



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

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE INTERNACION DE MERCANCIAS EN LA
DGAC.

Autor
CAMILA VALENTINA VILLALOBOS GALLEGUILLOS

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

PROFESOR GUIA: JOHN REYNOLDS B.

Santiago, Agosto de 2018

AGRADECIMIENTOS

Quisiera comenzar agradeciendo a la vida por darme la oportunidad de poder ir consiguiendo los objetivos propuestos. Agradecida y orgullosa de haber finalizado esta hermosa etapa en la Universidad.

Para comenzar me gustaría agradecer a mi familia completa por el incesante apoyo durante la larga etapa estudiantil la cual comenzó desde muy pequeña, en especial a mis padres los cuales en ningún momento dudaron de mis capacidades, así también por darme las herramientas y los valores necesarios para poder enfrentar la vida, a pesar de los altos y bajos en el camino.

Agradecer a mi novio el cual ha sido un gran apoyo durante esta etapa por su amor y comprensión. A mis compañeras de universidad por siempre haber estado ahí para ayudarme con cualquier materia o simplemente tender una mano y entregar una sonrisa.

Finalmente agradecer a mi abuelo por las grandes enseñanzas que dejó antes de partir.

RECONOCIMIENTOS

A continuación, se le dará una mención honrosa a la Señorita Daniela Arrué y la Señora Lorena Castillo por su calidad humana y por la ayuda otorgada tanto en el desarrollo de la practica laboral en la DGAC, como en el presente informe. Destinando de sus horas de trabajo a entrevistas y correos los cuales ayudaban directamente en el desarrollo del presente documento, ya que sin su ayuda el desarrollo dicho informe no podría haber sido posible.

También mencionar a la empresa Aeroservicio S.A la cual otorgo la información requerida por la alumna.

RESUMEN

En el siguiente informe de práctica profesional, se realizará un análisis a la institución Dirección General de Aeronáutica Civil, lugar donde el alumno desarrolló su práctica profesional.

La práctica profesional fue desempeñada en el Departamento de Logística, específicamente en la Oficina de Gestión Internacional, desarrollando la función de operadora y en ocasiones realizó ciertas tareas de jefa de Oficina de Gestión Internacional.

Por otra parte, en el presente informe se entregarán detalles del por qué es necesario realizar ciertos ajustes en los procedimientos de importación de mercancías para hacerlos más expeditos, se realizará un análisis a la institución pública y se enfocará en el proceso de internación de mercancías donde se buscará reducir el tiempo dentro del proceso.

Para poder llegar a una solución efectiva y acorde con la DGAC, su historia, sus objetivos como institución, valores y principios. También se realizarán entrevistas al personal de dicha Oficina, específicamente a la jefa de la Oficina de Gestión Internacional y a la operadora de esta, para obtener las opiniones de los involucrados y de la misma forma conocer más acerca de sus necesidades.

De esta forma poder entregar soluciones según dichas necesidades y las cuales puedan traer resultados eficientes. Se realizó un FODA y también se hablará de los beneficios con los que cuenta la institución, como la ley N° 16.752 por último, se realizará una comparación con una empresa del mismo rubro, pero del sector privado.

Finalmente se entregarán las propuestas y recomendaciones las que son: el correcto uso del software workflow, incorporar un empleado a la Oficina de Gestión internacional para el pago directo del IVA de importación, incrementar el dinero presente en el fondo fijo y capacitar a los empleados de finanzas sobre la importancia del pago del IVA de las importaciones.

ABSTRACT

The following internship report deals with the analysis of Directorate General of Civil Aviation (DGCA) based on the experience of the student's internship.

This internship was developed in the Logistics department, specifically in the International Management Office, where the main duties were related to operations and also as an assistant of the head of the office.

Moreover, details will be given about the necessity of introducing certain adjustments into the goods importation procedures in order to expedite them. A public institution analysis will be done and its focus will be devoted to decrease time invested in the process of importing goods.

In order to reach an effective solution, DGCA will be described, identifying its history, objectives, values and principles. Furthermore, interviews to staff were performed to both the head of the international office department and one of its operators to obtain their point of view so to identify their needs.

The main idea is to deliver solutions based on the departments needs and hasten their processes and achieve efficiency. A SWOT analysis was done and also certain benefits will be described in this document, in particular one related to the law N° 16.752. as well a comparison between DGCA and a private institution with similar characteristics will be done.

Finally the proposals will be given and recommendations are: correct use of workflow software incorporate an employee into the International Management Office for the direct payment of import VAT, increase present in the fixed fund money and train employees of finance on the importance of payment of VAT on imports.

INDICE

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.	CAPÍTULO: ANTECEDENTES DE LA PRACTICA.	3
1.2	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	3
1.2.1	VISIÓN.....	3
1.2.2	MISIÓN	3
1.2.3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	4
1.2.4	VALORES INSTITUCIONALES.....	4
1.2.5	PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.	5
1.2.6	BREVE RESEÑA HISTORICA.....	6
1.3	RED AEROPORTUARIA NACIONAL.	9
1.4	DE LOS 344 AERÓDROMOS.....	10
1.4.1	ESCUELA TÉCNICA AERONÁUTICA (ETA).....	10
1.4.2	ORGANIGRAMA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL.....	12
1.4.3	DEPARTAMENTO LOGÍSTICA.....	15
1.4.4	SUBDEPARTAMENTO SOPORTE LOGISTICO	16
1.5	PRACTICA PROFESIONAL.....	16
1.6	LEY N° 16.752 ART. 37.....	17
1.7	LEY 16.752.....	18
1.7.1	ACTORES RELACIONADOS CON LA DIRECCIÓN DE AERONÁUTICA CIVIL. 19	
II.	CAPÍTULO: MARCO TEORICO.....	20
2.1	INTRODUCCIÓN.	20
2.2	CONCEPTOS BÁSICOS.....	20
2.2.1	IMPUESTOS.	20
2.3	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA).....	24
2.4.1	IMPORTACIÓN.....	25
2.5	TIPOS DE DESTINACIONES ADUANERAS.	28
2.6	DECLARACIÓN DE INTERNACIÓN DE MERCANCÍAS.	32
III.	CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1	ENTREVISTA EXPLORATORIA.....	35
3.1.1	ENTREVISTA JEFA DE OFICINA GESTIÓN INTERNACIONAL.	35
3.1.2	ENTREVISTA OPERADORA OFICINA GESTIÓN INTERNACIONAL.	37
IV.	CAPÍTULO: RESULTADOS.....	40

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERNACIÓN DE MERCANCÍAS DGAC.....	40
1.1.2. ANÁLISIS FODA DGAC.....	42
4.2 REGÍMENES ADUANEROS UTILIZADOS POR LA DGAC:.....	45
4.2.1 TARIFARIO ALMACENAMIENTO DEPOCARGO.....	46
4.3 COMPARACION CON UNA EMPRESA DEL MISMO RUBRO.....	48
4.3.1 AEROSERVICIO S.A.	48
4.3.2 MISIÓN Y VISIÓN.....	49
4.3.3 PROCESO DE INTERNACION DE MERCANCIAS AEROSERVICIO.	49
4.3.4 COMPARACION ENTRE LA DGAC Y AEROSERVICIO S.A.	51
4.4 ANALISIS DEL PROCESO DE INTERNACION DE MERCANCIAS POR PARTE DE LA DGAC.....	52
4.5 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERNACION DE MERCANCIAS DE LA DGAC	54
4.6 PROPOSICION DE RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACION EN LA DGAC.....	56
4.7 NUEVOS DESAFIOS.	58
V. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN.	62
VI. REFERENCIAS.....	65
VII. ANEXOS	68

Índice Ilustraciones

Ilustración 1:Red aeroportuaria nacional.	9
Ilustración 2:Organigrama Dirección General de Aeronáutica Civil	12
Ilustración 3:Distribucion Departamento Logística.....	15
Ilustración 4:Actores relacionados con la Dirección General de Aeronáutica Civil.	19
Ilustración 5: Casas de softwares certificada por el SII.....	25
Ilustración 6: Proceso internación de mercancías DGAC.....	40
Ilustración 7Análisis FODA DGAC.....	42
Ilustración 8Tarifario por almacenamiento Depocargo	47
Ilustración 9:Comparacion entre DGAC y Aeroservicio S.A.....	51
Ilustración 10:AMB actual.....	59
Ilustración 11: AMB 2020	60
Ilustración 12:Aeropuerto AMB futura entrada principal	60
Ilustración 13 Detalle ampliación AMB	61

Índice de Anexos.

Anexos b: Oficio conductor	68
Anexos c Provisión de fondos.....	69
Anexos d Declaración de Ingresos.....	70
Anexos e: Factura almacén Depocargo.....	71
Anexos f: Certificado de seguro Allianz.....	72
Anexos g Invoice	73
Anexos h Airway bill	74
Anexos i Packing list	75

Índice de Imágenes.

Imagen I: Logo DGAC	6
Imagen II: Logo ETA.....	11
Imagen III: Logo Aeroservicio S.A	48

I. INTRODUCCIÓN

Desde los inicios de la industria aeronáutica hasta el día de hoy los avances en tecnología y mantenimiento se ha desarrollado a niveles impensados, es por eso por lo que, las instituciones encargadas del correcto funcionamiento de esta industria deben siempre estar capacitados para poder afrontar los nuevos desafíos.

El problema detectado en la institución es el tiempo de demora destinado a la internación de mercancías por parte de la DGAC, lo cual se transforma en el objetivo general de presente informe.

Y de la misma forma poder describir el proceso de internación, analizarlo e intentar proponer mejoras para el proceso de internación y por último proponer una solución para dicha problemática.

Esto se llevará a cabo por medio de recolección de información mediante métodos cualitativos, con esto se espera dar una propuesta de solución para la institución.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Dirección de Aeronáutica Civil (DGAC), es una institución pública y no pertenece a ninguna industria, debido a que son los únicos realizando las funciones relacionadas con la aeronáutica y la seguridad de esta en el país. Los usuarios de la DGAC somos todos los chilenos, pero los que mantienen una relación más estrecha con la institución son Pilotos, Líneas Aéreas, Empresas Aéreas, Clubes Aéreos, Pasajeros, Tripulantes de Cabina, Público en general, Organismos Estatales, Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, Universidades e Institutos Profesionales, Concesiones Aeroportuarias y Aeronáuticas, y Proveedores y cualquier ciudadano que requiera una certificación con relación a la navegación aeroportuaria.

Dentro de las responsabilidades de la DGAC están los aeropuertos de Chile, por ende, esta institución debe poseer ciertos productos, maquinarias o piezas. Por ejemplo, reparaciones de aeronaves, equipos de meteorología, equipos de aeronavegabilidad, etc. Los cuales en la mayoría de los casos deben ser importados. El conflicto surge al momento de internar las mercancías, especialmente en el momento del pago del IVA, debido a que presentan largos tiempos de demora lo que se transforma en costos de almacenamiento para la institución.

En el comercio exterior el pago del IVA es de suma importancia debido a que este puede dar paso al retiro de las mercancías en bodega, si estas mercancías no son retiradas en el tiempo indicado los gastos monetarios son muy elevados y la mercancía puede correr algún tipo de riesgo. Por ende, la retención de esta mercancía y la demora en la internación no es conveniente, esto puede arrastrar muchas problemáticas, las cuales pueden ir desde problemas administrativos, hasta generar quiebre en el clima laboral.

I. CAPÍTULO: ANTECEDENTES DE LA PRACTICA.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

La DGAC, es una institución pública la cual realiza las labores relacionadas con la aeronáutica y la seguridad en el país.

En este capítulo daremos a conocer la misión, visión, los valores, objetivos promovidos por la institución y una breve reseña histórica. También se mostrará cómo es la institución por dentro mostrando su organigrama y el departamento involucrado en el informe el departamento de logística, para luego terminar con la experiencia en la práctica laboral del alumno.

1.2.1 VISIÓN.

“Ser un servicio público de excelencia, capaz de anticiparse a los cambios de la industria, garantizando las condiciones para el desarrollo seguro, eficiente y sustentable de las actividades aeronáuticas del país.” (Dgac.gob, 2017)

1.2.2 MISIÓN

“Normar y fiscalizar la actividad aérea que se desarrolla dentro del espacio aéreo controlado por Chile y aquella que ejecutan en el extranjero empresas aéreas nacionales: desarrollar la infraestructura aeronáutica en el ámbito de su competencia y prestar servicios de excelencia de navegación aérea, meteorología, aeroportuarios y seguridad operacional, con el propósito de garantizar la operación del Sistema Aeronáutico en forma segura y eficiente.”

(Dgac.gob, 2017)

1.2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos definidos por la DGAC son:

- Mantener los mejores estándares de seguridad operacional en actividades aéreas y espacios aéreos del territorio de Chile y las actividades que realizan usuarios nacionales en el extranjero.
- Mantener altos estándares de seguridad de aviación en el país, con la finalidad de mantener la seguridad, la regularidad y eficiencia en los vuelos.
- Mantener los mayores estándares de calidad en los servicios que están bajo su tutela.
- Desarrollo integro de los trabajadores de la DGAC, tanto profesional como personal. (Dgac.gob, 2017)

1.2.4 VALORES INSTITUCIONALES.

A continuación, se describen los valores institucionales que promueve la DGAC en sus empleados.

- Probidad: Gozar de una conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo.
- Responsabilidad: Actuar con proactividad y compromiso.
- Integridad: Coherencia y rectitud en el actuar.

- Vocación de Servicio: Compromiso con la institución, para alcanzar la perfección en la cultura organizacional y el bien común.
- Profesionalismo: Desarrollar sus labores con compromiso, capacidad y aplicación.
- Trabajo en equipo: Contar con la capacidad de alinear los esfuerzos propios, con los objetivos de la institución. Compartiendo conocimiento, esfuerzos y recursos. (Dgac.gob, 2017)

1.2.5 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.

A continuación, se darán a conocer los principios institucionales que debe tener un trabajador de la DGAC.

- Adaptación al cambio: Poseer flexibilidad y disposición frente a los cambios del entorno.
- Predictividad: Capacidad de pronosticar o visualizar un futuro incierto, por medio de un correcto manejo de la información.
- Orientación al cliente: Disposición de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes tanto internos como externos.
- Innovación: Utilizar nuevas ideas, conceptos, productos, prácticas y tecnologías las cuales sean de ayuda para el correcto cumplimiento de la misión de la institución.

- Manejo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TiCs): Integrar el Departamento de TiCs en todos los procesos productivos y operativos, realizando así una mejor gestión instruccional.

(Dgac.gob, 2017)

1.2.6 BREVE RESEÑA HISTORICA

Tan solo a 7 años del primer vuelo de un avión, Chile se integra a la carrera por el desarrollo de la aviación, de la mano del piloto Cesar Copetta.

La vocación aeronáutica chilena se manifiesta tempranamente, y comienzan los desarrollos en materia aeronáutica, lo que despertó tanto política como militarmente la atención debido al gran desafío en la integración territorial, debido a la geografía y extensión de nuestro país. De esta manera se llevan a cabo los primeros raids y se comienzan a definir rutas, las cuales luego de un tiempo se convertirán en el Sistema Aeronáutico Nacional (SAN).

En 1928, el Comodoro Arturo Merino fundó el Club Aéreo de Chile, y un año más tarde se crea la línea aéreo postal nacional, la cual comenzaría con una línea Santiago-Arica, para luego expandirse hasta Puerto Montt y Aysén. En 1930 se crea la Fuerza Aérea de Chile y una semana más tarde, la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

Frente a las crecientes demandas en el área tecnológica y operativa, se le exige a la DGAC

dar soluciones concretas al desarrollo aéreo de nuestro país, lo cual llevó a la institución a establecer un sistema de comunicaciones propiamente aeronáutico, un sistema adecuado de



Imagen I: Logo DGAC

información meteorológica y la demarcación de las pistas existentes, siendo estas las primeras exigencias a la institución.

En 1944 Chile suscribió el Convenio de Chicago, el cual dio origen a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). En esta Conferencia la comunidad internacional acordó como deber de los Estados, otorgar seguridad y protección a la navegación Aérea, misión a lo que se adscribió la DGAC un año después.

Entre los años 40 y 50, la institución logro centralizar sistemas que antes pertenecían a las líneas aérea Panagra y Lan, como sistemas de comunicación, radio ayudas y ayuda visual, asimismo se puso en funcionamiento la primera torre de control y se crearon las primeras aerovías basadas en equipos de radiofaro.

Los grandes avances en temas de aeronáutica hicieron imperante la formación, capacitación y especialización de los empleados, por lo que en 1958 se crea la Escuela Técnica Aeronáutica, la cual está a cargo de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

En el año 1959 se decreta que la DGAC será un servicio dependiente de la Comandancia en Jefe de la Fuerza Aérea de Chile.

El Centro de Control de Área de Santiago -actualmente en el sector de San Pablo en la comuna de Pudahuel- se creó en 1960 y se situó en Los Cerrillos. Posteriormente fue trasladado al Cerro Colorado en Pudahuel (1975).

