por objetivo dirigir y coordinar la plataforma que se está utilizando para el sistema, hacer funcionar de manera accesible, rápida y fácil cada etapa a implementar, tratando de cumplir los plazos establecidos. Además debe incorporar a cada organismo Público que se ve involucrado en la tramitación en línea para que no ocurran deficiencias cuando esto sea requerido<sup>27</sup>.

La Comisión Asesora de SICEX está jerarquizada según muestra la *figura N° 8*:



Figura N°8. Fuente: Sistema Integrado de Comercio Exterior, <http://www.sicexchile.cl/>.

<sup>27</sup> Datos en base a: Sistema Integrado de Comercio Exterior Chile, *¿Quiénes somos?*, <http://www.sicexchile.cl/portal/web/sicex/quienes-somos>, 20.10.2014, 23:52 hrs.

Según el organigrama<sup>28</sup> que se muestra en la figura anterior, se puede encontrar:

Comisión Asesora. Asesorar al Presidente de la República en las siguientes materias:

- Proponer medidas tendientes a la implementación y funcionamiento de un sistema integrado de comercio exterior.
- Estudiar la legislación nacional vigente aplicable en la materia y proponer las normas y reglamentos que sean necesarios para su perfeccionamiento.
- Servir de instancia de colaboración en la coordinación de los organismos públicos que tengan competencias asociadas a los procesos y operaciones de comercio exterior, en especial para la preparación de propuestas de facilitación y simplificación de procesos y para la aplicación de las medidas que en el marco de la Comisión se acuerden.
- Elaborar y entregar al Presidente de la República un primer informe 120 días después de constituida formalmente la Comisión, un segundo informe en diciembre de 2011 y un informe final en diciembre de 2012, que contenga una evaluación de los avances alcanzados por la Comisión, el nivel de desempeño de la institucionalidad del comercio exterior y las recomendaciones para su desarrollo, además de los informes específicos que se requieran o emanen del desarrollo de sus tareas, y

---

<sup>28</sup> Sistema Integrado de Comercio Exterior, *Organización*, <http://www.sicexchile.cl/portal/organizacion>, 28.10.2014, 01:10 hrs.

- Las demás tareas que sean necesarias y pertinentes para el cumplimiento de su cometido de asesoría al Presidente de la República.

Secretario Ejecutivo. Tiene como principal cometido la realización de todas las funciones inherentes a la dirección ejecutiva del proyecto, entre las cuales se cuentan:

- Mantener informada sobre la marcha del proyecto, a la Comisión Asesora para el establecimiento del SICEX.
- Hacer cumplir en forma eficaz y eficiente los objetivos dentro de los plazos aprobados en los Planes Operativos. Para ello deberá coordinar y supervisar el avance del proyecto en todos los aspectos: Organización, Planificación, Ejecución, Administración y Contralor. En caso de que se produzcan desvíos respecto de la planificación deberá informar a la Comisión Asesora de la situación y proponer las medidas correctivas necesarias.
- Procurar que los recursos en dinero o en especies provenientes de las distintas fuentes de financiamiento, conforme a los convenios firmados, se produzcan en tiempo y forma y sean adjudicados conforme a lo presupuestado, y en relación a su avance.

Unidad Ejecutor. Dentro de sus responsabilidades se cuentan:

- Planificar, dirigir, supervisar, coordinar y evaluar la realización y desarrollo de todas las tareas del Proyecto tanto en el área técnica como tecnológica.
- Establecer objetivos operativos claros para los equipos y determinar los plazos en que se deben alcanzar, realizando el correspondiente seguimiento del desarrollo del proyecto y corrigiendo cualquier desviación que se produzca.
- Preparar la documentación operacional, técnica, administrativa y financiera del proyecto, entre otros: planes operativos, informes, presupuestos, expedientes de licitación, órdenes de pago, etc. Para V°B° del Secretario Ejecutivo.
- Apoyar la coordinación entre los servicios públicos para la realización de las distintas tareas de los grupos técnicos.
- Coordinar reuniones de trabajo para recoger los requerimientos y necesidades del sector privado relacionado con SICEX.

Equipo Técnico Hacienda. Cumple funciones de apoyo a la Unidad Ejecutora en sus tareas de coordinación, planificación y control. También entre sus funciones está la preparación de documentos técnicos, presupuestos, informes, licitaciones, etc. Durante el desarrollo de SICEX Central, será la Coordinadora de la Contraparte Técnica del contrato con el Consorcio CrimsonLogic-Everis encargado de la construcción del Sistema.

Equipo Técnico Servicios. En cada Servicio Público se ha formado un equipo multidisciplinario de profesionales, coordinados por un Líder SICEX formalmente

nominado, que se encarga de resolver las tareas que surgen producto de las distintas etapas que se van cubriendo en el proyecto. Este equipo tiene como principal función, facilitar al interior de los Servicios, en coordinación con la Unidad Ejecutora, la realización de las tareas de los equipos Tecnología, Modelamiento, Armonización y Normativo.

#### Equipo Tecnológico

- Elaborar el diagnóstico respecto del desarrollo informático actual de cada servicio, determinando las brechas e identificando los requerimientos para su integración a SICEX.
- Preparación Términos de Referencia para la o las licitaciones que se requieran para la implementación y puesta en marcha del proyecto.
- Definición arquitectura tecnológica de SICEX, identificando los Casos de Uso de funcionalidades transversales del Sistema.
- Actuar como contraparte técnica de los proyectos tecnológicos que se realicen en las instituciones públicas, para su integración con SICEX.

#### Equipo Modelamiento

- Realizar el levantamiento de los procesos operacionales actuales que llevan a cabo las instituciones que participan en el Comercio Exterior.

- Modelar a nivel macro, los procesos de exportaciones, Importaciones y Tránsito, para su implementación en SICEX, identificando los actores, documentos, modelo de datos requerido y su interoperabilidad con las Instituciones del Estado.
- Determinar los datos elementales a considerar en el registro único de comercio exterior.

#### Equipo Armonización de Datos

- Definir reglas básicas para la identificación de códigos de productos y códigos de certificados/autorizaciones.
- Elaborar la matriz de datos elementales para SICEX, en base a estándares internacionales como el modelo de datos OMA.
- Elaboración del Glosario Técnico de Comercio Exterior estandarizado.
- Homogenización de la semántica de Comercio Exterior entre las agencias que participan en el proceso, definiendo el Diccionario de Datos para SICEX.

#### Equipo Normativo

- Realizar levantamiento por tipo de producto:
  - Autorizaciones/certificados
  - Procedimientos

- Norma jurídica, para el certificado y para el procedimiento:
  - Tarifas
  - Plazos
- Definir el marco legal que ampare el SICEX, para lo cual debe examinar y establecer las bases jurídicas para la implementación del SICEX. Examen exhaustivo de la legislación, reglamentos y decretos para garantizar que el funcionamiento de SICEX cumpla con las normas nacionales (e internacionales) y la ley para identificar las "lagunas" que puedan existir, así como el método para hacerles frente.
- Proponer y establecer la estructura organizacional para el establecimiento y operación de SICEX.

#### Equipo de Procedimientos

- Objetivo general: Definir, revisar, proponer los procedimientos que complementarán y apoyarán la operación de SICEX.
- Presentar y someter a validación del Comité Ejecutivo de SICEX, los procedimientos definidos y consensuados por la mesa.
- Someter a consulta del equipo jurídico, aquellos procedimientos que puedan estar relacionados con aspectos normativos de las Instituciones.

- Presentar los procedimientos revisados y aprobados. A los líderes SICEX y equipo jurídico.

### **Etapas para su implementación y uso para la ciudadanía**

El Sistema Integrado de Comercio Exterior comenzó a desarrollarse desde hace ya 10 años (año 2004), como un proyecto de Aduanas que tenía como objetivo esencial, integrar a los organismos públicos en un solo portal para así, permitir a importadores y exportadores realizar los trámites internacionales, comenzando con un Plan Piloto de Exportaciones.

Entre 2005 y 2006, el Servicio Nacional de Aduanas comenzó a establecer una conexión Bilateral Electrónica de sus procedimientos con otros Servicios Públicos que trabajan para hacer posible el Comercio Exterior. En el año 2006 fue necesaria la integración del Ministerio de Hacienda a este proyecto, debido a que era necesario hacer más progresivo el avance de la implementación de la Ventanilla Única, haciendo más rápida y efectiva la integración de los demás servicios que colaboran con el proyecto.

El año 2007 fue el elegido para que los procesos del Servicio Nacional de Aduanas y de los Puertos comenzaran una Integración conjunta.

