

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

PROPUESTA DE DIGITALIZACIÓN PARA LA DOCUMENTACIÓN DE
DESAPACHO DE MERCANCÍAS TRAMITADAS EN LA UNIDAD TÉCNICA DE
INRESO-SALIDA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ADUANA DE
VALPARAÍSO

Autor

JAVIERA PAZ GALLARDO PORRAS

INFORME AMPLIADO DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: IGNACIO NICULCAR V.

Viña del Mar, Noviembre 2014



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROPUESTA DE DIGITALIZACIÓN PARA LA DOCUMENTACIÓN DE
DESAPACHO DE MERCANCÍAS TRAMITADAS EN LA UNIDAD TÉCNICA DE
INRESO-SALIDA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ADUANA DE
VALPARAÍSO

Autor

JAVIERA PAZ GALLARDO PORRAS

INFORME AMPLIADO DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: IGNACIO NICULCAR V.

Viña del Mar, Noviembre 2014

ÍNDICE

SIGLAS Y ABREVIATURAS	6
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA	10
<i>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ADUANA DE VALPARAÍSO</i>	11
1.1.1. Breve Reseña Histórica de la D.R.A.V.	11
1.1.2. Misión Institucional	13
1.1.3. Objetivos Estratégicos del S.N.A.	14
1.1.4. Marco Normativo, Facultades, Funciones y Atribuciones del S.N.A. y D.R.A.V.	16
1.1.5. Servicios	20
1.1.5.1 Servicios para mejorar la Gestión Interna	25
1.1.6. Usuarios	29
1.1.7. Estructura Organizacional	34
<i>1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS EN LA UNIDAD TÉCNICA DE INGRESO-SALIDA DE LA D.R.A.V.</i>	36
1.2.1. Trabajo Desarrollado	36
1.2.2. Razones que impulsaron el tema a desarrollar	38
CAPÍTULO 2: DESARROLLO DEL TEMA	40
<i>2.1. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS</i>	41

2.1.1. Objetivo General	41
2.1.2. Objetivos Específicos	41
2.2. MARCO TEÓRICO	42
2.2.1. La Información y los Documentos	42
2.2.2. Gestión Documental	48
2.2.2.1. Beneficios de la Gestión Documental	54
2.2.2.2. Empresas de Servicios de Gestión Documental	55
2.2.3. Normativa Internacional y Nacional	58
2.2.4. Modernización del Estado y los Servicios Públicos	63
2.3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	66
2.3.1. Unidad Técnica de Ingreso-Salida	66
2.3.2. Descripción del Sistema de Seguimiento Documental de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida	68
2.3.2.1. Solicitudes presentadas en OIRS	69
2.3.2.2. Solicitudes presentadas en Sección Ingreso-Salida	73
2.3.2.3. Solicitudes presentadas en Sección DIPS-DAPTS	76
2.3.2.4. Motivos por los que un fiscalizador rechaza una solicitud	82
2.3.2.5. Proceso de archivo de documentos originales	82
2.3.2.6. Seguimiento Documental	83
2.3.3. Análisis de las falencias del S.S.D.	85
2.3.4. Propuesta de Digitalización Documental	88

2.3.4.1. ¿Por qué externalizar el sistema de digitalización?	91
2.3.4.2. Determinación del Volumen documental histórico y Flujo documental actual	92
2.3.4.3. Descripción del Sistema de Digitalización a implementar	95
2.3.4.4 Aspectos Legales y Administrativos para la ejecución del proyecto.....	98
2.3.4.5. Aspectos Técnicos del proyecto	106
2.3.4.6. Aspectos Económico-Financiero del proyecto	113
CAPÍTULO 3: CONCLUSIONES	120
CONCLUSIONES	121
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	124
<i>ANEXOS</i>	128

SIGLAS Y ABREVIATURAS

C.A.U.: Centro de Atención al Usuario.

DAPTS: Declaración de Almacén Particular Tramitación Simplificada.

DAT: Declaración de Admisión Temporal.

DIN: Declaración de Ingreso.

DIPS: Declaración de Ingreso Pago Simultaneo.

D.R.A.V.: Dirección Regional de Aduana Valparaíso.

DUS: Documento Único de Salida.

DUSSI: Documento Único de Salida Simplificado.

DTI: Documento de Tránsito Internacional.

FOB: Free On Board (INCOTERM).

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

MIC-DTA: Manifiesto Internacional de Carga - Declaración de Tránsito Aduanero.

RREE: (Ministerio de) Relaciones Exteriores.

OIRS: Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (de la Dirección Regional de Aduana de Valparaíso).

PMG: Programas de Mejoramiento de la Gestión.

S.G.D.: Sistema de Gestión Documental.