Luego del terremoto de Valdivia en 1960, queda en evidencia la falta de infraestructura aeronáutica, con eso nace el plan nacional de aeropuertos, aeródromos y ayudas a la navegación aérea. Es así que en la década del 60 se crean nuevos aeropuertos en la zona norte y sur del país.

El 9 de febrero de 1967 se inaugura el Aeropuerto de Pudahuel –actual Arturo Merino Benítez (AMB)-.

A principios de la década del 70 se incorporó el radar, lo que permitió entregar una cobertura que hoy se extiende a todo el territorio nacional, hecho que sólo se vio igualado con la llegada de los medios satelitales de navegación y control hacia fines del siglo XX y que han derivado en un nuevo concepto de navegación y control para el tercer milenio, el CNS/ATM en cuyo proceso la DGAC ha tomado un rol protagónico y de liderazgo en la región.

En 1979, Chile promulgó la denominada “Ley de Cielos Abiertos”, la cual buscaba dar un impulso al crecimiento de la actividad aérea. Años más tarde la OACI le asignó al Estado

Chileno la responsabilidad del espacio aéreo hasta a frontera con Nueva Zelanda, lo que constituye 32 millones de KM².

A partir de la década del 90, Chile se expande e inaugura un nuevo terminal internacional de pasajeros en el actual aeropuerto Arturo Merino Benites (AMB) de Santiago, dejando el antiguo edificio solo para vuelos nacionales hasta el año 2011, momento en que se inaugura un nuevo terminal nacional.

En 1996, el Gobierno estableció una política aeroportuaria de concesiones que incluyó la intervención de privados en la edificación y administración de terminales de pasajeros. Esta nueva ley generó nuevos y modernos terminales aéreos en el país, permitiendo el desarrollo regional del país. El premio Eagle Award, que recibió la DGAC en 2007 de IATA, como el mejor prestador de servicios de navegación aérea del mundo, dan cuenta de una Institución de progreso que es gestionada por profesionales altamente calificados a través de todo el país.

Hoy, la Dirección General de Aeronáutica Civil, es responsable de la administración de espacios aéreos impensados por sus fundadores, se ha convertido en un referente regional de modernidad y eficiencia y es uno de los pilares fundamentales que sustentan el Sistema Aeronáutico Nacional, con modernos Centros de Control, innovaciones tecnológicas y nuevas concepciones en la gestión administrativa, unidas a normativas y procedimientos. (Dgac.gob, 2017)

Hoy en día la DGAC cuenta con 1.235 trabajadores de planta y 2.868 trabajadores a contrata los cuales llevan a cabo los procesos de dicha institución. (Gobierno Transparente, 2017)

Según la ley 16.752 la Dirección de Aeronáutica Civil a diferencia de otros organismos estatales está facultada para importar directamente sus productos o insumos.

Artículo 3° Corresponderá a la Dirección General de Aeronáutica Civil. Apartado V.

“Adquirir directamente en el país o en el extranjero, con cargo a los fondos de que disponga, previas las correspondientes propuestas públicas o propuestas o cotizaciones privadas, conforme al reglamento, los bienes muebles o materiales técnicos necesarios para los estudios, construcciones, reparación, mantenimiento y conservación de las obras a su cargo o para la administración y explotación de los servicios que esta ley le encomienda atender y, en general, ejecutar los actos y celebrar los contratos que se requieran para el cumplimiento de sus fines.” (Biblioteca del Congreso Nacional, 2017)

1.3 RED AEROPORTUARIA NACIONAL.

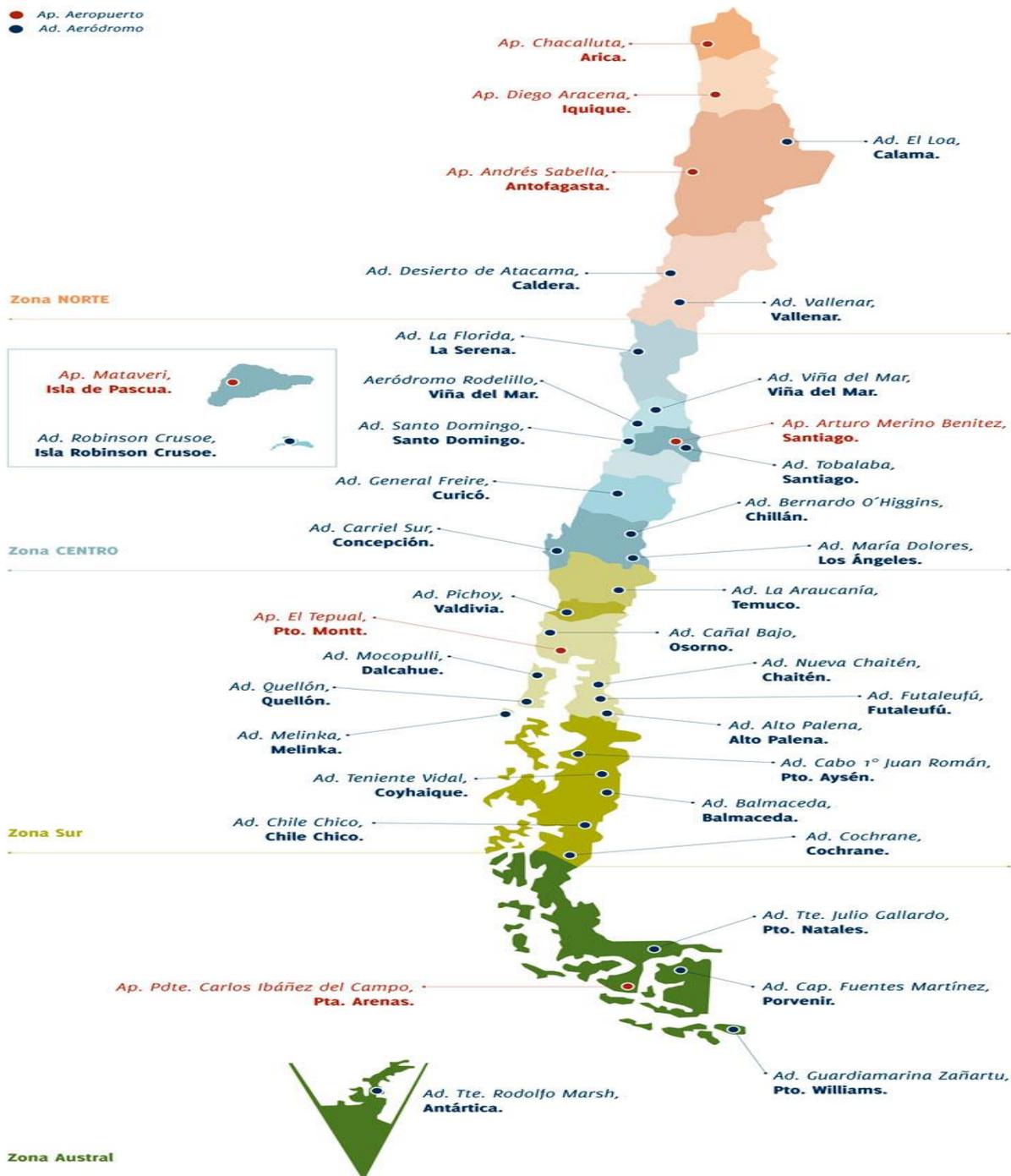


Ilustración 1: Red aeroportuaria nacional.

Fuente: (dgac.gob, 2018)

En la primera Ilustración se puede ver la red aeroportuaria presente en nuestro país la cual está compuesta por 344 aeródromos, 102 Helipuertos y 7 aeropuertos a lo largo de Chile, incluyendo los territorios insulares.

La Dirección General de Aeronáutica Civil, tiene a su cargo 100 de ellos los cuales son de propiedad fiscal y en 35 cuenta con personal de la DGAC, estos empleados brindan servicios aeroportuarios y de navegación aérea, además de realizar labores de fiscalización y control, las que realiza también en la totalidad de la Red Aeroportuaria Nacional

DE LOS 344 AERÓDROMOS

- 16 pertenecen a la Red Primaria
- 13 pertenecen a la Red Secundaria
- 303 pertenecen a la Red de Pequeños Aeródromos
- 12 pertenecen a la Red de Aeródromos Militares.

(dgac, 2017)

1.3.1 ESCUELA TÉCNICA AERONÁUTICA (ETA)

La dirección de Aeronáutica Civil cuenta con una escuela para formar empleados integrales que puedan ser un aporte para la institución La ETA fue creada el año 1958 el día 25 de mayo, en ese momento llevaba el nombre de Centro de Instrucción para los Servicios de Protección al Vuelo el que impartía dos carreras Controladores de Tránsito Aéreo de Meteorólogos Ayudantes, al año siguiente se inaugura un laboratorio de electrónica aeronáutica lo cual da pie a que se abra el curso de Técnicos Electrónicos. Pero de eso ya han pasado 59 años. Hoy en día la DGAC cuenta con profesionales altamente calificados, profesionales que han sido formados en la Escuela Técnica Aeronáutica (ETA), este instituto de educación superior a lo largo de su historia se ha encargado de formar, perfeccionar y capacitar profesionales, técnicos y especialistas en las disciplinas aeronáuticas. En su historia, han egresado de sus aulas más de 2.900 funcionarios, en las áreas de Administración de Aeropuertos, Meteorología, Control de

Tránsito Aéreo, Electrónica Aeronáutica, Electricidad Aeroportuaria, Seguridad Aeroportuaria, Salvamento y Extinción de Incendios en Aeronaves, Operadores de Servicios de Vuelo, Personal y Abastecimiento.

La ETA es dependiente de la Dirección de Aeronáutica Civil (DGAC), la cual busca formar profesionales y técnicos en el ámbito aeronáutico, de tal forma que puedan contribuir a la seguridad, protección y ayuda a la navegación aérea; además, capacitar tanto al personal institucional como de otros organismos del sector aeronáutico nacional y satisfacer requerimientos internacionales, mediante procesos

educativos centrados en competencias fundadas en la ciencia y tecnología aeronáutica. (Escuela Aeronáutica, 2017)



Imagen II: Logo ETA

1.3.2 ORGANIGRAMA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL.

En la Ilustración N°2 se aprecia la Estructura organizacional de la DGAC.

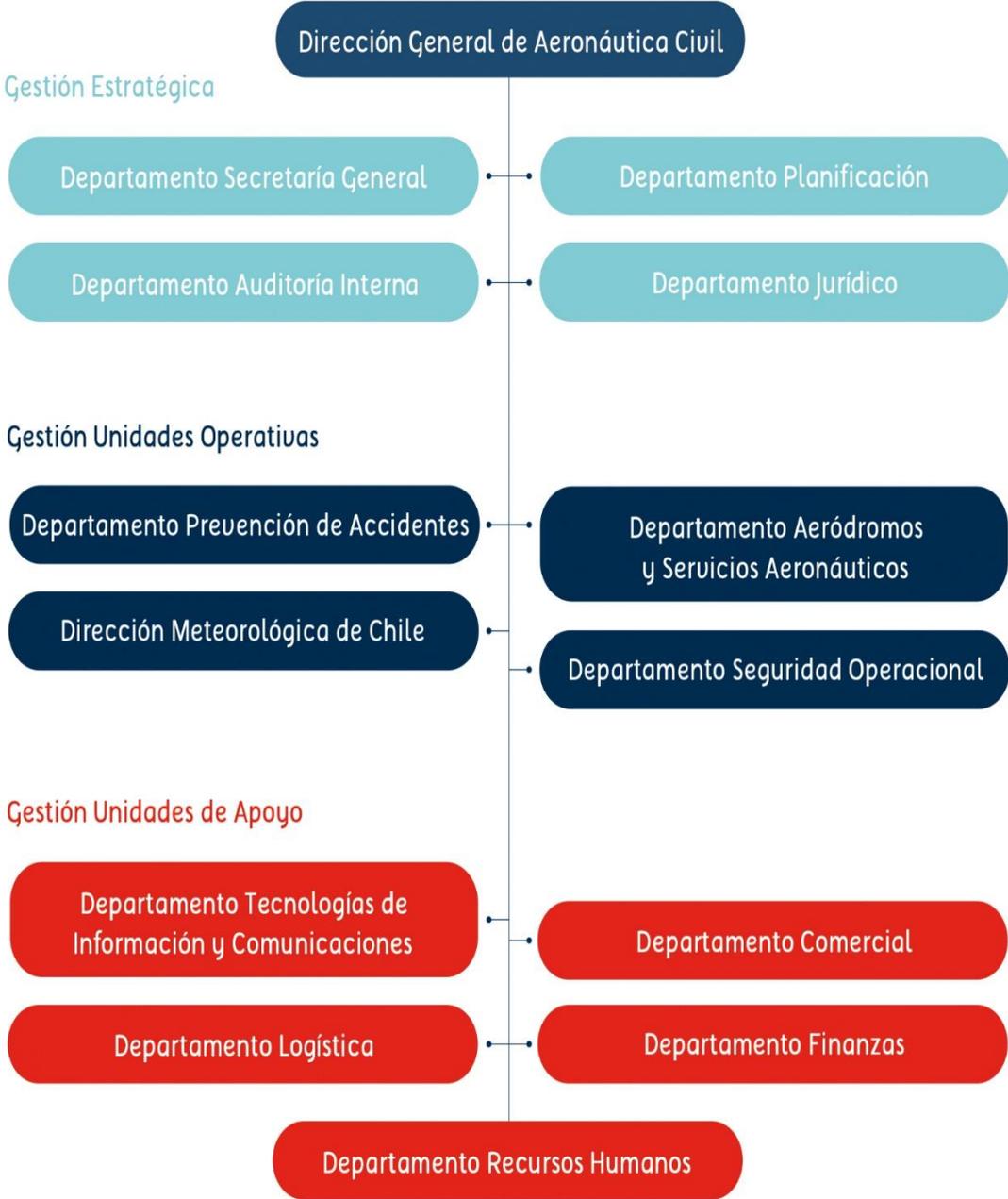


Ilustración 2: Organigrama Dirección General de Aeronáutica Civil

Fuente: (Dgac.gob, 2017)

En el organigrama de la institución se pueden ver 3 grandes gestiones, estratégicas, unidades operativas y gestión de unidades de apoyo, las cuales cuentan con sus respectivos departamentos y sub departamentos, los cuales serán señalados a continuación.

1.-Departamento Secretaria General.

- a.- Subdepartamento Museo Nacional Aeronáutico y del Espacio.
- b.- Subdepartamento Comunicacional.

2.- Departamento Auditoría Interna.

3.- Departamento Jurídico.

4.- Departamento Prevención de Accidentes.

5.- Departamento Planificación.

- a.- Subdepartamento Planes y Proyectos.
- b.- Subdepartamento Control de Gestión.
- c.- Subdepartamento Normativa Aeronáutica.

6.- Departamento Seguridad Operacional.

- a.- Subdepartamento Planificación y Control.
- b.- Subdepartamento Operaciones.
- c.- Subdepartamento Licencias.
- d.- Subdepartamento Aeronavegabilidad.
- e.- Subdepartamento de Transporte Público.

7.- Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos.

- a.- Subdepartamento Planificación y Control.
- b.- Subdepartamento Servicios de Aeródromos.

- c.- Subdepartamento Servicios de Tránsito Aéreo.
- d.- Subdepartamento Aeropuerto Arturo Merino Benítez.
- e.- Subdepartamento Zona Aeroportuaria Norte.
- f.- Subdepartamento Zona Aeroportuaria Central.
- g.- Subdepartamento Zona Aeroportuaria Sur.
- h.- Subdepartamento Zona Aeroportuaria Austral.
- i.- Subdepartamento Inspección en Vuelo.

8.- Dirección Meteorológica de Chile.

- a.- Subdepartamento Pronósticos
- b.- Subdepartamento Climatología y Meteorología Aplicada.

9.- Departamento Recursos Humanos.

- a.- Subdepartamento Personal.
- b.- Departamento Bienestar Social.
- c.- Escuela Técnica Aeronáutica.

10.- Departamento Logística.

- a.- Subdepartamento Sistemas.
- b.- Subdepartamento Soporte Logístico

11.- Departamento Finanzas

- a.- Subdepartamento Presupuesto.
- b.- Subdepartamento de Contabilidad y Tesorería.

12.- Departamento Comercial.

- a.- Subdepartamento de Comercialización.
- b.- Subdepartamento Costos y Gestión de Ingresos.

13.- Departamento Tecnologías de Información y Comunicaciones.

a.- Subdepartamento Gestión TICs.

b.- Subdepartamento Soporte TICs.

1.3.3 DEPARTAMENTO LOGÍSTICA.

En la Ilustración N°3, se aprecia el departamento el cual será estudiado en el presente informe. El departamento de logística el cual se muestra con sus respectivos sub departamentos, la práctica se realizó en la Oficina de gestión internacional, la cual se preocupa del comercio exterior de la Dirección de Aeronáutica Civil.