El Ministerio de Economía y el Servicio Nacional de Aduanas en 2008 crearon un portal informativo que otorgaba orientación e información sobre los trámites de importación y exportación, y la tramitación que se debe hacer para realizarlo; en este mismo año, comienza a moldearse la Fase 1: Presencia de la implementación del Gobierno Electrónico en el proyecto SICEX.

Para poder seguir implementando la Ventanilla Única de Comercio Exterior en el país, el año 2009 y 2010 fueron utilizados para realizar estudios sobre la integración de todos los procesos de Comercio Exterior. El mismo año 2010 empiezan las gestiones para la creación de SICEX, las que tenían como objetivo ser ejecutadas dentro de los próximos cuatro años; a su vez, en 2010 también comienza a definirse una Comisión asesora capaz de dirigir el proyecto SICEX para que pueda tener una pronta implementación.

En el año 2012, el Ministro de Hacienda de la época, Sr. Felipe Larraín, fue el encargado de realizar una licitación para la creación de la página de SICEX, en donde se incluye la Ventanilla Única de Comercio Exterior. La Subsecretaría de Hacienda, quien fue la encargada de seleccionar la empresa para esta tarea, adjudicó el proceso al Consorcio Crimson Logic-Everis, integrado por las empresas Everis de España, Chile y CrimsonLogic de Panamá.

“El Servicio Nacional de Aduanas se puso como meta en ese entonces que en el año 2012 se comenzaría con la implementación de exportaciones, el año 2013 con importaciones, y el 2014 con tránsito de mercancías, comenzando primeramente con un plan piloto para cada acción, y luego colocar la puesta en marcha definitiva<sup>29</sup>”.

El comienzo de la implementación del módulo de exportaciones es cuando la Fase 2: Interacción y la Fase 3: Transacción de la implementación del Gobierno Electrónico empiezan a desarrollarse, debido a que la creación del portal SICEX permite conectar al organismo con los usuarios, y además realizar trámites a través de él.

### **¿Cómo ha sido la implementación de SICEX?**

Como se ha mencionado, para que este proyecto tenga vigencia, se creó un portal mediante internet, el cual se encuentra interconectado con los demás Servicios Públicos que están involucrados con los procesos de transacción de mercancías. También crea una conexión directa con algunos entes privados cuya participación se hace necesaria en tal intercambio, y de manera similar crea una interconexión con organismos internacionales los cuales fiscalizan el comercio internacional.

---

<sup>29</sup> Datos recopilados de “La Ventanilla Única de Comercio Exterior de Chile. Desarrollos y Desafíos”, Autores: Julieta Toledo Cabrera, Servicio Nacional de Aduanas; Qué es lo que hemos hecho y hacia dónde vamos; <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/07334a14.pdf>, 20.10.2014, 21:59 hrs.

La imagen N° 1, muestra la página de inicio a [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl).

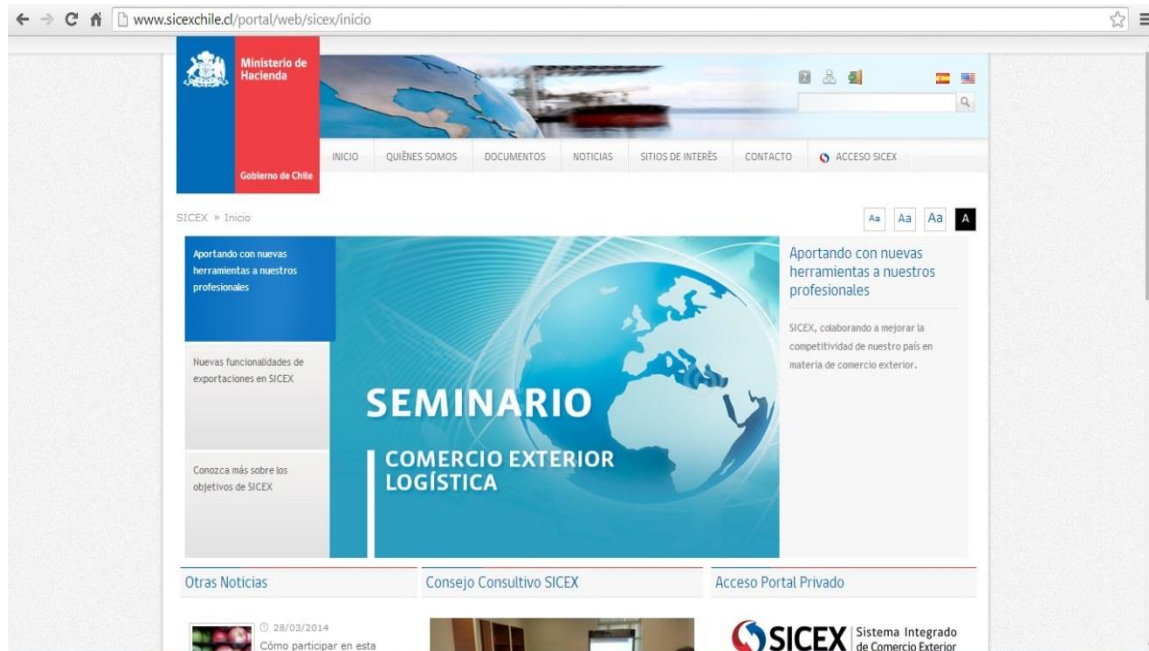


Imagen N°1. Fuente: Sistema Integrado de Comercio Exterior, <http://www.sicexchile.cl/>

El portal ofrece diversos servicios, entre los cuales se destacan:

- Información sobre el sistema, la misión y visión.
- Quiénes son los funcionarios que están a cargo de SICEX.
- Documentos que se encuentran disponibles en esta página como declaraciones y decretos que hacen posible su funcionamiento.
- Noticias sobre los avances del sitio y las implementaciones que se realizan.

- Contacto con el cuál es posible resolver las dudas, plantear quejas y realizar sugerencias que tengan los usuarios de SICEX
- Finalmente el acceso a SICEX que permite ingresar a esta Ventanilla Única.

El proceso de desarrollo e implementación de SICEX se dividió en 3 etapas. La primera fue referida a los procesos de exportación, la segunda a los de importación y la tercera a los de tránsito de mercancía, tal cual lo muestra la *Figura N°9*.

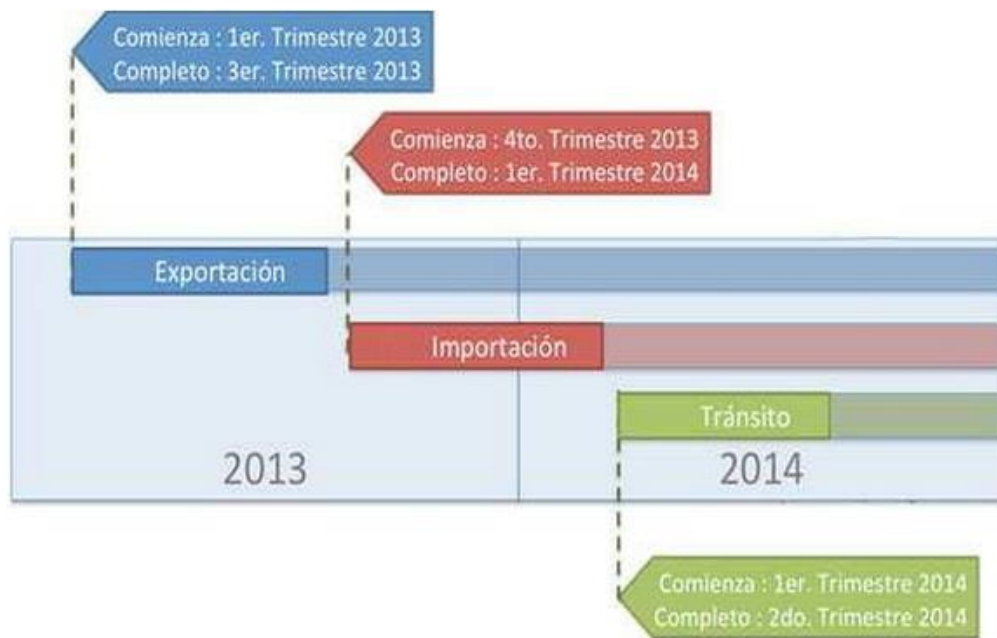


Figura N°9. Fuente: Sistema Integrado de Comercio Exterior <http://www.sicexchile.cl>.

Contrario a los planes que el Servicio Nacional de Aduanas había trazado para la implementación de la Ventanilla Única, la puesta en marcha del sistema se realizó en Enero de 2013, comenzando con el “Plan Piloto de Exportaciones”, participando activamente en este plan cinco organismos públicos, a saber: Servicio Nacional de Aduanas (SNA), Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA), Instituto de Salud Pública (ISP), Comisión Chilena del Cobre (COCHILCO).