SICEX: Sistema Integrado de Comercio Exterior (del Servicio Nacional de Aduanas).

SIGFE: Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado.

S.S.D.: Sistema de Seguimiento Documental.

S.M.D.A.: Solicitud de Modificación a Documento Aduanero.

S.N.A.: Servicio Nacional de Aduanas.

T.A.T.C.: Título de Admisión Temporal de Contenedores.

UF: Unidad de Fomento.

UTM: Unidad Tributaria Mensual

ZF: Zona Franca.

ZP: Zona Primaria.

INTRODUCCIÓN

Durante años, el Servicio Nacional de Aduanas ha sido uno de los organismos clave en los procesos de comercio internacional del país. Debido a los constantes cambios que ha producido la globalización en la forma de hacer negocios con el resto del mundo, la variedad de productos y servicios que se transan, o las nuevas legislaciones nacionales e internacionales que surgen para regular el comercio internacional, este organismo público debe coordinar oportunamente sus actividades para responder eficiente y eficazmente a dichos cambios.

Uno de los roles principales del Servicio Nacional de Aduanas gira en torno a la fiscalización y facilitación de las operaciones de comercio internacional, por lo tanto, cuando una empresa decide incursionar en el mundo de los negocios internacionales, debe tomar en cuenta cuáles son los procedimientos, responsabilidades y restricciones vigentes contempladas en las leyes y las normativas aduaneras, para concretar un proceso de importación o exportación.

Desde el punto de vista de la gestión administrativa y operacional del Servicio, el planteamiento de iniciativas que fomenten la modernización y actualización de los recursos humanos y técnicos del organismo, es uno de los temas contemplados para mejorar la calidad, disponibilidad y agilidad de los servicios que se entregan a los usuarios.

De este modo, en este informe se plantea una propuesta de digitalización documental destinada a mejorar las falencias detectadas en la Unidad en la cual se realizó el proceso

de práctica profesional. En esta se incluyen las posibles alternativas de implementación con los costos y riesgos asociados, se propone y desarrolla la alternativa más adecuada para implementar, y se analizan los aspectos legales, administrativos, técnicos, económicos y financieros asociados a dicha propuesta, que permitirán guiar y respaldar la decisión final de inversión.

CAPÍTULO 1:
ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ADUANA DE
VALPARAÍSO

1.1.1. Breve Reseña Histórica de la Dirección Regional de Aduana de Valparaíso.

Posterior al descubrimiento de América en 1492, se dio inicio a la apertura de las relaciones comerciales entre Europa y el nuevo mundo, pero particularmente en Chile, fue durante los períodos de colonia e independencia que la institución aduanera toma un rol significativo en las operaciones comerciales. La primera “*Administración de Aduanas*”¹, se establece en Santiago en el año 1774, sin embargo, desde 1811 en adelante, el Estado comienza a dar impulso al desarrollo de esta institución pública. Primero, se aplica una ley para promover el comercio exterior con otros países a través de los principales puertos del país, y posteriormente se elabora el primer estatuto institucional, la “*Ordenanza de Aduanas*”².

Con la aplicación y perfeccionamiento de estas leyes y normativas, se da paso a la construcción de nuevos recintos aduaneros en todo el país. Particularmente en Valparaíso, entre 1820 y 1830 se posiciona y fortalece este organismo público, con el fin de regularizar los procesos aduaneros y lograr dar abasto a la creciente cantidad de transacciones comerciales internacionales que se tramitaban en esa época.

Posteriormente, en 1844 se da inicio a la construcción de uno de los edificios históricos y emblemáticos de Valparaíso, conocido hoy como la Dirección Regional de Aduana de

^{1, 2} Servicio Nacional de Aduanas, Historia de la Aduana de Chile, <<http://www.aduana.cl/historia-de-la-aduana-de-chile/aduana/2007-02-24/173229.html>> [Consulta: 16.03.2012, 01:26 AM].

Valparaíso (en adelante D.R.A.V.). Su construcción se llevo a cabo por el constructor norteamericano John Brown Diffin, y demoró casi diez en concluir el trabajo. Hoy, tras más de ciento cincuenta años de historia, la fachada e interiores de la D.R.A.V. permanecen prácticamente intactos. Por lo mismo, las autoridades decidieron que para proteger y promover esta reliquia arquitectónica, se le otorgara la categoría de “*Patrimonio Nacional en el año 1976*”³, y de este modo, acercar cada año a cientos de turistas a que conozcan la historia de este edificio aduanero.

En Agosto de 2012, se sostuvo una reunión entre autoridades municipales, Intendencia, Bienes Nacionales, Seremi de Obras Públicas y la Directora Regional de la Aduana de Valparaíso, Iris Vicencio, en la que se dio a conocer el “*diseño del nuevo edificio*”⁴ de la D.R.A.V., con el cual se espera entregar una mejor y modernizada estructura para los funcionarios y usuarios.