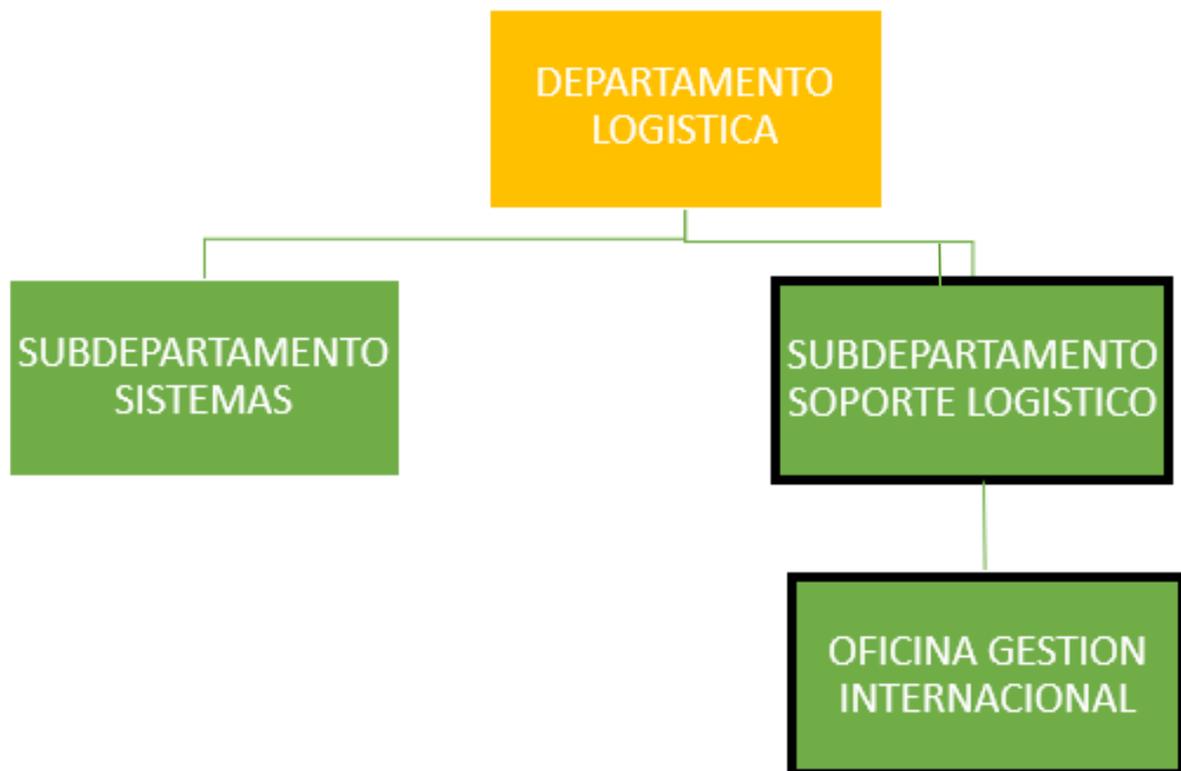


Ilustración 3: Distribucion Departamento Logística.

Fuente: (Dirección General de Aeronáutica Civil, 2016)

La función de este departamento es el abastecimiento y mantenimiento de bienes, transporte terrestre y la infraestructura en obras civiles a nivel nacional. Además de efectuar la programación, dirección y control del mantenimiento, instalaciones y desarrollo de sistemas, equipos y elementos eléctricos y electrónicos utilizados para proporcionar servicios de ayuda y protección a la navegación aérea, en todo el territorio nacional. (Dirección General de Aeronáutica Civil, 2016)

1.3.4 SUBDEPARTAMENTO SOPORTE LOGISTICO

La función de este subdepartamento es proporcionar según corresponda, el apoyo de bienes, contratación de servicios, transporte e infraestructura. Además, administrar el mantenimiento de depósito y correctivo de los vehículos extintores de incendio del Servicio. (Dirección General de Aeronáutica Civil, 2016)

1.4 PRACTICA PROFESIONAL

Las labores realizadas durante la práctica fueron en el Departamento de Logística, específicamente en el subdepartamento de soporte logístico. En este subdepartamento se encuentra la oficina de gestión internacional, la cual es de vital importancia para el abastecimiento de todos los aeropuertos estatales, aeródromos de la red aeroportuaria nacional y en algunas ocasiones en aeropuertos privados.

La oficina de gestión internacional cuenta con 4 empleados los cuales son, jefe de sección, jefa oficina gestión internacional, operadora y auxiliar de aduana.

En la práctica la alumna desarrolló labores de operadora la mayor parte del tiempo de la práctica, lo cual consistía en el contacto con clientes (aeropuertos públicos, privados y aeródromos), proveedores (Vaisala OUI, Jaguar Aviation Industries, Tansa Export.), cotizaciones con Courier(Fedex, DHL, Lan cargo), tramitación de documentos, etc.

Las tareas como jefa de oficina consisten en supervisar las acciones o tareas de la operadora para que estas se realicen de manera correcta, algunas de las tareas realizadas son en conjunto con la operadora, como el contacto con proveedores y clientes, pero además la jefa de oficina es la que se encarga de realizar las cartas de créditos de los contratos que adquiere de la DGAC, esta gestión se realiza con el banco HSBC, una de las mayores organizaciones de servicios bancarios y financieros del mundo y también Banco Estado, además de estas tareas, es la responsable de solucionar cualquier problema que se presente dentro de la operatoria de exportación o importación de mercancías .

Cabe destacar que la DGAC realiza importaciones solo con los incoterms DAP Y CIP mayormente y en ocasiones CIF.

Cuando el proveedor notifica una mercancía a nombre de la DGAC o esta es notificada por el embarcador, la operadora o en algunas ocasiones la jefa de oficina notifica a los proveedores, que la institución cancela todos los gastos incurridos en la desconsolidación de la mercancía, luego de eso teniendo los documentos, nos fijamos si es boleta o factura, para luego informar a este, que, si es mediante factura, se le retiene el 2% del total de está.

1.5 LEY N° 16.752 ART. 37.

La Dirección General de Aeronáutica Civil cuenta con una ley N° 16.752 Art. 37, esta institución es la única institución pública de Chile que se puede adherir a esta ley, está es destinada a la salud de los funcionarios de la DGAC.

A continuación, se presenta el artículo N°37 de la ley N°16.752, la cual menciona:

“Artículo 37° Establécese un impuesto de un 2% sobre el monto de las facturas que pague la Dirección General de Aeronáutica Civil. Dicho impuesto será retenido y percibido por dicha Dirección General y su producto deberá destinarse a financiar el costo de la atención médica de sus funcionarios.” (Biblioteca del Congreso Nacional, 2004)

Cuando la DGAC, realiza un contrato con nuevos proveedores esta debe informarle sobre la retención en su factura (si es boleta la ley no rige), si el proveedor no accede a esto en algunas ocasiones muy especiales se deja que este cobre el 2% más de su factura para no verse tan perjudicado. Pero esto no ocurre con todos los proveedores si no solo con algunos especiales, si en algún caso el proveedor no acepta la retención de este impuesto, la DGAC simplemente no realiza compras a este, debido a que es una ley de la republica la cual debe ser cumplida por todos los proveedores.

1.6 LEY 16.752

La ley 16.752 nombrada como “FIJA ORGANIZACION Y FUNCIONES Y ESTABLECE DISPOSICIONES GENERALES A LA DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL.”, promulgada el 30 de enero del año 1968, la cual menciona en su Artículo N° 18°:

“La Dirección General de Aeronáutica civil estará exenta de derechos de internación y de toda clase de impuestos o contribuciones fiscales o municipalidades.” (Biblioteca del Congreso Nacional, 2004)

De acuerdo con lo anterior la DGAC se ve exenta del pago de derechos de aduana, los cuales gravan la mercancía que entra al territorio nacional o sale de este.

Estos derechos son conocidos como Ad-Valorem y Derechos específicos, los cuales serán explicados con más detalle en el marco teórico en el punto 2.2.2 IMPORTACIÓN.

1.6.1 ACTORES RELACIONADOS CON LA DIRECCIÓN DE AERONÁUTICA CIVIL.

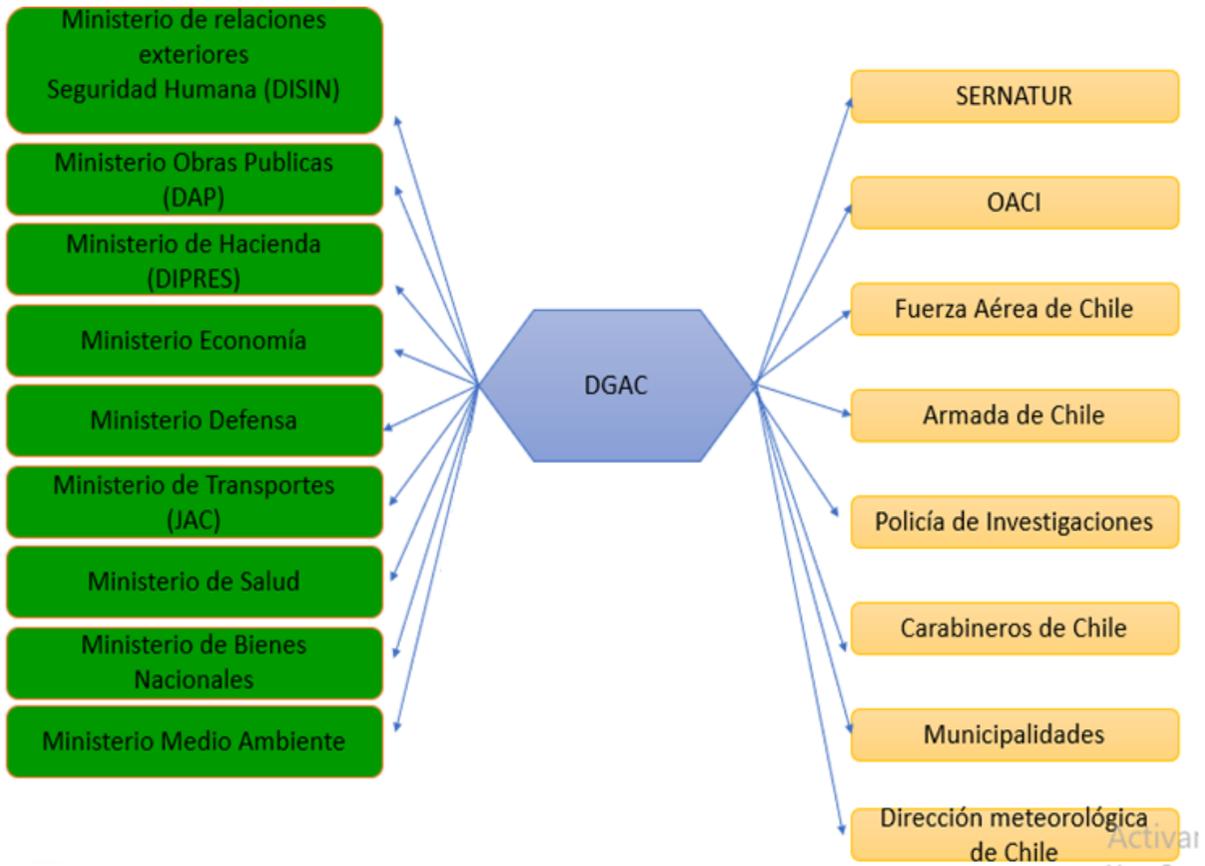


Ilustración 4: Actores relacionados con la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Fuente: Elaboración Propia.

II. CAPÍTULO: MARCO TEORICO

2.1 INTRODUCCIÓN.

El marco teórico que fundamenta este informe proporcionará al lector una idea más clara acerca del tema a desarrollar. En este capítulo se encontrarán con conceptos los cuales son básicos para el desarrollo del presente informe.

Inicialmente se desarrollará el concepto de impuesto, con el fin de entender más a fondo los tipos presentes en nuestro país, la importancia que representan para el desarrollo de nuestra nación, la división de estos y sin dejar de mencionar la importancia del pago de este en el proceso de comercio exterior.

Luego se presentará el concepto de importación donde se dará a conocer definiciones de autores, una pequeña guía de quien puede importar y los distintos aranceles a cancelar por una importación, para luego terminar con el impuesto al valor agregado y documentos necesarios para realizar una importación, como la declaración de ingresos (DIN).

2.2 CONCEPTOS BÁSICOS.

A continuación, se desarrollarán los conceptos que sustentan el presente informe.

2.2.1 IMPUESTOS.

Según el diccionario tributario presente en la página web del Servicios de Impuestos Internos y otras instituciones, impuestos se define como: “Pagos obligatorios de dinero que exige el Estado a los individuos y empresas que no están sujetos a una contraprestación directa, con el fin de financiar los gastos propios de la administración del Estado y la provisión de bienes y servicios de carácter público.” (Diccionario tributario, 2017).

El programa de educación fiscal, SII educa señala cuales son los roles de los impuestos dentro de la economía nacional.

- Regular el funcionamiento del sistema económico nacional.
- Fiscalizar el cumplimiento de las normas que aseguran que el mercado sea abierto, informado y competitivo.
- Planificar inversiones de sus dineros en el exterior.
- Obras públicas de relevancia.
- Establecer un ambiente de confianza.

Pero en Chile los dos grandes objetivos son:

- 1.- Asegurar las condiciones internas para un buen desarrollo de la economía.
- 2.- Solucionar los diferentes problemas económicos de carácter nacional. Para cumplir con tales objetivos, la política fiscal chilena depende del Ministerio de Hacienda, organismo que se encarga de mantener los equilibrios en las cuentas fiscales.

Los impuestos recaudados por el estado son aportes monetarios que los ciudadanos están obligados por ley a pagar, así a través de estos el estado reúne los fondos necesarios para financiar necesidades públicas. Como, por ejemplo, financiar el servicio de alumbrado público, o proveer a carabineros de los medios necesarios para resguardar el orden y seguridad pública, educación, salud, carreteras, hospitales, promoción de turismo, economía, justicia, etc.

Pero no son solo las necesidades públicas las que resuelven los impuestos, también se encuentran las necesidades del estado. Como, por ejemplo: Las remuneraciones de los empleados públicos, bienes y servicios adquiridos, pago de intereses, etc.

Para poder llegar a desarrollar todas estas iniciativas es necesario tener un fondo que pueda cubrir los costos de los bienes y servicios públicos, en este caso serían los impuestos los que cumplen esa función. La contribución es ajustada a los ingresos de cada ciudadano o institución, con esto se busca que los que poseen más tengan que pagar más y viceversa, con el fin de que el aporte sea más equitativo.

(SII, 2014)

El Libro “Tratamiento Fiscal de las Asociaciones en Participación” (Gómez, 2010, págs. 10-11) señala la historia de los impuestos, donde comenta que: “La historia de los impuestos es casi tan antigua como la historia del hombre pensante. Desde las primeras sociedades humanas, los impuestos eran aplicados por los soberanos o jefes en forma de tributos, muchos de los cuales eran destinados para asuntos ceremoniales y para las clases dominantes.”. Incluso hace referencia a que en América se cobran impuestos desde mucho antes de la llegada de los españoles, por ejemplo, la cultura Azteca cobraba impuestos a sus ciudadanos, estos consistían en bolas de caucho, águilas, serpientes y anualmente mancebos a los que se les arrancaba el corazón como parte de sus ceremonias religiosas. Al igual que la cultura Inca en Perú la cual también tenía que pagar tributos, consistía en que el pueblo ofrecía lo que producía con sus propias manos al dios rey, mismo que a cambio les daba lo necesario para su subsistencia. (GÓMEZ VELÁZQUEZ, 2010)

A continuación, se presentará la distribución de los impuestos, los cuales son agrupados en impuestos indirectos, impuestos directos y otros.

- IMPUESTOS INDIRECTOS.

Según Yáñez Henríquez en su publicación “Impuestos Indirectos en Chile: Análisis y Propuestas de Reformas”, impuesto indirecto es aquel que grava los gastos de consumo y la producción. Se subdividen en impuestos sobre los actos e impuestos sobre el consumo.

Ejemplos impuestos sobre los actos serían, los impuestos al comercio internacional (importaciones y exportaciones) y a los actos jurídicos (crédito, cheques, letras, etc.).

(Henríquez, 2012)

Ejemplos de impuesto al gasto de consumo serían el impuesto al valor agregado, impuesto sobre los combustibles, impuesto sobre los tabacos, impuestos sobre los alcoholes, impuestos sobre las bebidas analcohólicas, impuestos sobre artículos de lujo, etc.”

(HENRÍQUEZ, 2012)

- IMPUESTOS DIRECTOS

Son impuestos que se aplican directamente al titular de la renta o riqueza de los que pagan, de manera que se pueden reconocer quien lo pago y su monto. Dentro de los impuestos directos se encuentran aquellos contemplados en la Ley de la Renta, como los impuestos a las utilidades de la empresa o los impuestos personales:

- Impuesto a la renta de primera categoría
- Impuesto único de segunda categoría
- Impuesto global complementario
- Impuesto adicional

- OTROS IMPUESTOS.

En esta categoría, podemos señalar otros impuestos que en general escapan a la clasificación plateada desde el punto de vista del gasto y el ingreso.