SICEX, al año 2014, sólo se ha implementado para la salida de mercancía en tres puertos: Puerto de Valparaíso, Aeropuerto de Santiago Arturo Merino Benítez y el Puerto Terrestre de Los Andes; incorporó en esta puesta 89 productos de exportación como son: cátodos de cobre, salmón, pollo, pavo, uva, manzanas, medicamentos, neumáticos, cigarrillos, calzados, etc., equivalente a un 42% del total de las exportaciones chilenas; considerándose 21 exportadores y 12 Agentes de Aduana.

Se estimaba que el módulo de exportaciones se pusiera en marcha definitiva ya en Septiembre del año 2013, sin embargo por condiciones adversas a la dinámica Comercio Exterior, como el control y manejo de las TICs, verificación de los documentos, etc., han hecho que este plazo se extienda, provocando que hasta el término del año 2014 éste módulo se encuentre a prueba y no funcionando completamente.

Anteriormente se ha mencionado que el módulo de importaciones (segundo módulo del proyecto) debía realizarse en el año 2013, pero en la figura N° 9 podemos apreciar que este debía comenzar en el último trimestre de 2013 hasta el primer trimestre de 2014. Considerando lo descrito en el párrafo anterior, y debido a la extensión del funcionamiento del módulo de exportaciones, ha debido postergarse el “Plan Piloto de Importaciones” hasta cuando la etapa de exportaciones se encuentre totalmente completa, lo que a la fecha del presente informe ampliado, no se ha concretado.

El tercer módulo involucra la realización de tránsito de mercancías, que en los planes de Aduanas debía implementarse entre el primer y segundo trimestre de 2014, acabándose este proceso a mediados de 2014, finalizando todas las tareas de SICEX y todas funcionando a 100%. Sin embargo, el módulo de tránsito ha sufrido modificaciones por las diversas razones que afectan al Comercio Exterior, comenzando el “Plan Piloto de Tránsito” cuando logre finalizar el módulo de importaciones.

### **¿Cómo un usuario puede utilizar SICEX?**

La Comisión Asesora de SICEX lo ha considerado como un proceso bastante fácil, en donde el usuario por el momento exportador debe tener un conocimiento de Comercio Exterior y por ende conocimientos del proceso que se lleva a cabo normalmente con las exportaciones; a esto también se le agrega que el usuario debe haber leído las preguntas frecuentes que se encuentran en la página de SICEX, para

aclarar de esta manera cualquier duda o consulta que le surja al momento de utilizar la plataforma; la *imagen N° 2*, muestra la portada de ingreso al sistema:

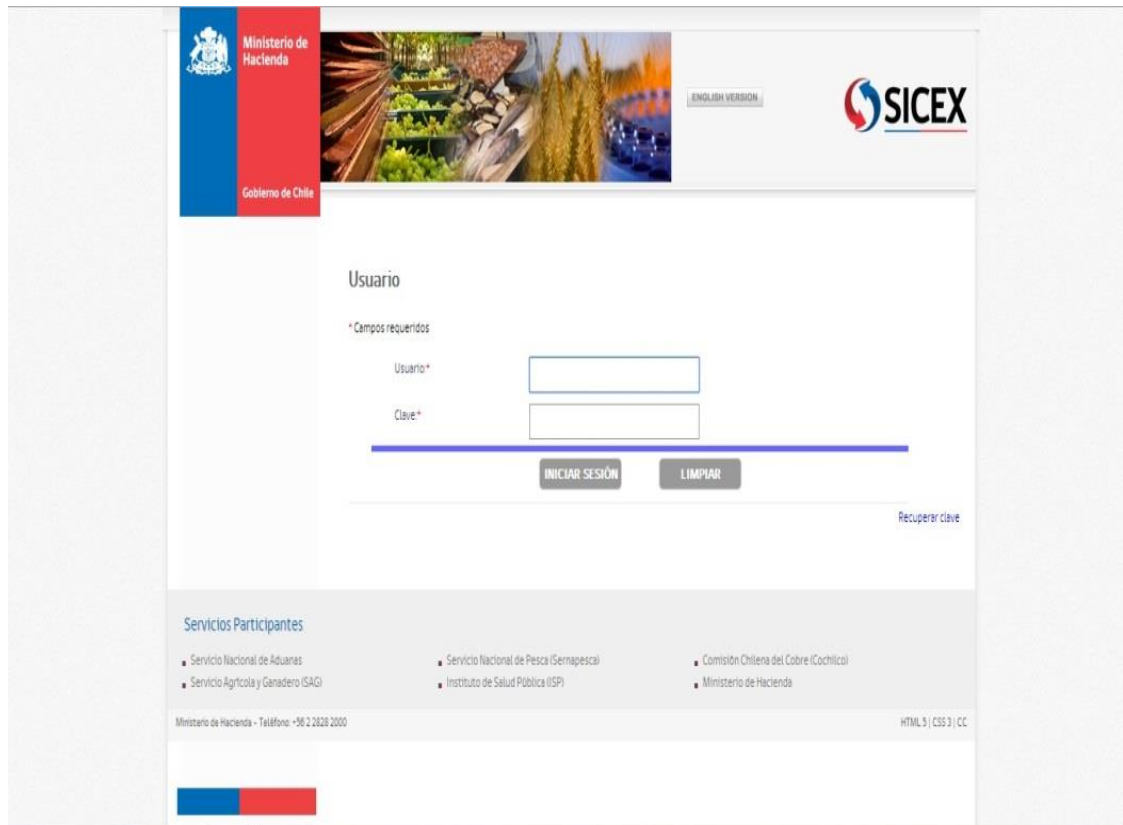


Imagen N°2. Fuente: Sistema Integrado de Comercio Exterior, *Acceso a SICEX*, <https://www.sicexchile.cl/cas/login?service=https%3A%2F%2Fwww.sicexchile.cl%2Fsicex>.

La utilización de la Ventanilla Única puede realizarla, en el único caso de exportaciones, solo el exportador o bien, con la asesoría de un Agente de Aduana. En presunción de que se ponga en marcha el Plan Piloto de Importaciones, el sistema debe ser utilizado por el importador o el importador con asesoría del Agente de Aduana.

Existen dos procedimientos o entornos de trabajo; el primero es el Entorno de prueba QA, siendo aquél el que utiliza datos que no son reales permitiendo realizar los procedimientos de SICEX sin afectar los datos ni sistemas de los Servicios Públicos involucrados; el segundo es el Entorno de Producción en el cuál todo el procedimiento se realiza en base a datos y sistemas reales. Estos dos entornos funcionan de forma separada por lo que para su acceso también se debe ingresar con claves separadas.

La Comisión Asesora de SICEX, ha descrito el procedimiento en su página web de la siguiente manera:

- ✓ “Revisar en SICEX, que los productos que desea exportar existen en el Catálogo.
- ✓ Si los productos a exportar no están en SICEX, el exportador debe llenar un formulario con las lista de los productos que desea incorporar al Catálogo y enviarlo a las direcciones indicadas en el formulario
- ✓ SICEX recibe la lista de productos y la revisa con los Servicios Públicos para determinar los requisitos de información y de autorizaciones que estos tienen.
- ✓ Los productos se cargan en el Catálogo SICEX.
- ✓ En forma paralela a la revisión de los productos, el exportador debe inscribirse con Elizabeth Durán D. (eduran@hacienda.gov.cl) en una de las capacitaciones cuyo calendario se publica en el sitio web [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl).
- ✓ Con los datos recibidos, SICEX genera claves, en entorno QA, para los usuarios indicados en el formulario.

- ✓ SICEX capacita a las personas previamente inscritas.
- ✓ SICEX entrega claves de acceso, en ambiente de pruebas, a los usuarios capacitados.
- ✓ El usuario ingresa a trabajar en SICEX QA. Este trabajo es monitoreado y apoyado por personal de SICEX.
- ✓ El usuario ejercita haciendo operaciones en ambiente de pruebas, para habituarse a los procesos y tiempos involucrados en los mismos.
- ✓ Cuando el usuario ha hecho suficientes operaciones en ambiente de prueba, y siente que está en condiciones de trabajar en el entorno de Producción, solicita a SICEX se le otorgue claves para trabajar en el entorno de producción y efectuar operaciones reales.
- ✓ SICEX revisa lo hecho por el usuario en el ambiente de pruebas y determina si está o no preparado para trabajar en Producción.
- ✓ En base a esta revisión determina si entrega las claves de Producción o si solicita al usuario que continúe ejercitando en ambiente de pruebas.
- ✓ SICEX entrega claves del ambiente Producción.
- ✓ Como último paso, el usuario ejecuta operaciones en entorno Producción.<sup>30</sup>

Los anteriores 15 pasos, pueden resumirse en un flujograma de interacción del software SICEX, según *figura N° 10*:

---

<sup>30</sup> Sistema Integrado de Comercio Exterior, *¿Cómo participar en la iniciativa SICEX?, Noticias sobre SICEX*, [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl), 01.06.2014, 15:35 hrs.