³ Servicio Nacional de Aduanas, *Historia de la Aduana de Chile*, <<http://www.aduana.cl/historia-de-la-aduana-de-chile/aduana/2007-02-24/173229.html>> [Consulta: 16.03.2012, 01:26 AM].

⁴ No especificado, *Intendente Celis presentó el diseño del nuevo edificio de la dirección regional de aduanas*, <http://www.intendenciavalparaiso.gov.cl/n1113_01-08-2012.html> [Consulta: 27.08.2012 01:00 AM].

1.1.2. Misión Institucional.

El Servicio Nacional de Aduanas (en adelante S.N.A.), aplica una serie de estatutos generales para guiar a sus funcionarios en el desarrollo de actividades dentro de cada Dirección Regional, Administración de Aduana y zona de jurisdicción (puerto marítimo, aéreo o terrestre) a lo largo del país. De este modo, la organización se focaliza en realizar cada tarea de manera óptima, velando al mismo tiempo por los intereses del Estado, la ciudadanía y los involucrados en los procesos de importación y exportación, con el fin de velar por la competitividad y prosperidad económica de Chile.

Consecuentemente, el S.N.A. declara en su misión institucional, contribuir a este proceso mediante *“la fiscalización, facilitación y aseguramiento de la cadena logística de comercio exterior, promoviendo el cumplimiento voluntario de las normas aduaneras, en un clima de confianza y cooperación, conforme a los principios de integridad y transparencia”*⁵.

⁵ Servicio Nacional de Aduanas, *Definiciones Estratégicas*, <<http://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas-del-servicio-nacional-de-aduanas/aduana/2007-08-03/091411.html>> [Consulta: 16.03.2012, 16:02 PM].

1.1.3. Objetivos Estratégicos del S.N.A.

Considerando los alcances de la misión institucional, el S.N.A. plantea cinco objetivos (Figura 1) fundamentales enfocados al perfeccionamiento del Servicio y sus funcionarios, partiendo desde la fiscalización exhaustiva a las operaciones de comercio exterior, a fin de reducir la evasión tributaria y el comercio ilegal de productos no autorizados dentro del país. Esto, resguardando la toma de decisiones en base al marco normativo del Servicio y lo que le faculten las leyes.



Figura 1. Objetivos Estratégicos S.N.A.

Fuente: Servicio Nacional de Aduanas, *Definiciones Estratégicas*,
<<http://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas-del-servicio-nacional-de-aduanas/aduana/2007-08-03/091411.html>>

Para el perfeccionamiento de sus funciones, el Servicio plantea además la conformación de alianzas con organismos públicos y privados, de esta manera busca comprometer el

desarrollo de su labor dentro de un clima de confianza, colaboración, transparencia y probidad ante cualquier participante.

En otro aspecto organizacional, el S.N.A. ha reconocido la importancia de sus funcionarios para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y la misión institucional. De este modo, se plantea el desarrollo de competencias laborales y personales como una herramienta esencial de actualización, que prepare y ayude a los trabajadores a enfrentar los desafíos diarios que competen a la gestión aduanera, y al mismo tiempo, mantener la motivación necesaria para la correcta realización de actividades.

1.1.4. Marco Normativo, Facultades, Funciones y Atribuciones del S.N.A. y D.R.A.V.

Para contextualizar las facultades, funciones y atribuciones del S.N.A. es necesario mencionar el marco normativo y legislativo del organismo el cual permite su funcionamiento autónomo, estos son:

- **“Ley Orgánica de Aduanas (Decreto con Fuerza de Ley N° 329 de 1979)”⁶:**

Esta ley consta de seis títulos y veintinueve artículos en los que se describen minuciosamente los aspectos administrativos del Servicio de Aduanas, partiendo desde la Dirección Nacional, hacia las Direcciones Regionales, Administraciones de Aduana, así mismo como sus autoridades, departamentos estratégicos y la conexión entre otros organismos públicos encargados de respaldar el actuar de Aduanas.

El decreto incluye un listado de funciones, facultades, atribuciones, deberes, responsabilidades, obligaciones, condiciones, requisitos y prohibiciones a los que se somete cada funcionario dentro de las dependencias de la Aduana y sus edificios como en las zonas de jurisdicción, para hacer cumplir rigurosamente las leyes que amparan a la institución.

⁶ Decreto con Fuerza de Ley 329, *Aprueba Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas*, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile <<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=5441&idParte=0>> [Consulta: 18.03.2013, 22:16 PM].