- Impuesto territorial
- Impuesto a las Herencias, Asignaciones y Donaciones.
- Impuestos Municipales
- Impuestos a los Casinos de Juegos.

2.3 IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA).

A continuación, se presenta una pequeña definición del impuesto al valor agregado, y como este actúa en las importaciones

“El Impuesto al Valor Agregado (IVA) rige en casi todos los países del mundo, y en Chile representa un recargo del 19% sobre un bien o servicio. Es decir, el vendedor incorpora el IVA a la transacción comercial y, así, el precio de venta aumenta debido a este impuesto.

Según lo establece la ley, toda venta igual o superior a \$180 debe pagar el 19% de IVA.” (Chile atiende, 2014) (ec.europa.eu, 2017).

El pago del IVA en la importación es de vital importancia, ya que este pago libera las mercancías y de esta forma estas son internada de forma legal al territorio chileno y se concreta a importación.

Este impuesto grava el consumo, por ende, el IVA se paga en el país de consumo de la mercancía, es por eso por lo que se cancela IVA al importar una mercancía, pero no al exportarla. El tiempo máximo para pagar este impuesto es de 90 días, pasado este periodo, la mercancía pasa a presunción de abandono y si estas no son reclamadas finalmente la aduana envía a remate.

El documento que respalda el IVA pagado en una importación, se denomina Declaración de Ingreso, cuya sigla es DIN, y tiene la responsabilidad de emitirla el Servicio de Aduanas, según lo dispuesto en los artículos 23°, N° 1, y 25° de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios. (SII, 2015)

Según el autor Pablo Obregón Castro, el IVA fue creado en 1974, y hasta más menos el año 1980 la evasión de este impuesto alcanzaba el 30% (Castro, 2013), según el director del SII Fernando Barraza actualmente, específicamente en el año 2016 la evasión del IVA alcanza el 20,8%. (Barraza, 2017).

En la siguiente Ilustración se aprecian las Casas de Software que cumplen con las normas de transferencia especificadas por el Servicio de Impuestos Internos (SII), en lo referente al envío de archivos a través de Internet (upload).

CASAS DE SOFTWARE
Transtcna S.A
Cepet Ltda.
Codecor S.A
Polcont, Grupo polObject S.A
Lexis nexis Chile Ltda.
Larrondo Ingenieros en software
Deloitte
Martinez & asociados system Ltda.
Edimatri S.A

Ilustración 5: Casas de softwares certificada por el SII.

Fuente: (Sii, 2017), Elaboración Propia.

2.3.1 IMPORTACIÓN.

Según la definición el Servicio de Impuestos Internos (SII), importación es “Ingreso legal al país de mercancía extranjera para su uso y consumo, la que debe pagar, previamente, si corresponde, los gravámenes aduaneros, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y otros impuestos adicionales.” (SII, 2017) (Aduana, 2017)

El importador puede ser cualquier persona natural o jurídica que tenga RUT o iniciación de actividades ante el SII, incluso puede llevar a cabo el mismo la labor de importar su mercancía, siempre y cuando esta no supere los USD\$1.000 FOB, si la mercancía a importar supera esta cifra se debe contratar a un agente de aduana (Profesional auxiliar de la función pública

aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías. (Aduana, 2013)) para que lleve a cabo la importación de dicha mercancía.

Entre el período de enero y septiembre del 2017, el intercambio comercial realizado por nuestro país totalizó US\$96.285 millones, cifra superior en 10%, respecto al año anterior en el mismo periodo. (DIRECON, 2017)

Dentro de los progresos derivados de la política de inserción comercial llevada a cabo en Chile en los años 60' y 70', se encuentra el aumento de bienestar de los consumidores chilenos, los cuales han visto como mejoro su calidad de vida, al tener un acceso a una mayor gama de productos, y también los productos que cuentan con rebaja arancelaria .Con esta apertura igualmente se ha generado la incorporación de la tecnología en los procesos productivos, haciéndolos más competitivos. (DIRECON, 2009)

Para poder realizar una importación se deben cancelar derechos de aduana los cuales son explicados a continuación:

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

- a) Derecho Ad-Valorem: Tributo que grava la importación de mercancías y que se fija en proporción a su valor aduanero,6% sobre el valor CIF (costo mercancía, seguro y flete internacional).

Por ejemplo:

Mercancía valor CIF US\$1.000

- Derecho Ad Valorem (6% sobre US\$1.000): US\$60,00
- IVA (19% sobre US\$1.060): US \$201,40
- Total, tributos a aduaneros a pagar: US\$ 261,40

El total de tributos aduaneros a pagar es de la suma de US\$261,40. Dicho monto debe ser transformado a peso según el tipo de cambio vigente a la fecha de pago, conforme al Artículo 95 de la Ordenanza de Aduana. En caso de que alguna de las mercancías a importar sea originaria de algún país con el cual Chile tenga algún acuerdo comercial, este tributo puede quedar libre o con una rebaja porcentual. (Aduana, 2017)

- b) Derecho Específico: Tributo que grava la importación de mercancías en una cantidad fija de dinero, que se determina en base a una unidad de medida, ya sea kilogramo, tonelada, litro, docena, metro, etc.

Ejemplo: - Pirotecnia la que tiene un 50% sobre el valor aduanero de la mercancía + ad valorem.

-Artículos de oro, piedras preciosas o marfil, este producto pagara un 15% sobre el valor aduanero de la mercancía + ad valorem
(Aduana, 2013).

“A partir del 01 de octubre del 2014, atendido la Ley N° 20.780, publicada en el Diario Oficial el 29.09.2014, artículo 2 permanente y 5 transitorio, concordado con lo establecido en el inciso 1° del artículo 3° del Código Tributario, las tasas del impuesto contenidas en el artículo 42° de la Ley sobre Impuestos a las Ventas y Servicios, son las que se indican:

- a) Bebidas analcohólicas naturales o artificiales, energizantes o hipertónicas, jarabes y en general cualquier otro producto que las sustituya o que sirva para preparar bebidas similares, y aguas minerales o termales a las cuales se les haya adicionado colorante, sabor o edulcorantes, **tasa del 10%**. (Nacional., 2017). En el caso que las especies señaladas en esta letra presenten la composición nutricional de elevado contenido de azúcares a que se refiere el artículo 5° de la ley N° 20.606, la que para estos efectos se considerará existente cuando tengan más de 15 gramos (g) por cada 240 mililitros (ml) o porción equivalente, la tasa será del 18%. (Nacional, 2015).

b) Licores, piscos, whisky, aguardientes y destilados, incluyendo los vinos licorosos o aromatizados similares al vermouth, **tasa del 31,5%**.

c) Vinos destinados al consumo, comprendidos los vinos gasificados, los espumosos o champaña, los generosos o asoleados, chichas y sidras destinadas al consumo, cualquiera que sea su envase, cervezas y otras bebidas alcohólicas, cualquiera que sea su tipo, calidad o denominación, **tasa del 20,5%**."

(Servicios de Impuestos Internos., 2017).

Ejemplo importación de Whisky

Valor mercancía CIF US\$1.000

- Derecho ad valorem (6% sobre el valor CIF): US\$ 60,00
- Impuesto adicional (31,5% sobre US \$1060,00) :US \$ 333,9
- IVA (19% sobre US\$ 1060) : S \$ 201,40
- Total, tributos a pagar: US\$ 595,3

En este tipo de impuestos para el cálculo del IVA (19%), se hace sobre la base imponible conformada por tres elementos, Derecho ad valorem + Valor CIF + Impuesto adicional.

(ADUANA, 2017)

2.4 TIPOS DE DESTINACIONES ADUANERAS.

La definición de destinación aduanera es: manifestación de la voluntad del dueño, consignante o consignatario, que, según la ley prescrita, indica el régimen aduanero que se le debe dar a las mercancías bajo potestad del servicio de aduanas.

(Terminal Pacifico Sur Valparaíso, 2015).

Para tener u operar alguna mercancía extranjera no siempre es necesario importarla o exportarla, si no que existen una gama de posibilidades dentro de nuestra ley. Según Rodolfo Valenzuela en su libro "Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?" Menciona como destinaciones aduaneras:

- Admisión temporal para perfeccionamiento activo.

Esta destinación consiste en ingresar al territorio nacional a recitos habilitados por la aduana, en las fábricas o industrias de materia prima, partes, piezas o artículos los que no están 100% elaborados, vayan a ser transformados, integrados, refinados, elaborados o sometidos a otros procesos de terminación, con el fin de exportar los productos finalizados, este régimen dura 60 días y 180 días.

Cumplido el plazo estas mercancías deben ser reexportada o pagar los derechos de aduana e importarla definitivamente.

- Admisión temporal.

Este tipo de destinación se refiere a las mercancías las cuales son utilizadas o exhibidas en ferias o eventos, las cuales no se pueden vender, disponer o ceder a cualquier título, consumo o utilización de forma industrial o comercial.

La vigencia de este tipo de destinación va desde 10 días hasta 1 año según la mercancía. Al cumplir el tiempo la mercancía debe ser reexportada o importada pagando los derechos e impuestos correspondientes.

- Almacén particular.

Este tipo de destinación puede ser utilizadas en caso de que el pago del IVA de la mercancía a ingresar sea muy alto, se puede solicitar la habilitación de un almacén particular a la aduana, este ingreso puede ser hasta de 90 días y este caso solo se puede llevar a cabo cuando las mercancías superen un valor aduanero de US\$15.000, al cumplir con los plazos la mercancía puede ser importada pagando los derechos e impuestos o reexportar.

- Reingreso.

Esta destinación se utiliza en mercancías nacionales o nacionalizadas, las cuales son retornadas al país, ya sea por que hayan salido temporalmente o por alguna causa justificada no se haya adherido al régimen de salida temporal.

- Transito

Paso de mercancías extranjeras a por el país, cuando éste forma parte de un trayecto comenzado en el extranjero y que debe ser terminado fuera de sus fronteras.

De la misma forma se reconoce como tránsito, el envío de mercancías extranjeras al exterior que se hubieren descargado por error u otras causas calificadas en nuestras zonas primarias o lugares habilitados, con la condición de que no hayan salido de dichos recintos y que su llegada al país y su posterior envío al exterior se efectúe por vía marítima o aérea

- Transbordo.

Este tipo de régimen es un traslado de mercancías el que puede ser directo (traslado de un medio de transporte a otro de la misma naturaleza) o indirecto (de un medio de transporte a otro de distinta naturaleza), incluso su descarga a tierra con el fin de seguir a su destino final.

- Redestinación.

Envío de mercancías extranjeras desde una aduana a otra dentro del territorio nacional, para poder importarla o continuar con el almacenamiento de dichas mercancías.

- Reexportación.

Es el retorno de mercancías extranjeras, no nacionalizadas.

Las cuales pueden ser mercancías presentes en depósitos aduaneros, sin importar. Mercancías con algún régimen suspensivo admisión temporal, o perfeccionamiento activo o almacén particular

Mercancías las cuales presenten algún defecto, daño o no correspondan a lo pedido.

- Reimportación

Retorno desde el extranjero mercancías las cuales fueron enviadas al extranjero, pero no fueron legalizadas, para poder ser importadas.

- Salida temporal

Las mercancías nacionales o nacionalizadas pueden salir temporalmente del país, las cuales al volver no tienen que pagar derechos o impuestos, estas mercancías deben ser las siguientes

a) Vehículos y animales de carga, tiro o silla, siempre que sean conducidos por personas residentes en el país, como asimismo los animales para exposiciones y los destinados a actuar en determinadas pruebas o exposiciones;

b) Mercancías nacionales que se envíen al extranjero a condición de depósito;

c) Maquinarias, herramientas y sus piezas o partes, enviadas para su compostura o reparación;

d) Muestrarios y exposiciones nacionales;

e) El vestuario, decoraciones, máquinas, aparatos, útiles, instrumentos de música, vehículos y animales para espectáculos teatrales, circenses u otros de entretenimiento público;

f) El ganado que, con fines de apacentamiento, se lleve a campos cordilleranos de países limítrofes;

g) Los vehículos destinados al transporte internacional de pasajeros y mercancías, pertenecientes a empresarios reconocidos como tales por las autoridades respectivas;

h) Los cilindros de hierro o acero, vacíos, destinados a servir a su retorno de envases de gases comprimidos;

i) Otras mercancías que señale el Director Nacional de Aduanas.

(Aduana, 2017)

Este régimen puede tener vigencia de un año, el cual puede ser extendido por 2 años permiso concedido por el director nacional. La salida temporal puede convertirse en exportación cumpliendo los trámites legales.

- Salida temporal para perfeccionamiento pasivo

Las mercancías que pueden acogerse a este régimen son las mismas que se acogen a la salida temporal, al retornar al país estas deberán pagar los derechos e impuestos de una importación por las piezas, partes, repuestos y materiales los cuales hayan sido incorporados en el extranjero. Para la aplicación de dicho régimen este debe ser una reparación o procesamiento.

(Sepúlveda, 2012).

(Valenzuela, 2014, págs. 155-159).

2.5 DECLARACIÓN DE INTERNACIÓN DE MERCANCÍAS.

Dentro de los documentos a presentar en una importación están la factura comercial y la declaración de ingreso (DIN), en este documento confeccionado por la Aduana de Chile se refleja la factura del proveedor y el cálculo de la base imponible del IVA.

Para la confección de este documento es necesario contar con los siguientes documentos:

- Conocimiento de embarque, guía área o Bill of leading.
- Factura comercial.
- Declaración jurada del importador sobre el precio de las mercancías.
- Mandato.
- Certificado de origen, según corresponda.
- Certificado de seguro.
- Certificación o visaciones.

Si bien este documento respalda el IVA importador, este no actúa como factura, ya que con factura el importador puede utilizar el crédito del IVA hasta por 3 meses o 3 periodos. La DIN no funciona de la misma manera, para poder utilizar el crédito, tiene que ser el mismo mes del pago de la DIN.

Las importaciones deben declararse ante el Formulario 29 de Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos, la cual debe ser de la siguiente manera

Línea 25 Importaciones sin derecho a Crédito Fiscal, códigos 566 y 560.

Línea 33 Importaciones del giro con derecho a Crédito Fiscal, códigos 534 y 535.

Línea 34 Importaciones de Activo fijo con derecho a Crédito Fiscal, códigos 536 y 553.

(SII, 2017)

Según lo dispuesto en el artículo 9, letra b), del D.L. N° 825, en las importaciones, el IVA se devenga al momento de consumarse legalmente la importación o tramitarse totalmente la importación. La misma norma prohíbe a la Aduana autorizar el retiro de los bienes del recinto aduanero sin que se le acredite, previamente, la cancelación del IVA, salvo en el caso de las importaciones a que se refiere el inciso cuarto del artículo 64 del D.L. N° 825. (Biblioteca del congreso nacional., 2017)

III. CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO.

El presente informe de investigación utiliza metodología del tipo cualitativa, por ende, serán utilizadas técnicas que corresponden a ese enfoque. Esto para dar respuesta al objetivo general planteado en el estudio el cual busca reducir los tiempos de internación de mercancías por medio de un pago más expedito del IVA. Mientras que el análisis bibliográfico será utilizado para dar respuestas a algunos de los objetivos específicos que ha sido planteados anteriormente.

Según el libro “El método de estudio de caso Estrategia metodológica de la investigación científica”:

La metodología cualitativa consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos. (Carazo, 2006, pág. 169)

Otro punto de vista a estudiar es el que expresa la autora M. teresa Icart I. en su libro “Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación, una tesina y una tesis”

Donde define que: “En la Investigación Cualitativa el conocimiento se construye, no se descubre; se observa, se describe y se interpreta lo que se encuentra en los datos y solo tiene sentido para esa situación o contexto determinado”.

Según la autora la Perspectiva del investigador cualitativo debe ser:

- Sabe que sus valores y creencias pueden distorsionar el desarrollo de los sucesos estudiados por lo que los hace explícitos desde el primer momento.
- Toma como marco de referencia la vivencia y experiencia de los propios participantes.
- Considera el objeto de estudio como un todo, integrado por sujetos que se mueven libremente en su escenario habitual.
- Intenta aprehender las percepciones de los participantes, desde dentro, mediante la comprensión empática y controlando sus ideas preconcebidas.

- Se implica desde el inicio en la interpretación y análisis de los sucesos, por lo que es importante plasmar su implicación en su diario de campo.

(Icart Isern, Pulpón Segura, & Garrido Aguilar , 2012, págs. 31-32)

Siguiendo con el método cualitativo llevaremos a cabo reuniones con el departamento involucrado “Oficina de gestión internacional” , recopilando toda la información necesaria para eso se realizarán entrevistas exploratorias con el personal involucrado , con el fin de guiar de mejor forma el informe y poder responder a problemáticas reales dentro de la institución la cual cada día crece más y hoy cuenta con un universo de trabajadores de 1.235 trabajadores de planta y 2.868 trabajadores a contrata.

3.1 ENTREVISTA EXPLORATORIA.

3.1.1 ENTREVISTA JEFA DE OFICINA GESTIÓN INTERNACIONAL.

1 ¿Cree que el sistema de internación de mercancías de la DGAC puede ser mejor?