En general, el proceso en SICEX es el siguiente:

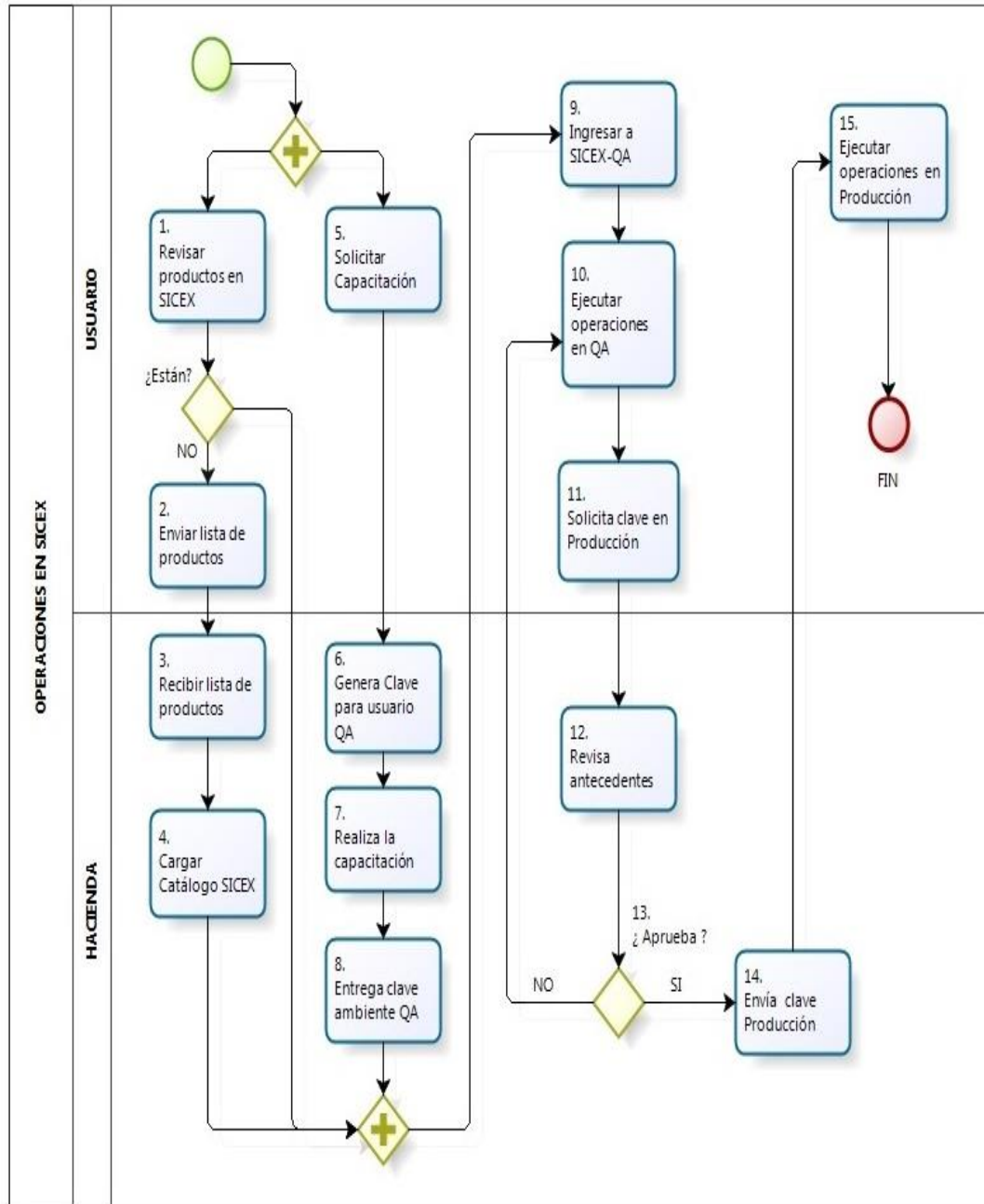


Figura N°10. Fuente: Sistema Integrado de Comercio Exterior, ¿Cómo participar en la iniciativa SICEX?, Noticias sobre SICEX, <http://www.sicexchile.cl/>

Ninguna persona puede acceder a SICEX sin tener la edad legal para la realización de trámites, que en Chile es de 18 años; podrán interactuar en el sistema solo aquellos usuarios que se encuentren activos con su Nombre de Usuario y Contraseña, asumiendo que estos tienen conocimiento sobre las condiciones de uso de SICEX, las cuales se encuentran descritas en el portal ya mencionado [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl), siendo estas normas básicas que describen el funcionamiento del sistema como el buen uso de éste, su restricción a la utilización maliciosa, el mal manejo de información, las responsabilidades que asume el sistema, etc.

Es necesario que el usuario tenga conocimiento sobre la responsabilidad de la clave otorgada para que pueda acceder a SICEX, controlando con ella los documentos que sube a la página, como así, las solicitudes que registra. Si se hace mal uso del software, el usuario podrá ser eliminado de las bases del sistema.

Por consiguiente, para que el funcionamiento se realice de manera correcta, el sistema cuenta con perfiles de usuarios que permiten una mejor utilización del sistema, encontrándose los siguientes: **Administrador**, el que tiene la función del manejo de los usuarios en cuanto a creación, modificación y eliminación de estos, la creación, modificación, envío y subida de documentos en la web, y reporte de errores que se produzcan en el sistema; también está el perfil del **Administrador de los Organismos Participantes** quien tiene atribuciones similares a las del Administrador pero en relación con el organismo que tiene a cargo, incluyéndose en estas la creación y modificación de

sucursales y filiales; finalmente está el **Usuario** al cual se le asignan las funciones de consulta información sobre los procesos que llevará a cabo, creación, modificación y eliminación de los procesos de la solicitud, y la modificación, envío y subida de documentos a la web.

### **Servicios Públicos y Privados que intervienen para la validación de información en SICEX**

Para la implementación de SICEX ha sido necesaria la intervención de diversos organismos para que toda la información y tramitación que debe realizarse en línea sea de la forma más rápida y expedita para el usuario.

Existen 24 servicios públicos que debiesen intervenir en SICEX, de los cuales sólo 5 se agrupan en el mayor volumen de procesos transversales, siendo éstos:

- **Servicio Nacional de Aduanas:** Es el organismo que ocupa el rol central en el funcionamiento de SICEX, siendo el encargado de asesorar y coordinar la implementación y actividades del proyecto, además de ser el creador y diseñador principal de él. Las transacciones realizadas a través del portal son todos los trámites que tiene a cargo Aduanas por lo que es su deber establecer, en conjunto con la Comisión Asesora, los procedimientos para realizar la transacción en línea y la autorización de la salida y entrada de los productos.

- **Servicio Agrícola y Ganadero:** su rol en SICEX es otorgar certificaciones de origen y sanitarias en línea a los productos ya nombrados, en un plazo mínimo de tiempo (solamente horas).
- **Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura:** Su integración al proyecto SICEX se debe a que el servicio está apto para otorgar certificaciones de origen y sanitarias en línea a los productos de origen marino, en un plazo mínimo de tiempo (solamente horas).
- **Instituto de Salud Pública:** En SICEX, otorga las certificaciones anteriormente nombradas en línea en un plazo mínimo de tiempo.
- **COCHILCO:** Se relaciona con el Sistema Integrado de Comercio Exterior siendo un apoyo en cuanto asesoría, control, presupuesto y planificación de la Ventanilla Única y de los procesos que se deben llevar a cabo en sus las transacciones de ella.