- **“Ordenanza de Aduanas (Decreto con Fuerza de Ley N° 30 de 2004)”**⁷: El texto concentra un total de doscientos once artículos más cinco de carácter transitorio, desarrollados en cuatro libros y un título preliminar.

El decreto entrega descripciones, definiciones y procedimientos a seguir por los funcionarios de aduana, los usuarios y el tratamiento de las mercancías sujetas a potestad aduanera. Se indica la documentación, los requisitos, derechos y obligaciones de las partes involucradas en dichos procesos.

Además explica la forma en que se establecen y aplican los derechos, impuestos, tasas y gravámenes aduaneros a las mercancías y, las medidas que establece el Servicio de Aduanas para infraccionar los actos considerados ilícitos.

- **“Compendio de Normas Aduaneras (Resolución N° 1.300 del año 2006)”**⁸: Cuenta con seis capítulos y un amplio listado de anexos, dirigido específicamente a los operadores y otros usuarios de comercio exterior, es decir, agencias de aduana y personas naturales. A grandes rasgos, se traduce en una recopilación de todos los procedimientos a los que son sometidas las mercancías y las personas que ingresan o salen por algún punto aduanero establecido.

El Compendio de Normas, entrega detalles de documentación, tramitación, llena-

⁷ Decreto con Fuerza de Ley 30, *Aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de Ley de Hacienda N° 213, de 1953, sobre Ordenanza de Aduanas*, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, <<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=238919>> [Consulta: 18.03.2013, 22:20 PM].

⁸ Servicio Nacional de Aduanas, *Compendio de Normas Aduaneras*, <http://normativa.aduana.cl/prontus_normativa/site/artic/20070423/pags/20070423125943.html> [Consulta: 18.03.2013, 22:27 PM].

do de formularios y conceptos claves, a modo de instruir, clarificar y ayudar a los usuarios en dichos procesos aduaneros.

Ejes Centrales de la Función del Servicio

De manera transversal y dentro de un marco de adaptación y actualización ante los cambios del mundo globalizado y la interacción comercial internacional del mundo actual, el S.N.A. ha establecido tres pilares fundamentales para el desarrollo de su gestión, los cuales se exponen en la Figura 2.



Figura 2. Ejes Centrales de la Gestión del S.N.A.
Fuente: Servicio Nacional de Aduanas, *Rol del Servicio*,
<<http://normativa.aduana.cl/rol-del-servicio/aduana/2007-02-26/093542.html>>

En consecuencia, y acorde a lo que se plantea en el Artículo decimo quinto de la Ley Orgánica de Aduanas, se concibe que las facultades y tareas básicas que debe cumplir particularmente la D.R.A.V. son:



Figura 3. Facultades de la D.R.A.V.

Fuente: Decreto con Fuerza de Ley 329, *Aprueba Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas*, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, <<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=5441&idParte=0>>

1.1.5. Servicios.

Tomando como referente el intercambio comercial internacional que ha desarrollado Chile en las últimas décadas, la Aduana se convierte en un organismo sumamente relevante para facilitar y agilizar las operaciones de comercio exterior, debido a que de manera obligatoria todo producto, servicio y persona que ingresa o sale del país deberá someterse en cierto momento a algún tipo de tramitación aduanera.

En 2013, y dentro del marco de modernización y actualización del Servicio, el S.N.A. replanteó sus definiciones estratégicas, y con ello sus “productos”, enfocándolos no sólo hacia el usuario, sino también hacia la organización y sus funcionarios, tomando como referencia los objetivos estratégicos descritos en el ítem 1.1.3.

A continuación, se detallan y ejemplifican cuatro categorías de servicios que gestiona y proporciona el S.N.A. y sus establecimientos a lo largo del país:

“Fiscalización de las Operaciones de Comercio Exterior”⁹: El organismo plantea la Fiscalización como punto de partida y elemento primordial dentro de sus Servicios Estratégicos. Además, la Misión Institucional del organismo (ítem 1.1.2.) indica que el rol fundamental de la Aduana de Chile es la Fiscalización pero, ¿Cómo Fiscaliza la Aduana? La Ordenanza de Aduanas menciona que la potestad aduanera recae sobre las mercancías y las personas que ingresan y salen del país, por lo que el Servicio a través de sus funcionarios, establece mecanismos de control, seguimiento y supervisión a estas

⁹ Servicio Nacional de Aduanas, *Definiciones Estratégicas*, <<http://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas-del-servicio-nacional-de-aduanas/aduana/2007-08-03/091411.html>> [Consulta: 16.03.2012, 16:02 PM].

operaciones, con el fin de fortalecer y promover un sistema de protección y penalización a las partes involucradas en un proceso de intercambio comercial o tránsito transfronterizo.