R: Yo creo que sí, pero existe un exceso de burocracias que hay que cumplir dentro de la institución, debido a ello es difícil realizar algún cambio.

2 ¿Cambiaría algo del proceso de internación de mercancías con el fin de hacerlo más expedito?

R: Si, claramente el pago de IVA, debido a que eso nos genera diversos problemas, lo ideal sería poder tener los fondos necesarios para el correcto desarrollo del proceso, como retiro de documentos de embarque o por concepto de desconsolidación.

3 ¿Cuánto tarda en promedio la internación de una mercancía?

R: Generalmente puede ser de 3-5 días, todo depende de los factores externos como pueden ser los proveedores o paro de actividad de ciertos sectores, ej. Paro de aduana o aeropuerto

4 ¿Cuál ha sido el tiempo máximo de tardanza en la internación de una mercancía?

R: El máximo retraso que ha presentado la institución ha sido de una semana, este fue generado por el no pago del IVA.

5 ¿En qué meses se produce el peak de internaciones de mercancías por parte de la DGAC?

R: El peak de internaciones de la institución se produce en los meses de Julio y diciembre.

6 ¿Cuáles son los problemas frecuentes en la internación de una mercancía?

R: Errores administrativos en la forma de envío de la documentación por parte de los proveedores, como la póliza de seguro o está sin indicación de prima, facturas mal emitidas, etc.

7 ¿Le gustaría que el pago del IVA se hiciera directamente en esta sección?

R: Sería lo ideal, pero en esta institución es imposible, cada departamento tiene su rol, los cuales no pueden ser mezclados.

Dentro de la DGAC se trabaja con el software llamado Workflow, una herramienta de automatización de procesos de negocios que permite intercambiar tareas y procesos con los usuarios apropiados asegurando que el trabajo sea encaminado conforme al plazo establecido y realizado correctamente por cada ejecutor. El software les da a sus usuarios acceso fácil y directo a sus listas de tareas pendientes por lo tanto, elimina tareas repetitivas, gana eficiencia, minimiza errores y reduce costes, este software es muy beneficioso debido a que evita el exceso de burocracia dentro de las instituciones, en este caso pública.

Para introducirnos más en el uso del software, se ha desarrollado una entrevista a la Operadora de la Oficina de Gestión Internacional, la cual nos entrega su opinión respecto al uso interno de Workflow dentro de la institución:

3.1.2 ENTREVISTA OPERADORA OFICINA GESTIÓN INTERNACIONAL.

1 ¿Sientes que el software Workflow agiliza los procesos de la DGAC?

R: Los puede agilizar, debería. Pero si no se trabaja en conjunto y entendiendo que este es un sistema para agilizar el proceso, se hace difícil, porque nosotros hoy en día dentro de la institución tenemos que llevar el papel físicamente para que el proceso, o la solicitud sea ejecutada. En cambio, si se le tomara la importancia que tiene, simplemente se escanearía el oficio y este se enlazaría con presupuesto y este se podría procesar en un par de minutos.

El sistema hoy en día no funciona de esta forma, por ende, hay que esperar todas las mañanas del día siguiente a la entrega del oficio por parte de la Oficina de gestión Internacional para que se lleve el régimen, donde van los documentos y estos sean entregados en el edificio central de la Dirección de General de Aeronáutica Civil, la cual se encuentra en Miguel Claro #1314, Ñuñoa.

2 ¿Sientes algún cambio positivo desde su implementación?

R: No, yo personalmente llevo 5 años en la DGAC y recién en el presente año se han comenzado a enviar oficios por parte del director logístico y director general de la institución, donde se enfatiza en la gran importancia del correcto uso de este software y poder llegar al objetivo de minimizar las entregas físicas de documentos, evitando la burocracia presente.

3 ¿Crees que puede influir de manera positiva en el pago del IVA en las importaciones?

R: Si, totalmente. Si simplemente aceptaran que el Oficio fuese escaneado y enviado por medio de Workflow, entre jefaturas. Este se podría enviar y de esa manera se comenzaría a procesar de forma casi inmediata.

Lamentablemente hasta el momento el sistema no funciona así.

Por ejemplo: Si la Operadora recibe una provisión de fondos a las 15:00 horas, esta no puede ser procesada de forma inmediata debido a que a esa hora las provisiones no son llevadas al edificio central, por ende, tiene que esperar hasta el siguiente día, para que esta pueda ser llevada. Con este funcionamiento se pierde la tarde del primer día. Por contrario si este documento comenzara a ser procesado a la hora que llega, la operadora realiza el Oficio, la jefatura de la Oficina de Gestión Internacional lo firma, este se escanearía para luego ser subido a Workflow el documento le llega inmediatamente a presupuesto, ellos lo pueden imprimir y volver a trabajar en él dándole los timbres y formas correspondientes, para luego ser enviado a tesorería y con eso al día siguiente se podría sacar la mercancía sin tener mayores tiempos de espera. No como sucede hoy en día, que muchas veces se tiene que esperar hasta la mañana siguiente para poder enviar el oficio de pago al edificio central.

4 ¿Crees que sería conveniente tener personal dentro de la oficina de gestión internacional que se dedique exclusivamente al pago del IVA de importación?

R: Sería lo ideal, pero entiendo que, como institución pública, si nosotros como oficina nos encargáramos del embarque, los procesos envueltos y además el pago del IVA, tendríamos demasiada información y se puede prestar para malversación de fondos, debido a que no existirían tantos filtros como los hay hoy en día. Si la oficina de gestión internacional recibe y paga esto se puede prestar para malentendidos, el hecho que pase por otros departamentos lo hace más transparente y dificulta poder malversar estos fondos que son públicos.

5¿Crees que el IVA pueda ser pagado por medio del fondo fijo?

R: Sería muy positivo debido a que los tiempos de espera se acortarían de manera notoria, si pudiésemos utilizar un fondo fijo para poder efectuar los pagos de los gastos por conceptos de desconsolidación, ese dinero estaría en el momento requerido y se evitaría cualquier tipo de burocracia que impida la fluidez del proceso.

La institución maneja un fondo fijo entregado por el estado a un funcionario en especial, donde este debe pagar una póliza por tener ese dinero a cargo, con ese fondo el Departamento de Logística podría ir pagando la desconsolidación, el retiro de documentos para comenzar el

proceso de internación, lamentablemente en la actualidad no se puede agrandar debido a que tiene escalafones donde el monto máximo es de 15 UTM. y con ese fondo fijo se cuenta en ese momento en el Departamento. Una vez que se realiza el pago, estos tienen que rendirse al departamento de presupuesto y estos luego reintegran el dinero, buscando de esta forma que el fondo fijo no carezca de efectivo, es por eso por lo que no se puede pagar IVA debido a que el fondo fijo no alcanza a cubrir los gastos generados por este impuesto. Cabe mencionar que estos fondos están asociados a imputaciones internas donde pertenecen estos dineros, estos nos pertenecen a un fondo global de la DGAC, sino que cada uno tiene su objetivo, nuestro fondo fijo está imputado a gastos de almacenaje y flete, por el contrario, el pago de IVA pertenece a otro tipo de imputación.

IV. CAPÍTULO: RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERNACIÓN DE MERCANCÍAS DGAC.

En la ilustración N° 6 se muestra el proceso de internación de mercancías de la DGAC.

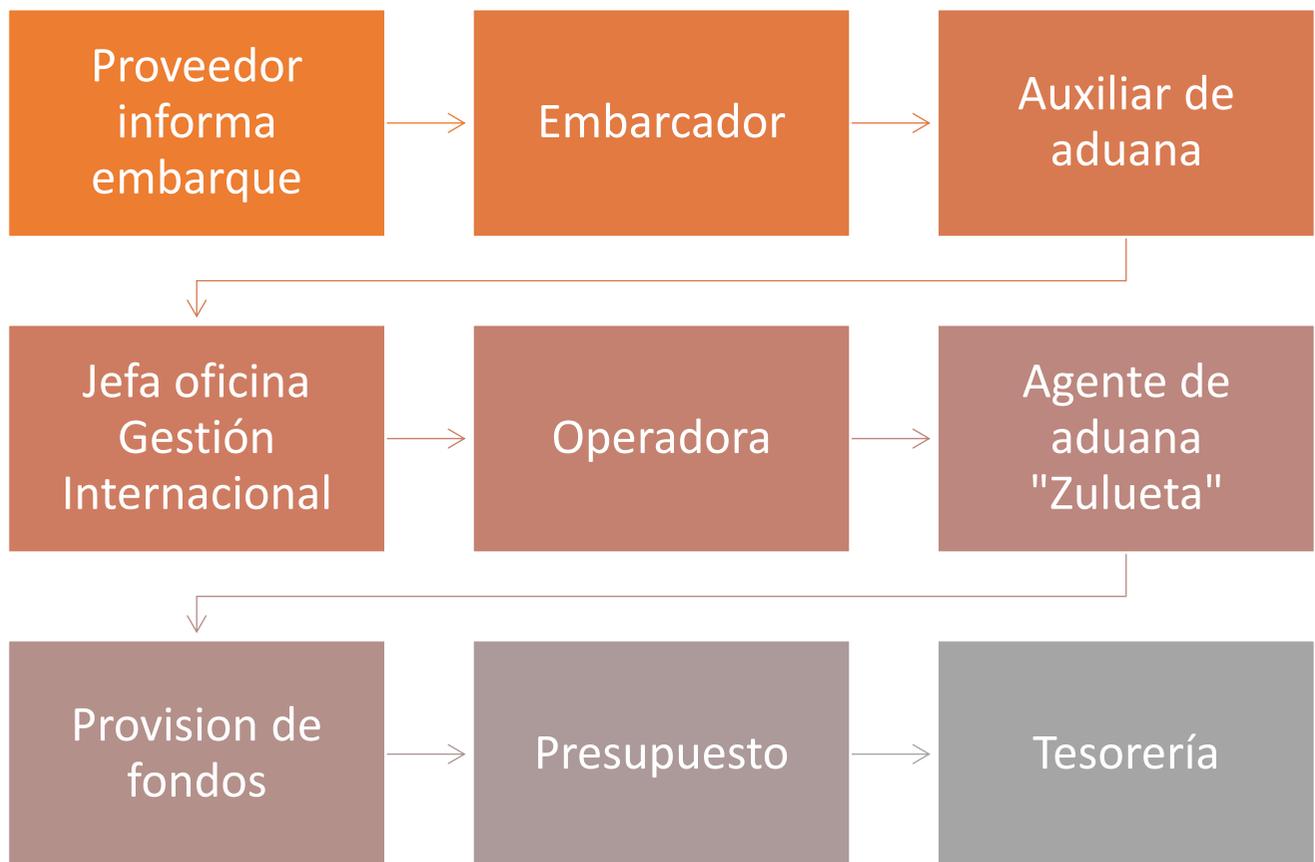


Ilustración 6: Proceso internación de mercancías DGAC

Fuente: Elaboración Propia

Con el aviso del proveedor de que la mercancía ha sido embarcada a nombre de la institución o en algunas ocasiones es el embarcador el que provee esa información. Teniendo los datos nos fijamos si esta es boleta o factura, si es factura se procede a descontar el 2% del pago como así lo declara la ley N° 16.752 Art. 37 como fue mencionado anteriormente.

Posteriormente el auxiliar de aduana retira los documentos y los envía digitalmente vía escáner desde el aeropuerto Arturo Merino Benítez (AMB) al edificio ubicado en la comuna de Ñuñoa, el personal envía los documentos al agente de aduana el cual es “Zulueta” y se espera la provisión de fondos por parte de la agencia de aduana , paralelamente el auxiliar de aduana trae los documentos originales a la oficina de gestión internacional , donde trabajadores de esta oficina se encargan de hacer el Oficio conductor, y se remite la documentación original a la agencia de aduana “Zulueta” con los respectivos endosos que son necesarios partiendo por los documentos de transporte ,informar si la factura es original o no, poner timbre que acredite que el documento es una copia original.

Como institución siempre tienen que estar preocupados que nuestros documentos tengan como base el documento de transporte, papeletas correspondientes, facturas y certificado de seguros, si este último no se encuentra, se le pide al proveedor que indique la prima de seguro involucrada, lo mismo ocurre si falta la factura, si el proveedor se demora más del tiempo estimado se le comunica que todos los gastos asociados al retraso corren por cuenta del proveedor.

Luego de enviar los endosos correspondientes llega la provisión de fondos y cuando este documento llega, se hace el oficio conductor el cual lo firma la jefatura de sección y es enviado a presupuesto para que se puedan comprometer los fondos, si se cuenta con los fondos se le da la firma al documento y este pasa a tesorería donde recibe nuevamente una firma de jefatura y se paga el IVA en línea. Una vez pagado el IVA se informa al agente de aduana para que retire la carga, para hacer este movimiento se contactan con el Auxiliar de aduana y él retira la carga y las entrega en bodega. La DGAC cuenta con 2 bodegas dentro de AMB una de estas es para abastecimiento y otra pertenece a inspección en vuelo en esta bodega llegan todos los repuestos de aeronaves y laboratorio de aviónica, todas las otras cargas llegan a almacén de abastecimiento

4.1.1 ANÁLISIS FODA DGAC.

Dentro del último plan estratégico de la Dirección General de Aeronáutica Civil el cual abarca desde el año 2016 hasta el 2023, se realizó este análisis por el mismo personal de la institución. El análisis presente en la ilustración N°8 representa un FODA institucional completo, lo que se realizara en el presente informe es abarcar solo los puntos que tienen relación con los objetivos del trabajo en desarrollo.



Ilustración 7 Análisis FODA DGAC.

Fuente: (DGAC, 2017)

FORTALEZAS.

- Alto conocimiento técnico/DGAC es referente.

Dentro de las fortalezas que podemos desarrollar para un mejor pago del IVA, este punto es de suma importancia debido a que la DGAC cuenta con la Escuela Técnica Aeronáutica (ETA) , donde pueden capacitar a sus alumnos, instruyéndolos sobre la importancia del pago de dicho impuesto y aclarar que esta tarea no le corresponde a ciertos empleados, sino que es un trabajo en conjunto para el mejor desarrollo de la institución .

OPORTUNIDADES.

- Incorporar nueva tecnología a la DGAC.

Dentro de los más recientes desafíos que enfrenta la DGAC, está el estar incorporando nueva tecnología constantemente para la ampliación de aeropuerto internacional Arturo Merino Benítez (AMB) el que es inaugurado el 2020 y cualquier otro aeropuerto o aeródromo dentro de la red aeroportuaria nacional que necesite algún tipo de producto o tecnología, lo cual se traduce en un alza en el comercio exterior por parte de la institución, mayormente importaciones. Por ende, se vuelve a hacer imprescindible la necesidad de tener personal capacitado dentro de la institución para poder llevar a cabo de manera expedita la internación de dichas mercancías.

DEBILIDADES.

- Burocracia Institucional

Entiéndase Burocracia en el presente informe según la definición del autor Max Weber en su libro (¿Qué es la Burocracia?, 1977), menciona que la burocracia moderna opera del siguiente modo:

“1.Las actividades que son exigidas para por las metas de la institución gobernada burocráticamente son repartidas de manera fija, como deberes oficiales.

2. La autoridad que entrega las órdenes necesarias para la alternancia de esos deberes está repartida de manera estable y rigurosamente delimitada por normas referidas a los medios coactivos, físicos, sacerdotales o de otra especie, de que pueden disponer los funcionarios.

3. El cumplimiento normal y continuado de esos deberes, así como el ejercicio de los derechos correspondientes, es asegurado por un sistema de normas; sólo pueden prestar servicios aquellas personas que, según reglas generales, están calificadas para ello.”

(¿Qué es la Burocracia?, 1977)

Uno de los mayores problemas que enfrenta la DGAC como institución pública es la excesiva burocracia, dentro de sus procesos, este tipo de administración el que tiene una variedad de normas las cuales tienen que ser cumplidas a cabalidad por los empleados, lo cual extiende y encarece la mayoría de los procesos que se llevan a cabo, debido al gran tiempo de espera al cual se ven sujetos los empleados y los procesos en general. Esta debilidad debe ser trabajada dentro de la DGAC debido a que la burocracia presente dentro del proceso del pago del IVA, produce gastos innecesarios para la institución.

AMENAZAS.

- Exigencia de la industria cada vez mayores.

En un mundo tan competitivo, no estar a la vanguardia puede traer consecuencias muy graves dentro de cualquier institución, sobre todo una como la DGAC la cual tiene a su cargo toda la red nacional aeroportuaria de Chile, por ende, este organismo institucional debe actualizarse en todos los sentidos constantemente tanto operacionalmente, administrativamente y tecnológicamente, en consecuencia, la DGAC debe mantener altos estándares de eficacia y eficiencia para poder mantenerse vigente.

Cabe destacar que la ampliación de AMB será inaugurada el 2020, donde la institución tiene un papel clave en la construcción y equipamiento de este, desde el punto de vista del pago del IVA, la eficacia es primordial poder tener los productos internados y disponibles para ser utilizados a la brevedad es de suma importancia dentro de una industria que avanza a pasos agigantados.