Los organismos restantes se encuentran relacionados con SICEX del mismo modo en el que se relacionan con el Comercio Exterior, y/o irán integrando sus servicios a medida de que el sistema vaya evolucionando y se pongan en marcha las operaciones de importaciones y tránsito de mercancías. Entre las más relevantes se pueden mencionar:

- **MINHACIENDA:** el Ministerio de Hacienda se encuentra a cargo de SICEX y que en conjunto con Aduanas y la Comisión Asesora de SICEX toman las decisiones que luego se llevaran a cabo en el sistema.
- **DIBAM:** La Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, se encargará de llevar el control de las Obras Artes que ingresen o egresen del país a través del portal.
- **DIFROL:** La Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado, se incorpora a la Ventanilla Única, a través de la fiscalización de los productos nombrados con anterioridad, que se transen mediante por medio de la VUCE.
- **CCHEN:** La Comisión Chilena de Energía Nuclear, se hace presente en SICEX, ya que cumple el rol de fiscalizar las mercancías que tiene a cargo cuya transacción se haya realizado por la VUCE, de igual modo, fiscaliza aquellos equipos o instrumentos que generen radiaciones ionizantes que afecten al hombre y su medio ambiente.
- **CONAF:** La Corporación Nacional Forestal se hace responsable del control de las especies forestales que estén prontas al proceso de importación o exportación mediante SICEX.

- **CMN:** El Consejo de Monumentos Nacionales, será relevante en SICEX en la etapa de tránsito de mercancías, cuando los monumentos nacionales deban salir del territorio nacional para ser exhibidas en el extranjero.
- **DGAC:** SICEX deberá basarse en la información proporcionada por la Dirección de Aeronáutica Civil para el control y fiscalización de los productos importados y exportados por vía aérea.
- **MINREL:** Al Ministerio de Relaciones Exteriores le corresponde la tramitación de los Tratados de Libre Comercio (TLC); SICEX se apoya en sus bases al momento de que los usuarios realicen exportaciones, importaciones o tránsito de mercancías, y puedan realizarse los cobros correspondientes de gravámenes e impuestos, y de la cantidad a exportar.
- **TGR:** La Tesorería General de la República es la encargada de recaudar los montos que son cancelados a través del portal SICEX por las transacciones realizadas.
- **SII:** El Servicio de Impuestos Internos se encargará de cobrar los impuestos y gravámenes aduaneros a las transacciones que se realicen por medio de SICEX.

Se debe tener presente que SICEX es una página del Estado, y por tanto, irá integrando a todos los servicios públicos que requiera para el robustecimiento de sus funcionalidades.

### **Resultados esperados en SICEX: Ventajas y desventajas en la operación**

Al implementar SICEX, se espera que éste impacte positivamente no sólo en los usuarios exportadores e importadores, sino que también sea un beneficio para las instituciones que se ven involucradas en toda la cadena logística de Comercio Exterior, y en términos generales para la economía del país.

Mediante una visión de sociedad, los actores involucrados en el proceso, tanto exportadores como importadores, agencias de aduanas, portuarios, entidades públicas intervinientes, y finalmente el ciudadano, debieren observar una mejora sustancial en términos de eficiencia, certeza y eficacia en los procesos productivos, a través de la simplificación de trámites inherentes para el éxito del proceso que se trate, y una mejora en términos de gestión de filas, mediante la disminución en los tiempos de espera que debieren suceder en las entidades públicas, a consecuencia de la tramitación on line en la plataforma SICEX, de igual modo, la ley de transparencia obliga a los organismos estatales, a publicar todos sus procesos a través de sus páginas web, además de otorgar al ciudadano la capacidad de solicitar a la entidad que desee, la información que requiera,

cumpliendo eso sí, con las formalidades que la propia normativa le impone; así, se logran altos índices de satisfacción con la buena utilización de los recursos públicos.

De igual modo, y como se ha indicado en líneas anteriores, el eficiente y eficaz proceso de Comercio Exterior, mediante una plataforma internet, de ágil y seguro uso, permite que las micro, pequeñas y medianas empresas, mediante una capacitación adecuada, puedan convertirse en actores cada vez más relevantes para la economía nacional, a través del emprendimiento que propician sus fundadores y el efecto que ello tienen en el empleo para Chile.

En resumen, diversos artículos, y sobre todo la Comisión Asesora de SICEX, detallan los beneficios y/o ventajas que se obtienen gracias a esta nueva implementación; sin embargo, es el Servicio Nacional de Aduanas quien ha dividido estas ventajas identificando tres sectores<sup>31</sup>, los cuales pueden ser observadas en la *figura N° 11*(siguiente página):

---

<sup>31</sup> Cabrera Toledo, Julieta, La Ventanilla Única de Comercio Exterior, Desarrollos y Desafío, <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/07334a14.pdf>, 19.06.2014, 12:15 hrs.



### Beneficios Generales

- Facilitar el comercio exterior.
- Reducir los costos.
- Reducir los tiempos de embarque y desembarque.
- Aprovechar mejor los beneficios de los TLC.
- Mejorar la eficiencia y transparencia administrativa de la gestión de las operaciones de comercio exterior.
- Aumentar la eficiencia en la fiscalización de las operaciones de comercio exterior.



### Beneficios para el usuario

- Mejora la Transparencia del trámite.
- Eliminación de documentos anexos del trámite.
- Eliminación de tiempos muertos entre trámites.
- Reducción de tiempos de respuesta.
- Acceso las 24 horas los 365 días del año a todo el trámite, no sólo el aduanero.
- Posibilidad de hacer Seguimiento al estado del trámite
- Reducción en los costos administrativos asociados a la tramitación (intermediario, papelería, desplazamientos, etc).
- Aumentar el intercambio comercial de Chile.
- Generar condiciones favorables para la inserción de las MiPyMES en el comercio internacional



### Beneficios para la Fiscalización

- Información única e integrada entre servicios, reduce riesgos de alteración de visaciones previas (falsificaciones).
- Mejorar los niveles de seguridad del proceso.
- Mejora la trazabilidad de la operación y permite la intervención de operaciones peligrosas en un menor tiempo.
- El uso de técnicas de gestión de riesgo debe mejorar la asertividad de las fiscalizaciones.
- Intervención única y coordinada de las acciones de fiscalización entre servicios.

Figura N°11. Fuente: Elaboración propia a partir de Cabrera Toledo, Julieta, La Ventanilla Única de Comercio Exterior, Desarrollos y Desafío, <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/07334a14.pdf>

A su vez SICEX, como todo sistema, es perfectible y deberá estar en constante evolución, dicho lo anterior, en la actualidad es posible encontrar inconvenientes que dificultan su implementación y uso; aquellos se encuentran identificados en la siguiente *figura N° 12*.