Un ejemplo claro de Fiscalización aduanera es el aforo de mercancías, el cual puede ser físico o documental. Si bien la Aduana no cuenta con el personal, el tiempo y los recursos para aforar físicamente la totalidad de las mercancías, su ejecución se realiza de manera aleatoria sin embargo, dada esta situación, se han desarrollado estrategias para realizar una fiscalización eficiente y eficaz. Por ejemplo, siempre se realiza aforo físico a los importadores primerizos; también se aplican medidas especiales cuando el Servicio conoce a través de sus registros históricos, los importadores y/o agentes de aduana que han mantenido conductas inapropiadas (como subvaloración de mercancía, evasión de impuestos, contrabando, etc.) de manera permanente, en estos casos, la Aduana realiza la Fiscalización de manera más frecuente y rigurosa.

El objetivo del aforo físico y documental es verificar que haya concordancia entre lo declarado en la documentación y la mercancía presentada ante la Aduana, corroborar la adecuada clasificación y valoración de las mercancías, identificar si existe o no evasión tributaria, y fiscalizar el origen y legalidad de dichos productos. Cuando la Aduana logra aplicar estos procedimientos, se beneficia el país, el comercio y se resguarda el bienestar de los consumidores, ya que se logra controlar la introducción de productos falsificados, sin certificación, o que podrían ser dañinos para la salud, y cuyo fin era ser comercializados en el país.

“Provisión de Operaciones de Comercio Exterior”¹⁰: Existe una variada lista de tramitaciones aduaneras, puestas a disposición de los usuarios, como por ejemplo:

Tramitaciones de Ingreso de Mercancía	Tramitaciones de Salida de Mercancía	Otras
Almacén Particular (DAPI, DAPTS) DIN, DIPS Admisión Temporal para perfeccionamiento activo (DAT). Reingreso Tránsito Redestinaciones	DUS, DUSI Salida Temporal Reexportación	Solicitud de modificación a documento aduanero (SMDA). Aclaraciones Solicitud de devolución de derechos pagados en exceso

Tabla 1. Tramitaciones Aduaneras.

Para cada una de estas solicitudes, se exige la formalidad y modalidad establecida en los manuales y normativas institucionales (descritos en el ítem 1.1.4.), y otros documentos oficiales como Oficios, Circulares y Resoluciones dictaminadas desde el Servicio Nacional de Aduanas, o en casos particulares, desde la Dirección Regional o Administración de Aduana pertinente. El objetivo es estandarizar a nivel nacional el tratamiento y seguimiento de las solicitudes que presentan los particulares y las agencias de aduanas, y hacerlo del modo más objetivo posible.

Adicionalmente, y a modo de retroalimentación, los Jefes de Unidad, Departamento e incluso los Directores Regionales, pueden hacer sugerencias y recomendaciones (amparados por la Ley Orgánica de Aduanas) para modificar algún proceso o procedimiento administrativo, para ayudar a fortalecer y desarrollar nuevos y mejores sistemas de trabajo.

¹⁰ Servicio Nacional de Aduanas, *Definiciones Estratégicas*, <<http://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas-del-servicio-nacional-de-aduanas/aduana/2007-08-03/091411.html>> [Consulta: 16.03.2012, 16:02 PM].

“Servicios en línea de Comercio Exterior y Generación de Información Estadística”¹¹:

Con la incorporación de las nuevas tecnologías de la información en los organismos públicos y su constante actualización, la Aduana ha logrado implementar nuevos servicios para los usuarios. Uno de ellos es la tramitación en línea de un grupo de operaciones aduaneras en la cual, con la asistencia de un manual publicado en el portal, los agentes de aduana, importadores, exportadores y particulares pueden acceder a un sistema de transmisión electrónica de documentos para iniciar el procesamiento de la operación que deseen. Esta plataforma también permite a los usuarios solicitar información sobre algún trámite en específico, como por ejemplo, consultas de denuncias (infracción aplicada a una solicitud ya procesada, que implica generalmente una multa y/o el comiso de la mercancía), consultas de código para el llenado de los formularios de despacho, consultas sobre el estado de manifiestos de carga, entre otros servicios.

En paralelo a los servicios en línea, se ha implementado un sistema de ventanilla única llamado SICEX (Sistema Integrado de Comercio Exterior) con el fin de establecer un vínculo entre los organismos públicos involucrados en la visación (V°B°) de documentos, junto con los despachadores, importadores y exportadores. Este sistema facilita el envío digital de información a través de esta ventanilla virtual, así el usuario podrá solicitar la aprobación de su solicitud a los organismos pertinentes. También pro-

¹¹ Servicio Nacional de Aduanas, *Definiciones Estratégicas*, <<http://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas-del-servicio-nacional-de-aduanas/aduana/2007-08-03/091411.html>> [Consulta: 16.03.2012, 16:02 PM].

porciona un sistema de pago en línea, y el seguimiento en tiempo real de las operaciones.