4.2 REGÍMENES ADUANEROS UTILIZADOS POR LA DGAC:

Dentro de la variedad de regímenes aduaneros a los que se puede acoger una mercancía, la DGAC utiliza los siguientes:

- 1) Importación, las importaciones que la DGAC suele realizar son de equipos especializados para el abastecimiento de los distintos aeropuertos bajo su potestad, aquellas mercancías extranjeras son equipos de meteorología, equipos de radar, equipos de aeronavegabilidad para la red aeroportuaria a nivel nacional, trajes contra incendio para bomberos del aeropuerto, etc.
- 2) Exportación, en el caso de este régimen la DGAC realiza compras Exchange, esto consiste en realizar un cambio del artefacto que presenta averías por otro nuevo del mismo modelo y características , esto solo puede ser realizado con el proveedor al cual se le compro la pieza inicial , este ofrece un valor más económico por la nueva compra a cambio de la pieza averiada, con esto el proveedor puede reparar la pieza y la DGAC recibe una nueva y a menor precio, la que luego debe ser importada.
- 3) Salidas temporales, Cada cierto tiempo la DGAC necesita mandar a calibrar o reparar ciertos equipos los cuales son específicos y esenciales, estos equipos pueden ser reparados solo por sus fabricantes, debido a que ellos cuentan con el personal y la experiencia necesaria para llevar a cabo dicha acción. Ej: La calibración de módulos de radar.

4.2.1 TARIFARIO ALMACENAMIENTO DEPOCARGO.

En la ilustración N° 6 se muestra el tarifario de almacenamiento diario de Depocargo, este almacén de carga es uno de los que trabaja con la institución, se muestra esta tabla para demostrar la importancia que tiene la eficiencia dentro del comercio internacional.

Los valores presentes son en dólares sin considerar IVA, en el Anexo E, se puede ver la factura en nombre de la DGAC por demoras en el pago del IVA el cual corresponde a la suma total de 756.713 CLP, por concepto de documentación la DGAC tuvo que desembolsar 20.864 CLP, movilización de carga 68.546 y finalmente por almacenamiento la suma de 545.483 CLP, la carga finalmente es liberada cuando la deuda es cancelada, luego la mercancía es internada legalmente al país.

Tarifado Depósito Santiago

(Válido desde 1 de Julio de 2017)

Tramo días	Documentación US\$ por guía		Movilización Minimo			Almacenaje % valor aduanero
	<= 45 Kg.	>45 Kg.	US\$/Kg.	<= 45 Kg.	> 45 Kg.	
1-3	25.2	29.4	0.072	14.7	15.8	0.00
4-5	26.8	31.5	0.077	15.8	16.8	0.32
6-7	27.8	32.6	0.079	16.8	18.9	0.44
8-9	28.4	33.2	0.082	17.9	20.0	0.68
10-11	28.9	33.9	0.087	18.2	20.6	0.87
12-14	29.7	34.7	0.093	18.5	21.3	0.96
15-17	30.1	36.2	0.100	18.9	22.1	1.10
18-20	30.5	37.8	0.103	19.7	22.6	1.41
21-25	31.5	40.2	0.106	20.6	23.1	1.63
26-30	32.6	42.5	0.108	21.4	24.9	1.82
31-35	33.1	44.9	0.110	22.3	26.6	2.06
36-40	33.6	47.3	0.112	23.1	28.4	2.63
41-45	33.8	48.3	0.114	23.6	30.5	2.89
46-50	35.1	49.4	0.116	24.2	32.6	3.15
51-55	36.4	50.4	0.118	24.7	34.7	3.41
56-60	37.7	51.5	0.120	25.2	36.8	3.66
61-65	39.0	52.5	0.122	27.2	38.9	3.93
66-70	40.2	53.6	0.123	29.1	41.0	4.19
71-75	41.5	54.6	0.125	30.0	43.1	4.45
76-80	42.8	55.7	0.156	33.0	45.2	4.71
81-85	44.1	56.7	0.188	35.0	47.3	4.98
86-90	45.7	58.8	0.191	37.0	49.4	5.50
91-más	47.3	60.9	0.194	38.9	51.5	6.07
						+0.5 c/5 días

Ilustración 8 Tarifario por almacenamiento Depocargo

Fuente: (Depocargo , 2017)

4.3 COMPARACION CON UNA EMPRESA DEL MISMO RUBRO.

Para poder enfocar de mejor forma a solución que se quiere presentar en la DGAC se realizará una comparación con una empresa del mismo rubro, pero del sector privado, en él se analizará la internación de la mercancía por parte de la empresa Aeroservicio S.A.

4.3.1 AEROSERVICIO S.A.

Aeroservicio S.A es una empresa que se desarrolla en el ámbito aeronáutico, la cual se inició en el año 1964 y hoy en día es la representante de algunas de las marcas más importantes a



Imagen III: Logo Aeroservicio S.A

nivel mundial dentro del sector aeronáutico en las cuales destacan Cessna, Pratt & Whitney, Lockheed Martin, Cobham, Jeppesen, Teledyne Continental Motors y Garmin entre otras.

En un comienzo el negocio se desarrollaba solo en la venta de aviones a particulares, pero al pasar los años esta empresa se ha diversificado generando más líneas de negocios las cuales son:

- Venta de Aviones
- Venta de Repuestos y Equipos
- Consultorías y Defensa
- Mantenimiento de Aeronaves
- Escuela de Vuelo.

Para el efecto de este informe pondremos hincapié en el punto de venta de repuestos y equipos, debido a que esta área es la que desarrolla las importaciones de la empresa ya mencionada.

El área de Venta de Repuestos y Equipos está orientada a la comercialización de artículos como aviónica, repuestos aviación, vigilancia, etc, entregando una solución integral a los operadores o dueños de aviones. Es decir, Aeroservicio se encarga de realizar un servicio completo al consumidos lo que abarca la localización, compra, importación y trámites aduaneros respectivos en una adquisición desde el extranjero se les proporciona un servicio que comprende la localización, compra, importación y trámites aduaneros propios de la adquisición de esos elementos desde el extranjero. Esta área tiene 10 años de experiencia desarrollando estas actividades. Asimismo, es la encargada de todas las adquisiciones de la empresa para satisfacer a cada una de las otras áreas o líneas de negocio internas.

4.3.2 MISIÓN Y VISIÓN.

Aeroservicio S.A no posee actualmente misión y visión. Pero cabe destacar el compromiso que tienen con sus clientes, en su página web expresan lo siguiente “Entregar el mejor producto y servicio a nuestros clientes, buscando la excelencia en todas y cada una de las áreas de negocio”, si bien esta frase no cuenta como misión o visión, demuestra la forma de trabajo dicha compañía.

(Aeroservicio, 2017).

4.3.3 PROCESO DE INTERNACION DE MERCANCIAS AEROSERVICIO.

En el siguiente punto se explica con detalle el proceso de internación de mercancías por parte de la compañía del sector privado.

Aeroservicio S.A al obtener una mercancía desde el extranjero notifica al agente de aduana correspondiente que existe mercancía a nombre de la empresa, la compañía paga la DIN por medio del departamento de finanzas, la encargada del departamento de ventas y comercio

exterior reúne todos los documentos necesarios para el retiro de la carga (factura comercial, packing list, certificado de origen) los cuales son enviados al agente de aduana respectivo para que este los presente ante la aduana. Paralelamente el departamento de tesorería paga vía online el IVA respectivo, con eso se le notifica al agente de aduana y la carga es retirada. El tiempo máximo de demora que ha tenido la compañía para el retiro de la carga han sido 2 días, el proceso generalmente se lleva a cabo en un día.

Los departamentos involucrados son dos el departamento de ventas y comercio exterior y el departamento de finanzas.

4.3.4 COMPARACION ENTRE LA DGAC Y AEROSERVICIO S.A.

	DGAC	AEROSERVICIO.
RUBRO	AERONAUTICO	AERONAUTICO
IMPORTADOR	SI	SI
PERSONAL INVOLUCRADO EN IMPORTACIONES	5 EMPLEADOS	2 EMPLEADOS
DEPARTAMANTOS INVOLUCRADOS	OFICINA DE GESTION INTERNACIONAL, DEPARTAMENTO DE FINANZAS	DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMEX, DEPARTAMENTO FINANZAS
TIEMPO PROMEDIO	ENTRE 3 A 4 DÍAS	1 DÍA
DIAS DE ESPERA MAXIMA PARA EL RETIRO DE MERCANCIAS	5 DIAS MAXIMO	2 DIAS MAXIMO

Ilustración 9: Comparacion entre DGAC y Aeroservicio S.A

Fuente: Elaboración propia

Si bien las instituciones a comparar pertenecen a distintos sectores, una de ellas es estatal (DGAC) y la otra pertenece al sector privado (Aeroservicio S.A), nos enfocaremos en la forma de internación de las mercancías y el pago del IVA.

La dirección de aeronáutica pertenece al sector público, el cual es conocido por sus largos tiempos de espera en tramitación, en la DGAC son necesarios ciertos documentos para pagar el IVA que liberara las mercancías importadas los cuales deben llevar las firmas correspondientes para poder finalizar o dar inicio a la próxima etapa de dicho documento, lo cual en algunas ocasiones toma más tiempo del esperado, como se puede ver en la empresa Aeroservicio S.A estos problemas no existen debido a que ellos no necesitan documentos especiales más allá de los respectivos en una importación.

En la DGAC se encuentran envueltos el proceso de internación 5 empleados, a diferencia en la compañía del sector privado donde solo hay 2 empleados involucrados lo cual hace que el proceso sea más conciso al no pasar por tantas manos y distintos criterios los cuales pueden ser aumento de tiempo o quitar importancia.

La desconsolidación de una mercancía en la DGAC puede llevar de 3 a 4 días, pero en algunas ocasiones el retraso a llegado a 5 días, ese es el tiempo máximo que han demorado en internar una mercancía, a diferencia de la empresa privada la cual ha tenido un máximo de espera de 2 días para retirar una mercancía a su nombre

4.4 ANALISIS DEL PROCESO DE INTERNACION DE MERCANCIAS POR PARTE DE LA DGAC.

En este punto analizaremos el proceso de internación de mercancías por parte de la DGAC y se le hará mención a los puntos más conflictivos dentro de la importación un producto, ejemplo, de esto es el documento cuyo nombre es “oficio conductor” y adicionalmente se encuentra la complicación presente en el pago del IVA, para poder llevar a cabo la desconsolidación de la carga en puerto o aeropuertos según corresponda ,este será el tópico por estudiar en mayor profundidad para finalmente dar a conocer una solución o una mejora.

El proceso de internación de mercancías en la DGAC presenta demoras debido a la burocracia presente en la institución, pero en mayor parte a la demora en el proceso del pago del IVA.

El documento Oficio Conductor que recibe 3 firmas por parte de los jefes de sección es uno de los problemas de dicha institución, debido a que si algún jefe de sección (empleado) que debe poner su firma en el documento no se encuentra, éste debe dejar a cargo un empleado como subrogante, el cual puede firmar dicho documento. Por el contrario, en caso de que dicho nombramiento no ocurra, se debe esperar a la persona indicada (jefe de sección), perdiendo tardes completas o incluso días, lo cual hace que el proceso sea muy engorroso generando molestias y posiblemente quiebres en el clima laboral.

El otro gran problema presente en la DGAC es la demora en el pago del IVA de las importaciones, tomando en cuenta el punto anterior, la gran demora que el documento “Oficio conductor” produce, se suma el retraso en el pago del IVA en las importaciones realizadas por la institución, lo que en algunas ocasiones no es primordial para los empleados del departamento de finanzas , el cual cuenta con un Subdepartamento Presupuesto y Subdepartamento de Contabilidad y Tesorería, los que están estrechamente involucrados con el pago del IVA de importación, debido a que este Subdepartamento de presupuesto es el que asigna los fondos para el pago del IVA y el Subdepartamento de Contabilidad y Tesorería paga el IVA de importación, por ende el compromiso de este departamento en su totalidad es de gran importancia en el proceso de la desconsolidación de las mercancías. Unas de las causas por lo cual se puede producir esta demora en dicho departamento puede ser por la gran cantidad de carga laboral presente o por simple desconocimiento de la importancia de dicho pago para el comercio internacional.

Del mismo modo, cabe mencionar que en este proceso están involucrados una gran cantidad de empleados de distintos departamentos y sin mayor conocimiento de la importancia de ser eficiente en los procesos de importación en el comercio internacional que también genera una demora en el proceso.

4.5 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERNACION DE MERCANCIAS DE LA DGAC

A continuación, se presentarán propuestas de mejoramiento en la internación de mercancías por parte de la DGAC, específicamente para agilizar el proceso del pago del IVA de las importaciones. Para ello se presentarán 3 propuestas de mejoramiento las cuales son: uso correcto del software Workflow, incorporar un empleado a la Oficina de Gestión internacional para el pago directo del IVA de importación, Incrementar el dinero en el fondo fijo o incorporar otro fondo fijo exclusivo para el pago del IVA por concepto de importación y capacitar a los empleados de finanzas sobre la importancia del pago del IVA de las importaciones.

- Correcto uso del software Workflow.

La institución cuenta con un software el que puede automatizar procesos y enlazar distintos departamentos con los usuarios apropiados, el cual debe ser usado a su conveniencia, el correcto uso de este software podría generar cambios significativos en los tiempos de espera en el pago del IVA, como se explica en la entrevista exploratoria realizada a la operadora de la oficina de gestión internacional, en el punto 4.1.2.

- Incorporar un empleado a la Oficina de Gestión internacional para el pago directo del IVA de importación.

Dentro de las propuestas a mencionar, está incorporar a un empleado dentro del personal de la oficina de gestión internacional, el cual se encargaría exclusivamente del pago de IVA por concepto de importación de la DGAC, lo cual disminuiría los tiempos de espera en el pago de dicho impuesto y de la misma forma el pago de almacenaje de la institución o incorporar a un empleado de finanzas en la oficina de gestión internacional en los tiempos de mayor cantidad de importaciones. También, cabe señalar que el ambiente laboral se vería beneficiado por la incorporación de este empleado, debido a que la demora por parte del personal de finanzas en muchas ocasiones causa quiebres en las relaciones interpersonales de los empleados de la institución.

- Incrementar el dinero en el fondo fijo o incorporar otro fondo fijo exclusivo para el pago del IVA por concepto de importación.

La segunda propuesta a presentar es el incremento de dinero en el fondo fijo, si esto fuera posible el documento Oficio conductor que recibe 3 firmas podría solo llevar una, que sería la del jefe del departamento de logística, ya que los otros 2 restantes corresponden al subdepartamento de presupuesto donde se comprometen los fondos y subdepartamento de Contabilidad y Tesorería que sería la última firma y realiza el pago vía internet. Si esto fuese posible implementar, esto no se llevaría a cabo debido a que los fondos estarían ya comprometidos por medio del fondo fijo el cual tendría que contar con más dinero del que tiene actualmente. Esta medida de igual forma agilizaría la desconsolidación de las mercancías a nombre de la Dirección de Aeronáutica Civil, haciendo el proceso mucho más expedito y menos burocrático, lo que haría que el pago del IVA fuese más rápido, que es uno de los objetivos principales del presente informe.

- Capacitar a los empleados de finanzas sobre la importancia del pago del IVA.

La última propuesta presentada a la DGAC consiste en la capacitación de los empleados del departamento finanzas en su totalidad, para que lo empleados sepan la importancia de pagar el IVA en el menos tiempo posible y darle prioridad a este proceso, de la misma forma darles a conocer los gastos innecesarios en los que incurre la institución por el no pago del IVA en el menor tiempo posible. Esto se puede llevar a cabo por medio de capacitaciones a los empleados de la institución y paralelamente en la escuela de la Dirección de Aeronáutica Civil, la Escuela técnica aeronáutica donde se puede instruir a los futuros empleados de la DGAC, para que estos problemas no vuelvan a ocurrir y se sepa la importancia de dicho pago dentro del comercio internacional.

4.6 PROPOSICION DE RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACION EN LA DGAC.

Dentro de las propuestas de mejoramiento del proceso de internación de mercancías en la DGAC se mencionaron 4 posibles soluciones, las cuales fueron señaladas en el punto anterior. En el presente punto a desarrollar se darán a conocer las recomendaciones para la implementación de dichas ideas.

- Correcto uso del software Workflow.

Dentro de las recomendaciones se encuentra el correcto uso del software workflow debido a que esta herramienta ya es parte de la institución y no se recurrirían en gastos de implementación, simplemente se le tiene que dar la importancia que requiere. Si esto se puede llevar a cabo y el personal trabaja en conjunto ,el proceso de internación de mercancías cambiaría notablemente ,debido a que el Oficio conductor, que recibe una gran cantidad de firmas podría ser trabajado por medio del software, donde el procedimiento sería que primeramente el documento fuese firmado por la jefatura de la oficina de gestión internacional en el momento que llega , este sería escaneado subido al software y enlazado con el departamento de finanzas, donde primero trabajará el subdepartamento presupuesto el que tiene que ver si existen los fondos necesarios para dicho pago de IVA y compromete los fondos , ellos podrían imprimir el documento y volver a trabajar en él, dándole las respectivas firmas y luego este subdepartamento lo vuelve a escanear para subirlo al software, para luego finalizar el proceso en el subdepartamento de contabilidad y tesorería y éste realice el pago del IVA en el mismo día, para así poder sacar la mercancía arribada al día siguiente.