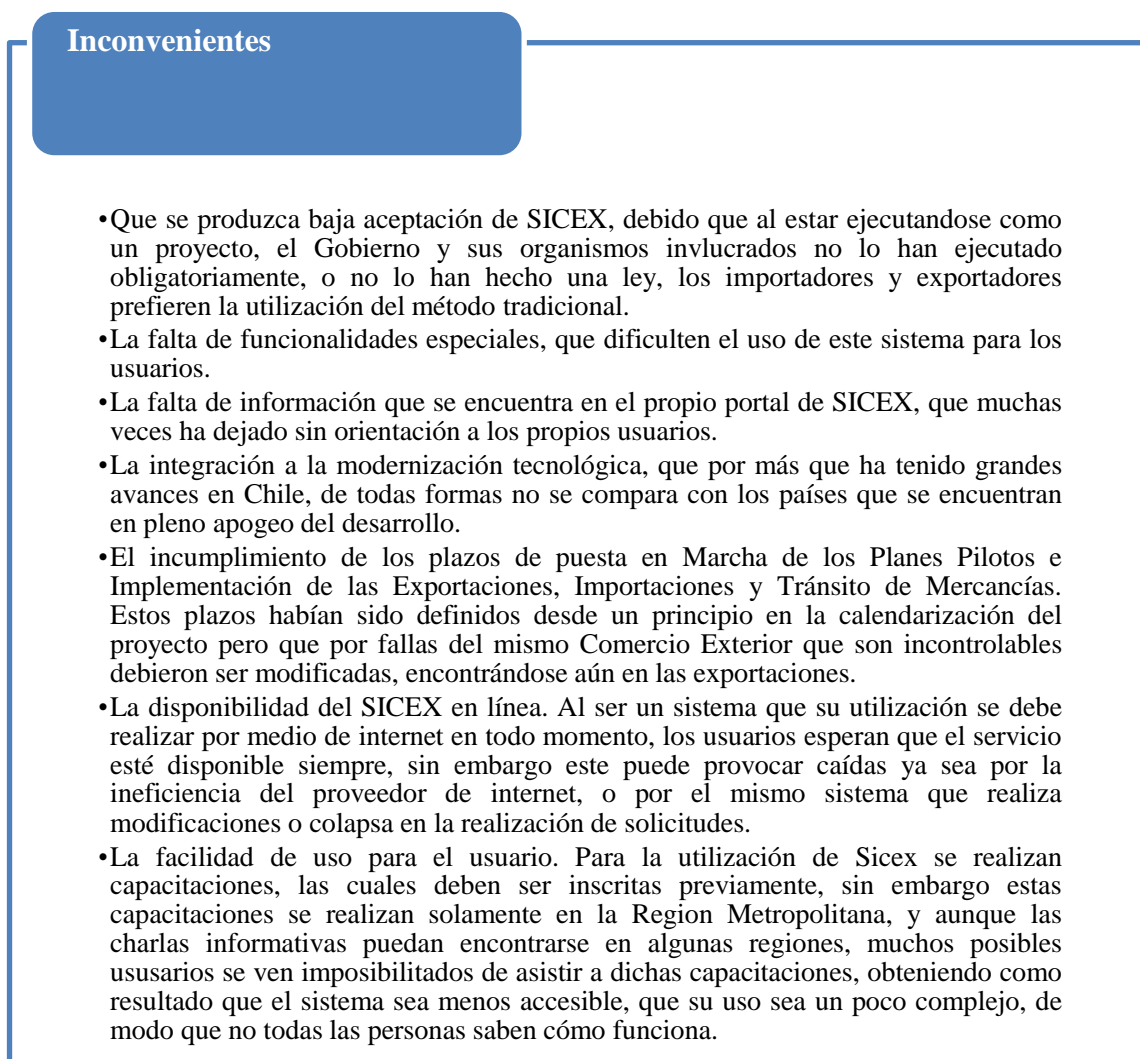


Figura N°12. Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Estudio de caso: Experiencia en la utilización de plataformas on-line para el comercio Exterior en Latinoamérica.

**VUCE Perú**

La idea de implementar una Ventanilla Única en Perú nació en el año 2003 cuando se creó un plan estratégico, y finalmente se concretó en el año 2006.

La implementación de la VUCE peruana constó de dos fases:

- ✓ Los trámites aduaneros y los distintos servicios se llevan del papel al software, propiciando un beneficio en el costo y en el tiempo entre los usuarios del Comercio Exterior Peruano.
  
- ✓ Se comienzan a integrar paulatinamente los diferentes servicios participantes en el proyecto de la VUCE.

Los Servicios Públicos párticipes del funcionamiento de la Ventanilla Única son 17, entre los que se encuentran el organismo administrador del Servicio que es el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y complementan el buen funcionamiento de la VUCE 9 entidades privadas.

El éxito de la Ventanilla Única de Comercio Exterior se comenzó a reflejar en el año 2011, dado que el Gobierno decretó que todas las operaciones de Comercio Exterior debían realizarse mediante este nuevo servicio en línea, obligando a los exportadores e importadores a utilizarlo y a aprender de él.

Al año 2014, la Ventanilla Única peruana se encuentra en total operación, y presenta beneficios tales como: la disminución del tiempo en preparación y disminución del trámite, pago en una sola entidad, entre otras.

Finalmente para que el usuario pueda utilizar esta nueva plataforma de manera correcta y útil, y sea beneficioso para él, el servicio le ofrece Manuales y Capacitaciones que ayudan a un mejor uso y manejo de la VUCE.

### **VUCE Colombia**

Una Ventanilla Única de Comercio Exterior comienza a diseñarse en Colombia en el año 2004, año en el cual inmediatamente comenzó su implementación con la etapa de exportación. Al término de 2004 la implementación de la VUCE colombiana se encontraba terminada.

Para que el funcionamiento del servicio pueda llevarse a cabo, la Ventanilla Única cuenta con la participación de 16 instituciones (públicas y privadas) entre las cuales se encuentra su administrador, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

En el año 2014, la VUCE colombiana es un portal activo en donde el usuario puede realizar tres trámites en línea: el de exportación, de importación y el de formulario único de Comercio Exterior.

Cabe destacar, que al igual que en Perú, la realización de todas las transacciones de Comercio Internacional sólo se realizan mediante la Ventanilla Única, lo que garantiza un éxito seguro para el Gobierno y para la plataforma.

También en el portal de VUCE Colombia, el usuario puede encontrar manuales para la utilización de esta herramienta que facilite su utilización y puedan observarse los beneficios esperados, y también con una capacitación mediante video conferencia para la utilización de la VUCE.

## **CAPITULO 3: CONCLUSIONES**

### **3.1 Respecto del Objetivo General**

Tal cual se ha expuesto en los capítulos anteriores, se entiende que el Estado está al servicio de la persona, y como tal es el promotor del bien común y garante de una sociedad más justa, velando por el crecimiento armónico de la educación, vivienda, salud, entre otros, los cuales impactan positivamente mediante la estabilidad económica que presente el país; así, el comercio exterior, se traduce en una esencial labor estatal, producto de la cantidad de dinero, que es transado mediante los diversos procesos internacionales y que posibilitan el ingreso de nuevos emprendedores, que mediante la asociación en MiPyMEs, pueden ejercer un rol altamente activo en dicho comercio, aportando a la economía nacional.

En consecuencia, el estado a través de SICEX, siguiendo la senda y esperando los resultados de sus pares de Perú y Colombia, decidió impulsar una plataforma a través de internet, que permitiera la interacción de servicios públicos para la validación de los documentos que deben presentar importadores y exportadores, quienes a través de un proceso ágil y simplificado ejerzan sus procesos; y que esto permita ahorros sustanciales de tiempo y dinero, tanto para los particulares como para el Estado.

Finalmente, a través del desarrollo de esta investigación, es posible determinar que la plataforma on line, ofrece tiempos de revisión y validación de documentos,

relevantemente acotados, en comparación con la forma presencial, evitando desviar tiempos por parte del interesado, como por parte de las entidades intervinientes, mediante la reducción de 21 días actuales, a un rango estimado de 10 u 11 días, permitiendo aprovechar el tiempo restante, para acceder a mayores procesos comerciales, elevando así, la participación nacional en el comercio internacional, otorgando a Chile, una nueva impronta en el escenario mundial, pudiendo ser aprovechado para generar nuevos y más convenientes tratados de libre comercio y negocios con países que hasta hoy, no se encuentran al alcance; por lo que, se anhela, apliquen los mismos beneficios para los pares de Perú y Colombia, quienes se encuentra más aventajados en esta materia.

### 3.2 Respecto de los Objetivos Específicos

Es posible indicar que las razones que motivan e impulsan al Estado Chileno, a implementar el uso de tecnologías de información y comunicación, a través de la plataforma de internet, para ejercer el comercio exterior, está dada por una parte, por los principios de eficiencia, eficacia, no formalización y transparencia con que en la actualidad se le exige al país, enmarcar todas sus actuaciones; esto conlleva a los gobiernos, a innovar en nuevas metodologías para interactuar con los actores de la sociedad, y en especial los de la economía. Por otro lado, el observar los beneficios económicos que trae aparejado un mejor, más óptimo y cada vez más seguro sistema de gestión para comercializar con el exterior, que reduzca los tiempos de trámites y

validación de documentos, se impone como el mayor beneficio para todos quienes desean ver crecer sus exportaciones e importaciones, además de permitir a microempresarios, pequeños y medianos, aumentar su rol en éste ámbito, propendiendo al uso fácil y simple de SICEX, lo que inherentemente potenciará el flujo de mano de obra que deberá ser contratada si una empresa mejora su rendimiento mercantil, se expande y rentabiliza.

Los anteriores beneficios para usuarios y Estado, se deben lograr a través del trabajo mancomunado y regulado de todas aquellas instituciones que intervienen en algún grado, con el comercio exterior, siendo posible graficar e identificar en un principio, el trabajo de 24 entidades, las cuales, a través de la información y especialización que deben proveer, dan mayor agilidad a los requerimientos de validación de documentos; destacando la labor del Servicio Nacional de Aduanas, Instituto de Salud Pública, Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, Sociedad de Fomento Fabril, Servicio Agrícola y Ganadero, quienes en conjunto con el Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otros, han impulsado y liderado, las reformas necesarias para que SICEX exista y opere.

En la actualidad, el Sistema Integrado de Comercio exterior, aún no se encuentra operando en un 100%, debido a circunstancias ajenas a la voluntad de sus creadores, sin embargo, es posible realizar un análisis general respecto de los efectos que se esperan cuando la operatividad del sistema alcance su total rendimiento, ello es así, por cuanto

al tener presente los inconvenientes identificados en este informe ampliado, se puede lograr la intervención estatal necesaria, a través de adecuadas iniciativas de ley y/o instrucciones normativas que obliguen a entregar mayores recursos, por ejemplo, para capacitaciones en regiones, para mejorar la interconexión entre servicios públicos, para crear oficinas regionales de SICEX, para estandarizar en forma obligatoria en un sólo software las operaciones electrónicas que deberán usar todos los actores del COMEX, entre algunas medidas.