En resumen, la aplicación de estas nuevas tecnologías se traduce en un beneficio para los usuarios y para el Servicio, ya que establece un nuevo canal de comunicación y el acceso virtual a los procedimientos aduaneros, ahorra tiempo, apoya la función fiscalizadora de la Aduana, y al mismo tiempo permite modernizarse y actualizarse dentro de parámetros internacionales como los que promueve la Organización Mundial de Comercio.

Sin embargo, hay otro trasfondo legal que estimula el mejoramiento de este canal de comunicación, la Ley de Transparencia y Probidad en los organismos públicos. Dentro de este contexto, la Aduana se ha ocupado de confeccionar Informes y Estadísticas de Comercio Exterior y tráfico terrestre, además de generar Estudios y Publicaciones de maneras periódica en su portal de internet. La principal información expuesta en estos Informes hace referencia a las cantidades y montos en dólares de distintos productos de la canasta exportadora e importadora de Chile hacia y desde diferentes países o bloques económicos. Estos informes pueden mostrar un registro mensual, anual o incluso histórico, además de las zonas geográficas de Chile de las cuales provienen los productos de exportación. También se presentan informes referentes al tráfico terrestre de vehículos, personas y carga por los puntos fronterizos de jurisdicción habilitados.

Los Informes aduaneros no sólo entregan información relevante a los usuarios externos, también permiten realizar análisis y conclusiones para evaluar las condiciones actuales

en las que opera el organismo (para ejercer la fiscalización y facilitación del comercio exterior), destinar y controlar recursos monetarios, materiales y personal adicional en aquellas actividades que muestren falencia o que requieran de alguna mejoría, y verificar si es necesario renovar o modificar los procesos vigentes del Servicio.

1.1.5.1 Servicios para mejorar la Gestión Interna.

Últimamente se ha discutido la importancia del rol del Estado para fortalecer la imagen e institucionalidad de los organismos públicos, sin embargo, hace más de diez años que el S.N.A. ha estado invirtiendo recursos en “*Programas de Mejoramiento de la Gestión*”¹², con el objetivo de poder diagnosticar previamente falencias administrativas, y efectuar las mejoras necesarias para potenciar la labor del organismo y sus funcionarios.

El cronograma actual de estos programas, presenta distintos grados de implementación.

Hay áreas en las que el grado de avance es parcial y otras en las que están totalmente aplicadas, de estas se pueden destacar las siguientes:

- “**Recursos Humanos**”¹³: El programa de esta área tiene 100% de cumplimiento. Está enfocado en promover y desarrollar las competencias laborales del personal a través de procesos adecuados de actualización conforme a las exigencias que enfrenta el Servicio, el país y el mercado.

Al contar con un personal capacitado y actualizado, se espera que puedan respon-

¹², ¹³ Servicio Nacional de Aduanas, *Áreas de Mejoramiento PMG*, <<http://www.aduana.cl/areas-de-mejoramiento-pmg/aduana/2007-07-19/101051.html>> [Consulta: 08.06.2014, 21:14 PM].

der de una manera más eficiente a los desafíos laborales que enfrentan diariamente. En consecuencia, el nivel de cumplimiento de los resultados se podrá ver reflejado a través del sistema de evaluación de desempeño, una importante herramienta de retroalimentación.

La seguridad, salubridad y optimización de los espacios de trabajos, es otro tema que promueve este programa. A inicios de 2012, se experimentó una situación particular en la D.R.A.V., luego de realizar un análisis de riesgo estructural, se concluyó que por la antigüedad y la calidad de los materiales del edificio, en especial el cableado eléctrico, existía un alto riesgo de incendio por corto circuito, lo que pudo haber implicado altos costos por reconstrucción o la pérdida total del edificio, implementos de trabajo y gran cantidad de documentación aduanera almacenada. La detección a tiempo del riesgo permitió tomar las precauciones necesarias y efectuar el cambio de la instalación eléctrica.

- **“Calidad de Atención a Usuarios”**¹⁴: En la búsqueda por mejorar los canales de comunicación para entregar un mejor servicio al usuario, la Aduana ha incorporado soluciones físicas y electrónicas, como por ejemplo la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (en adelante OIRS), o los servicios de tramitación y consulta en línea para algunas operaciones de comercio exterior.