- Incorporar un empleado a la Oficina de Gestión internacional para el pago directo del IVA de importación.

Para la implementación de esta idea, se debe llevar acabo un cambio dentro de la Oficina de gestión internacional, y adherir a un empleado de finanzas, con el fin de que este lleve a cabo

el pago del IVA de importación, de esta forma el proceso de desconsolidación funcionaría de forma más ágil y la institución evitaría cobros indeseados.

Debido a que las instituciones estatales son muy rígidas y no aceptan este tipo de variaciones dentro de sus departamentos, se podría entregar otra opción la que sería, contar con un empleado de finanzas en los meses en que se presenta un peak en las importaciones los cuales corresponden a los meses de Julio y Diciembre, esta medida busca descongestionar de manera rápida la cantidad de desconsolidaciones presentes en el periodo y lo haría menos estresante para los empleados de los dos departamentos involucrados.

- Incrementar el dinero en el fondo fijo o incorporar otro fondo fijo exclusivo para el IVA importación.

La siguiente proposición no cambiaría el número de personal dentro de los departamentos involucrados.

El dinero del fondo fijo ya está asignado a la operadora de la Oficina de gestión internacional, poder contar con el dinero del pago del IVA de las importaciones, en el menor tiempo posible es lo que se busca, por ende, esta idea consiste en que ese dinero que es destinado a el fondo fijo el cual está imputado a gastos de almacenaje y flete se mantenga y se entregue otra imputación de fondo fijo el cual sea exclusivamente para el pago del IVA. El fondo fijo con el que se cuenta hoy en día es de un monto de 15 UTM, lo cual corresponde a la suma de dinero de \$46.972 mil pesos por una UTM (SII, 2017), en total el fondo fijo cuenta con \$704.580 mil pesos, lo que no cubre el pago del IVA de las importaciones de mayor magnitud , como por ejemplo radio sondas o piezas de aviones, por el contrario se podría pagar las importaciones que tengan que pagar un monto más pequeño de IVA. De esta forma el pago del IVA de importación se puede llevar a cabo en la oficina de gestión internacional y los pagos de IVA de una importación que supere el fondo total tendría que ser cancelada por el departamento de finanzas, esto haría que el proceso fuera más rápido y quitaría carga laboral al departamento de finanzas.

- Capacitar a los empleados de finanzas sobre la importancia del pago del IVA.

La última propuesta de mejoramiento es capacitar a los empleados de finanzas sobre la importancia del pago del IVA en el proceso de importación, esta idea es a corto y largo plazo, debido a que los empleados que ya trabajan en la DGAC pueden ser enviados a capacitación directamente a la Escuela Técnica Aeronáutica (ETA) , la jefa de la oficina de gestión internacional realiza clases en dicha escuela , por ende ella sería la más capacitada para poder instruir a sus colegas y el problema se vería resuelto por algún tiempo, pero el objetivo de fondo es, que la solución a proponer sea para largo plazo y para eso es necesario tomar a los nuevos y futuros empleados e instruirlos, y esto se puede llevar a cabo en la ETA la cual pertenece a la DGAC, donde los alumnos y futuros empleados ya salgan con la experiencia y conocimientos necesarios para llevar a cabo los distintos procesos de la institución, entre esos el pago de IVA de importación. Donde en un comienzo los mismos profesores serian mandados a capacitación, para luego estos entregar el conocimiento a sus pupilos.

4.7 NUEVOS DESAFIOS.

En las siguientes ilustraciones se muestra el cambio que sufrirá el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez, con una inversión de más de 900 millones de dólares y con una expansión de más de 200.000 metros cuadrados, el cuál será dedicado exclusivamente para el tráfico internacional, aumentando la capacidad de AMB de 15 a 30 millones de pasajeros al año y el actual terminal será remodelado y utilizado solo para vuelos nacionales en donde la DGAC tiene la labor de entregar servicios de Navegación Aérea, seguridad Aeroportuaria; de Meteorología, de Salvamento y Extinción de incendios en Aeronaves.

Para la ampliación del nuevo terminal internacional, la institución realizará una ampliación de la red hidratante de combustible, para poder satisfacer la demanda que generará el crecimiento del aeropuerto, esta permitirá proveer combustible a las aeronaves en los nuevos estacionamientos. También es responsabilidad de la DGAC coordinar los trabajos que se ejecutan en el lado aire como plataformas, calles de rodaje y pistas, con el fin de mantener los estándares de seguridad correspondientes. (nuevopudahuel, 2018)

Su ampliación la que terminará en el año 2020, en la Ilustración N°10 se aprecia el actual aeropuerto internacional, en la Ilustración N°11 se puede ver cómo quedará el Aeropuerto internacional después de la ampliación, la cual se estima esté terminada para el año 2020, y la ilustración N° 12 muestra la nueva entrada del aeropuerto internacional.



Ilustración 10:AMB actual.

Fuente: (EMOL, 2013)



Ilustración 11: AMB 2020

Fuente: (nuevopudahuel, 2018)



Ilustración 12: Aeropuerto AMB futura entrada principal

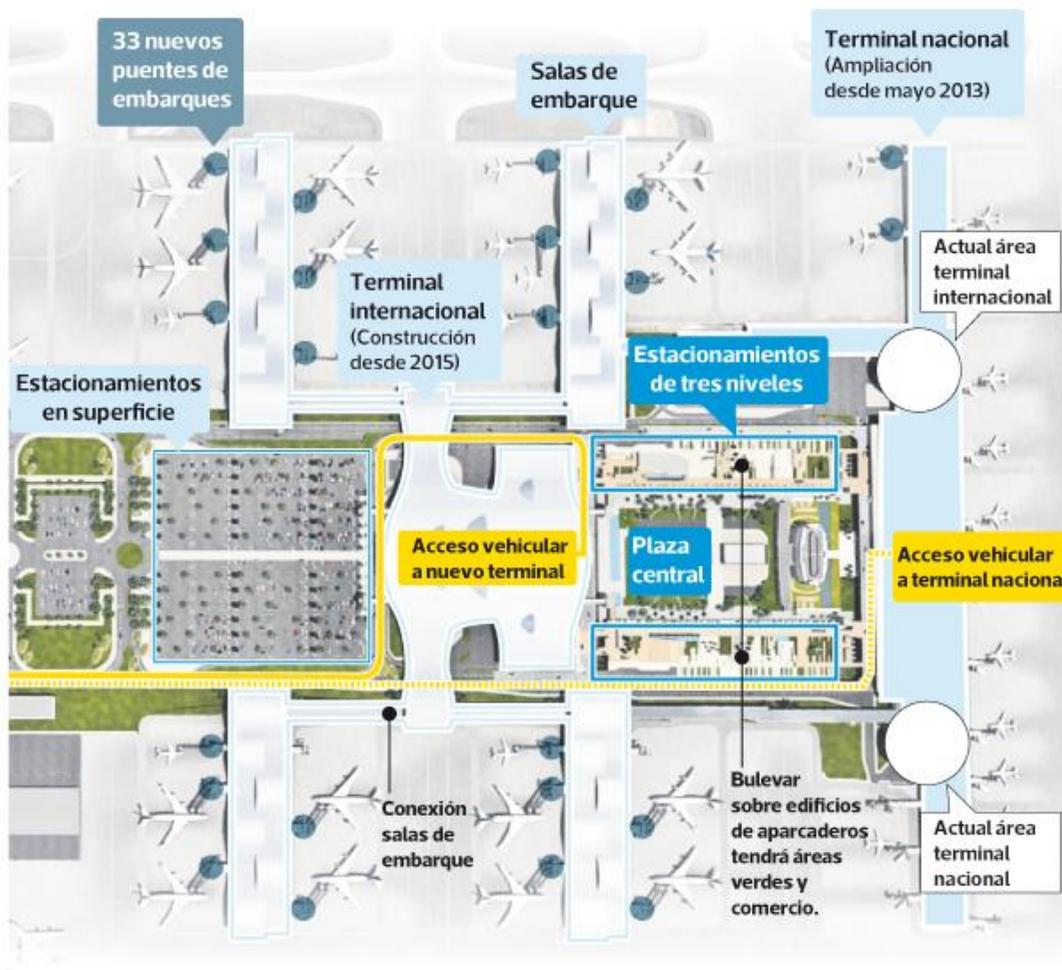
Fuente: (nuevopudahuel, 2018)

EL NUEVO ROSTRO DE ARTURO MERINO BENITEZ

En 2019, el Aeropuerto de Santiago tendrá en total 305 mil m² que acogerán 51 puentes de embarque, 60 mil m² de áreas verdes, 19 cintas de retiro de equipaje, además de 7.800 estacionamientos y 178 counters.

El monto de las obras será de

US\$ 720 millones



FUENTE: MOP

LA TERCERA

Ilustración 13 Detalle ampliación AMB

(latercera, 2013)

V. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN.

La Dirección General de Aeronáutica Civil, es una institución con más de un siglo de historia en nuestro país, esta institución encargada de normar y fiscalizar la actividad aérea de nuestro territorio, hoy en día la institución cuenta con 1.235 trabajadores de planta y 2.868 trabajadores a contrata los cuales llevan a cabo los procesos de dicha institución.

Es innegable el crecimiento de esta institución, llegando a cumplir con los más exigentes objetivos impuestos por la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), lamentablemente no todas las áreas dentro de la institución están 100 % desarrolladas, aún queda por trabajar ciertos aspectos como el mencionado en el presente informe, el punto que se enfatizó fue el retraso en el proceso de internación de mercancías, específicamente en el pago del IVA, las preguntas que surgen al ver las problemáticas en la institución mientras el alumno realizaba la practica fueron:

1 ¿Se puede mejorar el tiempo de internación de las mercancías por parte de la DGAC?

2 ¿El pago del IVA se puede llevar a cabo de una forma más efectiva?

El problema que presenta la institución pública es la demora en la internación de mercancías, retraso que puede ser producido por un sinnúmero de inconvenientes, los cuales pueden ser externos como la equivocación en algún documento por parte del proveedor o problemas internos como el retraso en el pago del IVA por parte de los funcionarios de la DGAC, dichos inconvenientes resultan en desembolsos de dinero por parte de la institución, como el presentado en el anexo E “factura de almacén Depocargo” donde se muestra la cantidad de dinero que tuvo que pagar la DGAC por el almacenamiento de una mercancía la cual no fue retirada en el tiempo definido, la deuda suma un total de 756.713 CLP, en el presente informe se busca descartar o disminuir el pago de almacenaje el cual el año 2017 estuvo cerca de los 20 millones de pesos, donde fueron realizadas 156 transacciones y 87 mercancías estuvieron en almacén, representando un 55,77%

de todas las importaciones de la institución. Si bien la suma de pago de almacén no es millonaria, el número de mercancías que deben pagar por gastos de almacenamiento es muy alta.

- Al ir desarrollando el informe se presentan dificultades que son propias de una institución pública, dentro de las soluciones que se entregan a la DGAC se intenta buscar las que sean aplicables a corto o mediano plazo, poder contar con nuevos softwares, movimientos de personal o incluso un aumento en el dinero del fondo fijo es muy difícil, debido a que estos dependen de los presupuestos fiscales destinados a la institución los cuales son difíciles de cambiar. Dentro de las opciones entregadas están el correcto uso del software workflow, incorporar un empleado a la Oficina de Gestión internacional para el pago directo del IVA de importación, incrementar el dinero presente en el fondo fijo y capacitar a los empleados de finanzas sobre la importancia del pago del IVA de las importaciones.

Cabe mencionar que la DGAC en el año 2016 realizó 156 transacciones internacionales (importaciones), las cuales alcanzaron la suma de USD 8.005.392,62 valor CIF, de esta forma la institución desembolsó el año 2016 la suma de \$ 205 millones de pesos solo por concepto de pago de IVA.

Dentro de las opciones entregadas por la alumna se encuentra el correcto uso del software que ya posee la institución workflow y capacitar a los empleados del Departamento de finanzas y también a los futuros empleados de la Institución, los estudiantes de la Escuela Técnica de Aviación, buscando una solución a corto plazo en los desafíos que presenta la organización dentro de la ampliación de Arturo Merino Benítez.

- Al realizar una comparación con la empresa privada Aeroservicio S.A, del mismo rubro, el aeronáutico podemos darnos cuenta en la diferencia del uso de personal, tiempos y gastos. Por un lado, una de las empresas se mueve con rapidez, donde el IVA es pagado directamente por el departamento de comercio exterior y ventas, pagándose casi de inmediato y ahorrándose todo tipo de almacenaje y gastos, al contrario de lo que pasa con la DGAC la cual tiene tiempos de espera los cuales se busca sean solucionados por las propuestas a realizar. Con la comparación realizada se busca demostrar las

diferencias entre la empresa privada y pública, pero también se quiere entregar una referencia a la DGAC de cómo realizar de forma más rápida las internaciones de mercancías.

- Los tiempos de espera para la cancelación del IVA son largos en algunos momentos, esto en algunas ocasiones puede generar quiebres en el ambiente laboral (el cual se caracteriza por ser un ambiente grato), debido a que los retrasos en un departamento repercuten en otro. Este tipo de quiebres dentro de una organización pueden ser muy contraproducentes y pueden producir retrasos o malentendidos en otros procedimientos o departamentos, por ende, hay que evitarlos siempre que sea posible.
- La ampliación del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez (AMB), la que está próxima a inaugurarse el 2020 presenta un desafío para la institución, que debe realizar una ampliación de la red hidratante de combustible y coordinar los trabajos que se ejecutan en el lado aire como plataformas, calles de rodaje y pistas, algunas de estas acciones exigen a la DGAC realizar importaciones de cierto equipamiento para poder llevar a cabo las tareas, es por ello que la institución debe estar preparada para los nuevos desafíos. Poder contar con los materiales necesarios en el día y la hora correspondiente es de suma importancia es por ello por lo que la institución no puede presentar fallas en sus procesos de internación de mercancías.

La DGAC es una institución pública que tiene beneficios como la retención del 2 % por cada boleta emitida a su nombre, dinero que va destinado a un fondo de salud para los funcionarios, al realizar alguna importación solo paga IVA, es la única institución pública que puede importar sus insumos, y además presenta grandes desafíos en un futuro no muy lejano, es por eso que la institución debe aprovechar al máximo sus beneficios e intentar solucionar sus debilidades de esta forma seguirá siendo una institución de servicio público de excelencia como lo muestra su visión.