Con todo, finalmente el alcance nacional que se espera de SICEX, se enmarca en la potenciación de un Estado más transparente, más eficiente, más efectivo, más cercano al ciudadano, y promotor de la actividad económica que permita que inversores de los más variados países, se interesen por negociar con nosotros, aperturando nuevas posibilidad comerciales y explotando los recursos humanos, físicos y tecnológicos, en pos de la familia, la nación y el futuro de Chile en el contexto internacional, aumentando la calidad vida de sus habitantes.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ❖ ARESE, Héctor Félix (2007). Introducción al Comercio Exterior. Editorial Norma. Primera Edición. Argentina.
- ❖ BANCO CENTRAL DE CHILE, <http://bcentral.cl/>.
- ❖ BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL, **El Estado: Los poderes del Estado Chileno**, <http://www.bcn.cl/ecivica/poderestado/>, 03.04.2014, 21:15 horas.
- ❖ CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIO Y TURISMO, <http://www.cnc.cl/>.
- ❖ CORPORACIÓN NACIONAL DEL COBRE, <http://www.cochilco.cl/>.
- ❖ DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES INTERNACIONALES, *Glosario*, <http://www.direcon.gob.cl/glosario/>, 01.10.2014, 13.15 hrs.
- ❖ GUTIERREZ, Claudio/ BATARRICA, M Cecilia/ FREZ, Rodrigo/ FUENZALIDA, Cristian; OCHOA, Sergio/ ROSSEL, Pedro O./ VILLENA Agustín, Gobierno Electrónico en Chile, desafíos, perspectivas y oportunidades, **Las TICs en Chile**, <http://users.dcc.uchile.cl/~prossel/download/articulos/PaperIN3Final.pdf>, 15.10.2014, 16:56 hrs.
- ❖ INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA, <http://www.ispch.cl/>.

- ❖ MACHIADO, Jorge, Apuntes Jurídicos, **¿Qué es un Estado?**, <http://jorgemachicado.blogspot.com/2009/12/estado.html#sthash.5aOP5XFt.dpuf>, 29.03.2014, 11:40 hrs.
- ❖ MINISTERIO DE HACIENDA, <http://www.hacienda.cl/>.
- ❖ MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, <http://www.minrel.cl/>.
- ❖ MINISTERIO DE SALUD, <http://www.minsal.cl/>.
- ❖ MONTESQUIEU, **Del espíritu de las leyes**, editorial jurídica salvadoreña, 2º edición, San Salvador, El Salvador, C.A.
- ❖ ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS, **Fases del Gobierno Electrónico**, [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp), 25.09.2014, 23:08 hrs.
- ❖ ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS, **Sobre el E-Gobierno, ¿Qué es el Gobierno Electrónico?**, <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGovernabilidad/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>, 08.04.2014, 19:19 hrs.
- ❖ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE COMERCIO, **¿Quiénes somos?**, [http://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/whatis\\_s/whatis\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/whatis_s.htm)”, 30.09.2014, 00:41 hrs.
- ❖ SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO, <http://www.sag.cl/>.

- ❖ SERVICIO EUROPEO DE ACCION EXTERIOR, **Cooperación técnica y financiera**,  
[http://eeas.europa.eu/delegations/chile/eu\\_chile/tech\\_financial\\_cooperation/index\\_es.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/chile/eu_chile/tech_financial_cooperation/index_es.htm), 16.10.2014, 16:17 hrs.
- ❖ SERVICIO IMPUESTOS INTERNOS, <http://www.sii.cl/>.
- ❖ SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS, <http://www.aduanas.cl/>.
- ❖ SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS, **Preguntas Frecuentes, Importaciones, ¿Qué tributos deben pagar las importaciones?**,  
<http://www.aduana.cl/preguntas-frecuentes-importaciones/aduana/2007-02-28/161116.html> , 07.10.2014, 21:37 hrs.
- ❖ SERVICIO NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA,  
<http://www.sernapesca.cl/>,
- ❖ SERVICIO REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN,  
<http://www.registrocivil.cl/>.
- ❖ SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO EXTERIOR, **¿Cómo participar en la iniciativa SICEX?, Noticias sobre SICEX**, [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl), 01.06.2014, 15:35 hrs.
- ❖ SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO EXTERIOR, **Organización**,  
<http://www.sicexchile.cl/portal/organizacion>, 28.10.2014, 01:10 hrs.
- ❖ SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO EXTERIOR, **¿Quiénes somos?**,  
<http://www.sicexchile.cl/portal/web/sicex/quienes-somos>, 20.10.2014, 17:28 hrs.

- ❖ SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO EXTERIOR, **¿Quiénes somos?**, **Antecedentes**, <http://www.sicexchile.cl/portal/web/sicex/antecedentes>, 20.10.2014, 10:47 hrs.
- ❖ SOCIEDAD DE FOMENTO FABRIL, <http://www.sofofa.cl/>.
- ❖ SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO, Gobierno Electrónico Local, **Principios del E-Gob Local**, <http://www.subdere.gov.cl/documentacion/el-gobierno-electronico-local-e-gov-local>, 15.10.2014, 18:57 hrs.
- ❖ TOMASSINI, Luciano / ARMIJO, Marianela, **Reforma y Modernización del Estado – Experiencias y Desafío**, ©LOM ediciones, © Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile, Primera edición, Santiago de Chile, año 2002.
- ❖ TOLEDO CABRERA, Julieta, La Ventanilla Única de Comercio Exterior de Chile. Desarrollos y Desafíos, Servicio Nacional de Aduanas, **Tiempos de Despacho**, <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/07334a14.pdf>, 17.10.2014, 19:04 hrs.
- ❖ TOLEDO CABRERA, Julieta, La Ventanilla Única de Comercio Exterior de Chile. Desarrollos y Desafíos, **¿Qué es lo que hemos hecho y hacia dónde vamos?**, <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/07334a14.pdf>, 20.10.2014, 21:59 hrs.
- ❖ UNIVERSIDAD DE COLIMA, MEXICO, **Sociedad de la Información: organización de las estructuras y relaciones sociales, económicas, políticas y culturales, que se basa en la implantación en todos esos campos de las**

**Tecnologías de Información y Comunicación. Sociedad de la información,**  
[http://www.uco.mx/docencia/facultades/fcatecoman/pdfs/propedeutico/3-  
Sociedaddeinformacion.pdf](http://www.uco.mx/docencia/facultades/fcatecoman/pdfs/propedeutico/3-Sociedaddeinformacion.pdf) , 24.09.2014, 23:26 hrs.

- ❖ ZAMBRANO, Freddy. (2002). Comercio Internacional y Salvaguardias Comerciales. Editorial Atenea. Caracas.

## **ANEXOS**

### ***ANEXO N°1***

#### ***5 grados de Integración Económica***

Un Área de Libre Comercio está formada por varios países que deciden eliminar las barreras al comercio interno pero manteniendo cada uno sus propios aranceles diferentes frente a terceros. El problema que se deriva de esto es la necesidad de mantener controles fronterizos para los productos que procedan de países pertenecientes al Área de Libre Comercio pero que hayan sido producidos total o parcialmente en el exterior.

#### Unión Aduanera

- La Unión Aduanera se produce cuando un Área de Libre Comercio establece un arancel exterior común. La unión aduanera requiere de mayores esfuerzos de negociación y acuerdo interno ya que cada país perteneciente a la unión verá modificada su estructura productiva en mayor o menor grado como consecuencia de decisiones comunes. Los controles fronterizos desaparecen para los productos pero permanecen las barreras que impiden la circulación de los factores.

#### Mercado Común

- El Mercado Común supone la eliminación de barreras a la circulación de los factores productivos, es decir, de los trabajadores y del capital. La libre circulación de trabajadores consiste en permitir en igualdad de condiciones la contratación de la mano de obra que proceda de los países integrantes y en que además, se reconozcan

mutuamente las titulaciones profesionales y haya una cierta armonización de criterios educativos. La libre circulación de capitales podría quedar desvirtuada mediante el establecimiento de impuestos diferenciales por lo que requiere también un cierto grado de armonización fiscal.

#### Unión Económica

- La Unión Económica supone un grado más en la armonización de las políticas fiscales y monetarias. Se produce aquí una mayor cesión de soberanía ya que, al dotarse de un sistema monetario único, cada país se somete a una disciplina monetaria para mantener los tipos de cambio dentro de los márgenes autorizados.