El objetivo del programa de mejoramiento en esta área, es conseguir la calidad a

¹⁴ Servicio Nacional de Aduanas, *Áreas de Mejoramiento PMG*, <<http://www.aduana.cl/areas-de-mejoramiento-pmg/aduana/2007-07-19/101051.html>> [Consulta: 08.06.2014, 21:14 PM].

través de la entrega de información fidedigna de manera oportuna, y al mismo tiempo, velar por la seguridad de la información que contiene cada tramitación. Esta área tiene un grado de implementación casi total, se espera mejorar aún más las condiciones del Sistema de Seguridad de la Información.

- **“Planificación y Control/Descentralizado”**¹⁵: Una manera de fiscalizar y evaluar el desempeño de la institución en todas sus zonas de jurisdicción, es a través de la normativa interna. Al tomar conocimiento de la normativa, se controla de manera efectiva, y se delega en cada autoridad la posibilidad de tomar decisiones de forma autónoma y responsable. Por ejemplo, uno de los efectos clave ha sido la implementación de procesos de auditoría interna. Estos, permiten al Servicio evaluar la situación actual de la organización y determinar si es necesario efectuar cambios en la estructura de trabajo para mejorar la gestión.
- **“Administración Financiera”**¹⁶: Esta área está ligada a mejorar el uso y manejo de los recursos financieros que entrega el Estado a la organización, y al mismo tiempo transparentar su administración, como por ejemplo, las licitaciones de compra de insumos y servicios, o la contratación de personal.
El programa en esta área está implementado totalmente.
- **“Enfoque de Género”**¹⁷: Considerando el rol de la mujer en el mundo laboral, el aumento de su inserción al trabajo y la generación de políticas que promueven la

^{15, 16, 17} Servicio Nacional de Aduanas, *Áreas de Mejoramiento PMG*, <<http://www.aduana.cl/areas-de-mejoramiento-pmg/aduana/2007-07-19/101051.html>> [Consulta: 08.06.2014, 21:14 PM].

igualdad de derechos y oportunidades, la Aduana se ha encaminado a establecer un mejor clima de trabajo entre hombres y mujeres velando por un trato y lenguaje no discriminatorio.

Se ha desarrollado conciencia para reconocer y destacar la labor de las mujeres en los distintos cargos dentro de la organización. A la fecha, tres mujeres ocupan cargos directivos de importancia en Direcciones Regionales o Administraciones de Aduana del país, y otro grupo relevante ocupa cargos de jefatura en Departamentos y Subdirecciones de la Dirección Nacional.

Además de los programas descritos anteriormente, para conseguir el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y asegurar la entrega de un servicio de calidad al usuario, la Aduana ha definido su “*Política de Calidad*”¹⁸ basándose en un sistema de gestión. Para ello, decidió actualizarse al mismo nivel de una empresa privada, certificando sus procesos y operaciones bajo la Norma ISO 9001. Esto implica adquirir mayores compromisos para fortalecer el rol y la imagen de la Aduana como un organismo público de relevancia para el desarrollo de las operaciones comerciales internacionales de Chile, y contribuir a operar bajo altos estándares de calidad.

¹⁸ Servicio Nacional de Aduanas, *Política de la Calidad*, <<http://www.aduana.cl/politica-de-la-calidad/aduana/2013-08-20/101012.html>> [Consulta: 08.06.2014, 21:19 PM].

1.1.6. Usuarios.

Tomando en cuenta que la potestad aduanera recae sobre las mercancías y las personas que entran y salen del país, se debe considerar a cualquier persona como usuario de los servicios de la Aduana, y no solo a las empresas o agencias de aduana, en consecuencia, es posible separar tres grupos de usuarios para diferentes tramitaciones.

A) *Personas Naturales:*

PERSONAS NATURALES
Viajeros nacionales y extranjeros Usuarios de Zona Franca Comunidad Nacional

Este grupo abarca principalmente personas que realizan trámites ante la Aduana, sin necesidad de la intervención de un agente de

Tabla 2. Personas Naturales

aduanas, siempre y cuando cumplan con los requisitos estipulados en la normativa. A continuación se detallarán algunas de las tramitaciones que realizan estos usuarios.

Los viajeros que ingresan al país pueden portar además de su equipaje, obsequios hasta por un valor de US\$300 y US\$500 de mercancía de Duty Free (almacenes de venta libre), sin embargo si la persona desea hacer una importación menor pagando los derechos e impuestos correspondientes, no podrá exceder de los US\$1.500 FOB para mercancía sin carácter comercial, y de US\$1.000 para mercancías comercializables. El proceso se concretiza a través de una Declaración de Ingreso y Pago Simultaneo (en adelante DIPS).

Para viajeros que hayan adquirido mercancías sin carácter comercial en Zona Franca (en adelante ZF), su valor no podrá exceder los US\$1.218, y no se les aplicará ningún cobro de derechos e impuestos. Por el contrario, si las mercancías son susceptibles de comer-

cialización, se aplican los mismos requisitos del caso anterior.