VI. REFERENCIAS.

- ¿Qué es la Burocracia? (1977). En M. Weber.
- ¿Que es la Burocracia? (2001). En M. Weber.
- Aduana. (02 de Febrero de 2007). http://www.aduana.cl/subastas-de-mercancias/aduana/2007-02-28/162011.html#vtxt_cuerpo_T0.
- Aduana. (15 de Febrero de 2013). *Aduana.cl*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/capitulo-1-normas-generales/aduana/2007-02-15/151856.html>
- Aduana. (2017). *www.aduana.cl*. Obtenido de https://www.aduana.cl/capitulo-4-salida-de-mercancias/aduana/2007-02-16/180251.html#vtxt_cuerpo_T14
- Aduana. (2017). *www.aduana.cl*. Obtenido de https://www.aduana.cl/importaciones-de-productos/aduana/2007-02-28/161116.html#vtxt_cuerpo_T4
- Aduana. (2017). *www.aduana.cl*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/capitulo-1-normas-generales/aduana/2007-02-15/151856.html>
- ADUANA. (2017). *www.aduana.cl*. Obtenido de https://www.aduana.cl/importaciones-de-productos/aduana/2007-02-28/161116.html#vtxt_cuerpo_T4
- Aeroservicio. (2017). *Aeroservicio*. Obtenido de <http://www.aeroservicio.com>
- Barraza, F. (2017). SII: Evasión del IVA cae durante 2016 y cifra alcanza una tasa de 20,8%. *EMOL*.
- Biblioteca del Congreso Nacional. (17 de Agosto de 2004). *leychile.cl*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28653>
- Biblioteca del Congreso Nacional. (17 de Agosto de 2004). *www.leychile.cl*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28653>
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2017). *www.leychile.cl*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28653&r=1>
- Biblioteca del congreso nacional. (03 de 11 de 2017). *Leychile*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6369>
- Carazo, P. C. (2006). *El método de estudio de caso, estrategia metodológica de la investigación científica*.
- Castro, P. O. (Febrero de 2013). *www.economiaynegocios.cl*. Obtenido de <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=105756>
- Chile atiende. (02 de Julio de 2014). <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/ver/29234>.
- Depocargo . (1 de julio de 2017). *www.depocargo.cl/*. Obtenido de <http://www.depocargo.cl/depocargo/tarifas-santiago-2017/2017-02-01/180514.html>
- dgac. (2017). *www.dgac.gob.cl*. Obtenido de <https://www.dgac.gob.cl/aeropuertos/red-aeroportuaria-nacional/>
- DGAC. (2017). *www.dgac.gob.cl*. Obtenido de <http://www.dgac.gob.cl/wp-content/uploads/2017/08/planEstrategico.pdf>
- Dgac.gob. (2017). *Dgac.gob.cl*. Obtenido de <https://www.dgac.gob.cl/acerca-de-la-dgac-2/resena-historica/>
- dgac.gob. (2018). *www.dgac.gob.cl*. Obtenido de <https://www.dgac.gob.cl/aeropuertos/red-aeroportuaria-nacional/>
- Diccionario tributario. (2017). *SII*. Obtenido de http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_i.htm

- Dirección General de Aeronáutica Civil. (2016). *Reglamento orgánico y de funcionamiento de la Dirección de Aeronáutica Civil*. Santiago .
- DIRECON. (2009). *20 años de la Evolución del Comercio Exterior Chileno*. Santiago. Obtenido de <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/20%20a%C3%B1os%20de%20la%20Evoluci%C3%B3n%20del%20Comercio%20Ext.%20Chileno.pdf>
- DIRECON. (2017). *Reporte-Trimestral-enero-septiembre-2017*. Santiago.
- Direcon. (s.f.). *direcon.gob.cl*. Obtenido de <https://www.direcon.gob.cl/glosario/#s>
- ec.europa.eu. (2017). *ec.europa.eu*. Obtenido de https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat/what-is-vat_en
- EMOL. (2013). *www.emol.com*. Obtenido de <http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/07/11/608491/normalidad-en-aeropuerto-en-primera-horas-de-la-madrugada-reforzarian-vigilancia.html>
- Escuela Aeronáutica. (2017). *escuelaaeronautica.gob.cl*. Obtenido de <https://www.escuelaaeronautica.gob.cl/portalweb/eta/nuestraescuela/historia>
- Gobierno Transparente. (Diciembre de 2017). *www.dgac.gob.cl*. Obtenido de <http://www.dgac.gob.cl/transparencia/>
- GÓMEZ VELÁZQUEZ, A. I. (2010). *TRATAMIENTO FISCAL DE LAS ASOCIACIONES EN PARTICIPACIÓN*. Jalisco.
- Gómez, A. (Diciembre de 2010). Tratamiento fiscal de las asociaciones en participación. En A. Gómez. Obtenido de http://biblioteca.utec.edu/siab/virtual/elibros_internet/55798.pdf
- HENRÍQUEZ, J. Y. (2012). *IMPUESTOS INDIRECTOS EN CHILE: ANÁLISIS Y PROPUESTAS DE REFORMAS*.
- Hernández, Y. (2012). *Impuestos Indirectos en Chile: Análisis y Propuestas de Reformas*. Santiago.
- Icart Isern, M. T., Pulpón Segura, A. M., & Garrido Aguilar, E. M. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación, una tesina y una tesis*. Barcelona: Publicacions i Edicions.
- latercera. (2013). *diario.latercera.com*. Obtenido de <http://diario.latercera.com/edicionimpresa/nuevo-aeropuerto-se-estrena-en-2019-con-el-doble-de-estacionamientos/>
- Nacional, B. d. (13 de Noviembre de 2015). *www.leychile.cl*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1041570>
- Nacional., B. D. (23 de Noviembre de 2017). *www.leychile.cl*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1067194>
- nuevopudahuel. (2018). <https://www.nuevopudahuel.cl>. Obtenido de <https://www.nuevopudahuel.cl/noticia/asi-sera-el-nuevo-aeropuerto>
- Nuevopudahuel. (12 de 03 de 2018). *Nuevopudahuel.cl*. Obtenido de <https://www.nuevopudahuel.cl/TerminalInternacional/actores>
- nuevopudahuel. (2018). *www.nuevopudahuel.cl*. Obtenido de <https://www.nuevopudahuel.cl/TerminalInternacional/en-la-prensa/nuevo-estacionamiento-patagua>
- nuevopudahuel. (2018). *www.nuevopudahuel.cl*. Obtenido de <https://www.nuevopudahuel.cl/TerminalInternacional/el-proyecto>
- RAE. (s.f.). *dle.rae.es*. Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=importaci%C3%B3n>
- Ruth Sautu, P. B. (2005). *Manual de metodología, construcción del marco teórico formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: Clacso.

Sepúlveda, R. V. (2012). *Comercio exterior: todos los hacen ¿y yo se?* Legal Publishing. Servicios de Impuestos Internos. (13 de Julio de 2017). *www.sii.cl*. Obtenido de http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/iva/001_030_1250.htm

SII. (2014). *Conoce más sobre los impuestos*. Santiago.

SII. (19 de Noviembre de 2015). http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/catastro/001_012_1617.htm.

SII. (2017). http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/iva/001_030_0702.htm.

Sii. (2017). *www.sii.cl*. Obtenido de <https://www.sii.cl/IVA2000/Static/F29bajarSoftware/F29casasdesoftware.html>

SII. (Diciembre de 2017). *www.sii.cl*. Obtenido de http://www.sii.cl/valores_y_fechas/utm/utm2017.htm

SII. (2017). *www.sii.cl*. Obtenido de http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_i.htm

SII. (s.f.). *www.sii.cl*. Obtenido de http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_i.htm

Terminal Pacifico Sur Valparaíso. (2015). *TPS*. Obtenido de https://www.tps.cl/prontus_tps/site/artic/20090511/pags/20090511162142.html

Valenzuela, R. (2014). *Comercio Exterior: todos lo hacen ¿y yo sé?* wordreference. (s.f.). <http://www.wordreference.com/definicion/burocracia>.

VII. ANEXOS

Anexos a: Oficio conductor

DEPARTAMENTO LOGÍSTICA
SUBDEPARTAMENTO SOPORTE LOGÍSTICO
SECCIÓN CONTRATOS

OF. (O) N°11/1/ 4845 /

OBJ.: Solicita pago de IVA por Importaciones DGAC.

REF.: Sin Referencia

SANTIAGO, 18 JUL. 2017

DE : SD.SL., SECCIÓN CONTRATOS

PARA : SD. PR., SECCIÓN GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Con el propósito se proceda a la provisión para el pago del Impuesto al Valor Agregado a la Tesorería General de la República Rut 60.805.000-0, indico a UD., detalle del (los) despacho (s) de importación de esta D.G.A.C., para así proceder con el retiro de las mercaderías.

ORDEN DE COMPRA	DESPACHO N°	MONTO	CENTRO DE COSTOS	TAREA
CME16030-2016	298939	\$ 32.447.433.-	5022	3520

Se hace presente que el presente gastos deberá ser imputado conforme al siguiente detalle:

U.E.	PROGRAMA	SUB. PROG.	ACT.	TAREA
192	3	01	02	3520

Finalmente, se hace presente que la provisión de fondos **se requiere a la brevedad**, ya que el costo de almacenaje comienza a generarse desde el momento en que se manifiesta la carga, por lo tanto la demora en el pago, conlleva a un mayor gasto para esta Dirección.

Saluda a UD.,


mau:llc
CHRISTIAN YAÑEZ CABELLO
JEFE SECCIÓN CONTRATOS

DISTRIBUCIÓN:

- 1.- DFIN., SD. PR., SECCIÓN GESTIÓN PRESUPUESTARIA
 - 2.- DLOG., SECCIÓN PLANIFICACIÓN Y CONTROL, OFICINA DE PARTES (I)
 - 3.- DLOG., SD.SL., SECCIÓN CONTRATOS (A)
- CYC/dan

Anexos b Provisión de fondos



ZULUETA

AGENCIA DE ADUANA

Señor

DIRECCION GRAL DE AERON.CIVIL
AV. MIGUEL CLARO 1314

Agencia de Aduana

AG. DE ADUANA CARLOS P. ZULUETA G. Y CIA. LTDA.

SANTIAGO; martes 18 julio 2017

Atención a:

Fax:

Presente

Materia : SOLICITA PROVISION DE FONDOS

Operación : IMPORT.CTDO/NORMAL

Ref. : OC CME 16030-2016	Fecha B/L. : 07/07/2017	B/L : VIE00000786
N° Manif. : 659658	Fecha : 15/07/2017	Aduana : METROPOLITANA
Nave : AIR CANADA	Eta : 15/07/2017	T/C \$: 662,86
Fob us\$: 247.451,84	Seguro us\$: 183,65	Kilos Brl. : 1.344,00
Flete us\$: 10.194,06	Cif us\$: 257.829,55	Valor : 257.829,55
País : AUSTRIA	País Adq. : AUSTRIA	Puerto Emb. : VIENA
Fecha Vencimiento G.C.P.: 02/08/2017		Consignant : FREQUENTIS AG

Mercaderi : SISTEMA CONMUTADOR; FREQUENTIS; MOD. DE COMUNICACIONES; APARAT

Observacio :

Por medio de la presente solicito a Ud. la provisión de fondos para el despacho : **298939**
según el siguiente detalle:

Concepto	Valor en us\$	Valor en \$
Iva Aduanero	48.987,61	32.447.433
Total G.C.P.	48.987,61	32.447.433
Total Provision		32.447.433

son: treinta y dos millones cuatrocientos cuarenta y siete mil cuatrocientos treinta y tres

Cheque a Tesoreria: TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA por: 32.447.433

Cheque a Agencia: AG. DE ADUANA CARLOS P. ZULUETA G. Y por: 0

"Los valores solicitados en esta Provisión de Fondos son estimativos. Los valores exactos serán los indicados en nuestra factura, los que pueden ser superiores o inferiores a esta Provisión.
Los gastos generados en PTLA posteriores al pago de los tributos serán de exclusiva responsabilidad de los importadores"

AG. DE ADUANA CARLOS P. ZULUETA G. Y CIA. LTDA.
JOCELYN ARRIAZA

Anexos e: Certificado de seguro Allianz

CERTIFICATE OF INSURANCE
 Certificate No. 9653929000050
 Security No. 81185168014140473

AGCS MARINE INSURANCE COMPANY
 28 Liberty Street, 37th floor
 New York, NY 10005-1423
 Phone: (800)235-6029
 Fax: (212)504-9362
 For claims reporting, please see below.



This is to certify that DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL is insured subject to the conditions of Open Policy No. OC91280200 against which the interest insured hereunder has been declared. Issued on 01-24-2017, at KATY-TEXAS.		
Sum Insured USD 10,249.99	In the sum of TEN THOUSAND TWO HUNDRED FORTY NINE AND 99/100 U.S. Dollars	
Carrier, Vessel/Aircraft/Conveyance DHL, AWB 6404551871	Country of Origin KATY, Texas, U.S.A.	Loading Facility U.S.A.
B/L Date January 24, 2017	Country of Final Destination SA, Región Metropolitana de Santiago, CHILE	Discharge Facility CHILE
Description of Cargo 1 BOX 10X6X7 2.2 LBS		
Marks and Numbers		
Insured Reference Number 938-2-SE17		
Letter of Credit Terms and Requirements		

Special Terms and Conditions:

Against all risks of physical loss or damage from any external cause (excepting such risks as are excluded by the Paramount Warranties in this Policy). Shipments of Aircraft equipment, parts and accessories sufficiently packed to withstand the intended voyage are insured against all risks of physical loss or damage from any external cause, except as noted below (and excepting such risks as are excluded by the Paramount Warranties in this Policy).

Limitations to "All Risk" coverages

- Vessel shipments subject to an "On-Deck" Bill of Lading and Barge shipments are insured for limited conditions ("T.P.A." terms) per policy wording if covered by this policy.
- Any Coverage purchased for unname locations under Storage Coverage, excludes the perils of windstorm, earthquake, flood and ensuing perils. All locations have exclusions for unexplained shortage, mysterious disappearance, inventory shortage, losses caused by or resulting from processing, and losses from dishonest acts of the Assured, their employees or agents, or other parties at interest to the underlying purchase or sale transaction.
- Shipments of used and/or reconditioned goods insured including the Principal Goods Insured sufficiently packed to withstand the intended voyage covered by this Policy are insured against all risks of physical loss or physical damage from any external cause, except as noted above (and excepting such risks as are excluded by the Paramount Warranties in this Policy) but excluding wear and tear, rust, corrosion and oxidation and derangement and damage arising there from and also excluding denting, marking, scratching, electrical and/or mechanical derangement and any pre-existing damage.
- Policy Exclusions under Paramount Warranties: FCAS, Extended Radioactive Contamination, SRACC, Delay and Inherent Vice, Infidelity, U.S. Economic and Trade Sanctions, Chemical, Biological, Bio-Chemical and Electromagnetic Exclusion

Deductible: \$1,000 per occurrence

AMU ECONOMIC AND TRADE SANCTIONS CLAUSE

Whenever coverage provided by this policy would be in violation of any U.S. economic or trade sanctions such as, but not limited to, those sanctions administered and enforced by the U.S. Treasury Department's Office of Foreign Assets Control (OFAC), such coverage shall be null and void. Similarly, any coverage relating to or referred to in any certificates or other evidences of insurance or any claim that would be in violation of U.S. economic or trade sanctions as described above shall also be null and void.

Subject also to the American Institute Cargo Clause current on the date of issuance of this certificate: Warehouse to Warehouse, Marine Extension Clause, FCAS & S.R. & C.C. Warranty, Craft Clause, Shores Clause, Both to Blame Clause, General Average, explosion, Bill of Lading, South American Clause, Nuclear Exclusion Clause, War Risk Insurance and S.R. & C.C. Endorsement.

Important:

With a view to facilitating the settlement of any claim for loss or damage insured hereunder, the Assured or their Agents should act as indicated below on this Certificate. Failure to comply with any of these requirements may prejudice any claim under this Certificate.

This certificate is not transferable unless countersigned by an authorized representative of this Company or the Assured.

Countersigned:

Secretary

President



TANSA Export, Inc

24044 Cinco Village Center Blvd. Suite 100
 Katy, Texas, 77494
 Pho. (281) 346-8132 - Fax: (224) 365-0023
 www.tansacorp.com

Invoice 020494

Invoice Date: 24-Jan-17

Due Date: 23-Feb-17

SO - 00473

AWB 64 0455 1871

Bill To:

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
 Miguel Claro 1314
 Providencia Region Metropolitana
 Santiago, Chile

Ship To:

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
 Miguel Claro 1314
 Providencia Region Metropolitana
 Santiago, Chile

Contract/PO Number 938-2-SE17 Incoterms: CIP Packing List: 00470 Terms: Net 30 Shipped Via DHL

Item	P/N	C/R	DESCRIPTION	CD	Shipped	U/M	Unit Price	Extended Price
001	9914098-2	9914098-2EX	VALVE S/N: 257 OVERHAUL EXCHANGE. VALOR DE CORE \$25,000 **ECCN # 9A991.d	OH	1.00	EA	\$8,702.63	\$8,702.63

Notes:

Please Remit Wire Transfer to:
 BANK: CADENCE BANK, N.A.; ABA No: 062206295; SWIFT No: CDBKUS44
 For Credit to TANSA EXPORT, INC.; ACCOUNT No: 14096267

Late payment will incur an interest charge of 1.5% of the total invoice for each month past due date.

Sub Total (USD)	\$8,702.63
Freight (USD)	\$600.00
Insurance	\$15.00
Total (USD)	\$9,317.63

SALE IN OVERHAUL EXCHANGE. CORE VALUE \$25,000.00

Exchange core is due 25 days from deliver.

- Core must be returned to 24044 Cinco Village Center Blvd Suite 100. Katy Texas 77494 . DAP(Deliver at place).
- Exchange price is based on condition of returned core.
- Order might be subject to additional billing, up to 90 days after reception of core.
- Core value is subject to availability, evaluation, and price differential and is subject to change.
- All CORE related invoices (no returned, B.E.R or others), their payment is due immediately.



[Signature]
 AUTHORIZED SIGNATURE
 TANSA Export, Inc.



*** ARCHIVE DOC *** **WPX** **DHL**
Not to be attached to package

From: TIRSA EXPORT
QUIMEN
2004 CHED WALLACE CENTER BLVD
180
KAY TX 75401
US

Origin: **IAH**

Contact: GLEMON@DHL.COM

To: DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CI
SHIPPING DEPT
MIGUEL CLARO 1314
PROVIDENCIA REGION METROPOLITANA
SANTIAGO
CL

CL-SCL-SCL

Product: **[P] EXPRESS WORLDWIDE (48)** Features / Services:
Flight code:
FRT AG No: 847376700
DUTY SERVICE 840 - 870

Account No: 847376700 Unit Weight: **2.0 LB** # of Pieces: **1**
Ref Code: PO-538-2-56(1T) / 80 473
Customs Value: \$ 707.00 USD Shipment Date:
Shipment Content: AIRCRAFT PARTS - "SEE COMMERCIAL INVOICE"
The contents of this invoice are subject to the terms and conditions of our International Services Agreement with DHL

957476000

WAYBILL 84 0455 1871

License Plates of goods in shipment
J001 4600 3040 1383 4082