#### Integración Económica

- La Integración Económica, finalmente, implica la aparición de una autoridad supranacional que adoptará las decisiones de política fiscal y monetaria. Cualquier decisión particular dirigida al fomento de una rama productiva o a la corrección de un desequilibrio regional deberá ser autorizada por dicha autoridad.

Fuente: Martínez Coll, Juan Carlos (2001): "La integración de la Unión Europea" en La Economía de Mercado, virtudes e inconvenientes, <http://www.eumed.net/cursecon/17/>

## **ANEXO N°2**

### *Organismos del Comercio Exterior e Internacional*

- El primero de los organismos internacionales del nuevo orden -después de la Segunda Guerra Mundial- tiene lugar en Estados Unidos, porque ya sabemos que desde tiempo más atrás ya se contaba con estas instituciones para regular la internacionalidad de los pueblos. Comenzando desde 1944 donde se tiene en cuenta la conferencia celebrada entre varios países para determinar la creación de un organismo internacional de fomento económico y de paz. Después en febrero de 1945 se celebró por unanimidad la “Carta de las Naciones Unidas”. Entró en vigor el 24 de Octubre una vez que se ratificó por las cinco grandes potencias (China, Estados Unidos, Francia, Inglaterra y la URSS) mismos que se reservaron el derecho de veto como consejo de vigilancia.

A la fecha así es como se tiene por creada la ONU y que tiene un peso en el alcance del campo económico internacional ya que se ha formado con 193 miembros (actualmente). Sin embargo las actuaciones de esta institución son relativas, a pesar de que forme un organismo económico internacional con tendencias ambiciosas, a veces no tiene la influencia necesaria en nuestro mundo actual, pero se han creado otros organismos que le otorgan coerción y decisión, como vemos el GATT primero y posteriormente la OMC, la FAO, OCDE, el BIRF, la UNCTAD. Esto no se compara a cuando surgió la Sociedad de

Naciones en la que no participaron los países más importantes y su período de vida no fue duradera precisamente por este mismo hecho.

- El FMI fue concebido como el elemento central del sistema financiero internacional establecido en Bretón Woods en 1944. Desde entonces, su papel en la estabilidad de las finanzas internacionales ha sido fundamental y ha ayudado a los países que atravesaban problemas de desequilibrios en sus cuentas exteriores centrándose en las últimas décadas en la ayuda a los países en desarrollo. Pero su particular tendencia a aplicar los mismos análisis y las mismas soluciones sin distinguir en lo sustancial la situación concreta de cada país en muchas ocasiones ha terminado siendo perjudicial para las naciones en desarrollo.
- El Banco Mundial y sus agencias y bancos regionales se han especializado en hacer llegar a los países en desarrollo una parte (pequeña) de los recursos financieros que necesitan. Originariamente atendía necesidades de reconstrucción pero esta tarea quedó eclipsada pronto por el objetivo de contribuir en la financiación de proyectos de desarrollo del Tercer Mundo. Esta última tarea está limitada por la escasez de recursos en comparación con las necesidades existentes pero también porque el Banco Mundial suele adoptar los mismos criterios de condicionalidad aplicados por el FMI.
- La OMC es el tercero de los pilares del orden económico internacional vigente. Su acción se circunscribe al ámbito comercial. Fue creada en 1994 heredando las funciones que hasta entonces había desempeñado el GATT (General Agreement on Tariffs and Trade). Gracias a la OMC (y al GATT anteriormente) se ha

articulado un sistema de comercio mundial basado sobre los principios fundamentales de no-discriminación y de negociaciones multilaterales evitando (o al menos atenuando) recesiones en el comercio mundial. Los intercambios internacionales han experimentado un crecimiento importante en los últimos años, al tiempo que se reducían los obstáculos al comercio y se arbitrabán algunas iniciativas (tímidas) de apoyo a las exportaciones de los países en desarrollo. Sin embargo la ayuda a los países pobres mediante una apertura comercial específica capaz de fomentar sus exportaciones sigue siendo uno de los grandes temas sin resolver. Los países ricos son reacios a abrir sus mercados agrícolas y textiles.

- La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) es esencialmente un organismo de cooperación internacional de los países desarrollados cuyas funciones fundamentales consisten en la coordinación de las políticas de los países industrializados. Esta coordinación se realiza en algunas ocasiones mediante la celebración de cumbres como las del G-7 que carecen de estructura institucional formalizada pero permiten a los principales líderes mundiales. Se denomina como G-7 a los siete países con mayor peso económico e industrialización del mundo.
- La Cámara de Comercio Internacional (ICC) es la organización empresarial que representa mundialmente intereses empresariales. Se constituyó en París en 1919 y continúa teniendo su sede social en la capital francesa. Tiene personalidad propia y su naturaleza jurídica es asociativa.

Sus fines estatutarios básicos son actuar a favor de un sistema de comercio e inversiones abierto y crear instrumentos que lo faciliten, con la firme convicción de que las relaciones económicas internacionales conducen a una prosperidad general y a la paz entre los países.

Los miembros de la CCI son empresas que efectúan transacciones internacionales y también organizaciones empresariales, entre ellas muchas Cámaras de Comercio. En la actualidad los miles de empresas que agrupa proceden de más de 130 países y se organizan como Comités Nacionales en más de 90 de ellos.

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Organismo fundado en 1965 por parte de las Naciones Unidas para promover el desarrollo y además de ser el encargado de impulsar los objetivos del milenio (acordados en la Cumbre del Milenio celebrado por la ONU en 2000, con fecha límite del 2015).

Tiene por objetivos: reducir la pobreza extrema y el hambre, lograr la enseñanza primaria universal y la igualdad entre sexos. Detener la propagación de enfermedades mortales como el VIH/SIDA, paludismo, fomentar sostenibilidad en el medio ambiente y una asociación mundial para el desarrollo.

Se encarga desde 1990 de elaborar el Informe sobre el Desarrollo Humano.

- Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo creada en 1964 para: 1. Promover el comercio de los países en desarrollo. 2. Estabilizar los precios de las exportaciones en los países en desarrollo. 3. Eliminar las barreras

de entrada a los países industriales. Cuenta con 194 países miembros y la sede se encuentra en Ginebra, hasta ahora se han celebrado 11 conferencias. Tareas actuales del programa UNCTAD: • Análisis de la globalización y su efecto sobre las estrategias de desarrollo. • Fomento del comercio internacional de bienes y servicios, para que los países pobres aprovechen los efectos positivos de la globalización y la integración económica. • Fomento de la inversión y la transferencia de tecnología hacia países en desarrollo.

### Anexo N°3

#### Acuerdos Comerciales de Chile

- Australia - Tratado de Libre Comercio - 6 de marzo de 2009
- Bolivia - Acuerdo de Complementación Económica - 6 de abril de 1993
- Canadá - Tratado de Libre Comercio - 5 de julio 1997
- China - Tratado de Libre Comercio - 1 de octubre de 2006
- Colombia - Acuerdo de Libre Comercio - 8 de mayo de 2009
- Corea del Sur - Tratado de Libre Comercio - 2 de abril de 2004
- Cuba - Acuerdo de Complementación Económica - 27 de junio de 2008
- Ecuador - Acuerdo de Complementación Económica - 25 de enero de 2010
- EFTA - Tratado de Libre Comercio - 1 de diciembre de 2004
- Estados Unidos - Tratado de Libre Comercio - 1 de septiembre 2004
- India - Acuerdo de Alcance Parcial - 17 de agosto de 2007
- Japón - Acuerdo de Asociación Económica - 3 de septiembre de 2007
- Malasia - Tratado de Libre Comercio - 1 de abril de 2012
- MERCOSUR - Acuerdo de Complementación Económica - 1 de octubre de 1996
- México - Tratado de Libre Comercio - 31 de julio 1999
- P4 - Acuerdo de Asociación Económica - 8 de noviembre de 2006
- Panamá - Tratado de Libre Comercio - 7 de marzo de 2008
- Perú - Acuerdo de Complementación Económica -
- 1 de marzo de 2009

- Turquía - Tratado de Libre Comercio - 1 de marzo de 2011
- Unión Europea - Acuerdo de Asociación - 1 de febrero de 2003
- Venezuela - Acuerdo de Complementación Económica - 1 de julio de 1993
- Centroamérica - Tratado de Libre Comercio - 14 de febrero de 2002
- Vietnam - Tratado de Libre Comercio - 1 de enero de 2014

#### Acuerdos Firmados

- Hong-Kong, China - Tratado de Libre Comercio
- Tailandia - Tratado de Libre Comercio

#### Acuerdos en Negociación

- Transpacific Partnership
- Alianza del Pacífico

Fuente: Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, Acuerdos Comerciales de Chile, <http://www.direcon.gob.cl/acuerdos-comerciales/>