También se puede tramitar una exportación sin necesidad de agente de aduanas, cuando el valor de la mercancía es menor a los US\$2.000, con la presentación de un Documento Único de Salida Simplificado (DUSSI) en la sección correspondiente.

Considerando que estas tramitaciones las puede solicitar directamente alguno de los usuarios de este grupo, si tiene dudas puede corroborar los procedimientos en la página web del Servicio, realizar las consultas a un funcionario de aduana, o en última instancia, contratar los servicios de un agente de aduanas.

B) Personas Jurídicas:

PERSONAS JURÍDICAS
Importadores y Exportadores Operadores de Comercio Exterior Agentes de Aduana

Tabla 3. Personas Jurídicas

En este grupo se concentran las organizaciones que actúan bajo un RUT comercial, por lo tanto, se trata de transacciones comerciales de grandes volúmenes y valor monetario, cuya tramitación debe realizarse a través de una agencia de aduanas.

Los tipos de transacciones que involucran a estos usuarios, corresponden a operaciones que superen los montos permitidos a las personas naturales es decir, importaciones por sobre los US\$1.000 formalizadas a través de una Declaración de Ingreso (en adelante

Mercancías susceptibles a comercialización:

- *Son aquellas que por su cantidad, la Aduana presume que ingresan al país con la finalidad de ser vendidas, arrendadas u otra actividad lucrativa, que difiere del uso personal de artículo.*

DIN), las cuales están afectas al pago de arancel aduanero, impuesto al valor agregado (en adelante IVA) y otros impuestos según corresponda; y exportaciones de productos y servicios superiores a los US\$2.000 presentadas con un Documento Único de Salida (en adelante DUS).

En el caso de las tramitaciones de mercancías en Tránsito, podrán ser efectuadas por la empresa transportista o un representante autorizado bajo poder notarial. El documento aduanero que debe presentar el usuario al Servicio, es el Manifiesto Internacional de Carga – Declaración de Tránsito Aduanero, adjuntando además la documentación correspondiente para acreditar los datos de la solicitud.

Otra operación que realizan los agentes de aduana, es la internación de vehículos nuevos o usados (casos excepcionales acogidos a franquicia) desde el extranjero o ZF. Dependiendo del caso (o franquicia) estos pueden pagar derechos de aduana en su totalidad, parcialmente o quedar exentos de pago, IVA y un impuesto de recargo por uso. Por ejemplo, la desafectación de vehículos provenientes de ZF. Se trata de personas que han residido en esa zona por más de cinco años y que se trasladarán de manera definitiva a otra parte del país, y para lo cual el vehículo queda a libre disposición de su dueño luego de tres años desde su tramitación. Para tales efectos, se debe realizar una Solicitud de Pago de Derechos y Certificado de Desafectación ante la Aduana correspondiente, la cual puede ser tramitada por el titular de la franquicia o un tercero autorizado bajo notario público.

C) Organismos del Estado:

Los organismos públicos también pueden realizar trámites de internación de mercancías (usualmente algunas de la Sección 0 del Arancel Aduanero). Para esto, los directores o representantes legales de estas instituciones deberán presentar una carta de solicitud al Director Nacional, Regional o Administrador de Aduana correspondiente. Uno de los beneficios a los que se acogen estos usuarios corresponde a la franquicia aduanera, la cual exime o rebaja el porcentaje por concepto de derecho ad valorem, impuestos específicos, impuestos adicionales y/o IVA. Por ejemplo, las donaciones provenientes del extranjero otorgadas por empresas u otros países, se eximen del pago de derecho ad valorem e IVA pero, si se trata de un vehículo, este deberá cancelar el impuesto general de 6%. Para poder ingresar estas mercancías al país, el usuario deberá tramitar una Declaración de Almacén Particular Trámite Simplificado (en adelante DAPTS), documento provisorio que le entrega el tiempo necesario para que la solicitud de franquicia sea aprobada por el organismo pertinente, y para que reúna la documentación de respaldo para presentar una Declaración de Ingreso Pago Simultaneo (en adelante DIPS) y realizar la importación definitiva.

Otra manera en que los organismos públicos hacen uso de los servicios de la Aduana, es a través del traspaso de información, tales como los informes estadísticos u Oficios referentes a alguna operación en particular. Por ejemplo, cada aduana debe comunicarse con la Tesorería General de la República para concretar las devoluciones de derechos pagados en exceso, para las transacciones comerciales que se acogen a régimen especial

y hayan presentado el certificado de origen correspondiente (bajo la existencia de tratado de libre comercio). También cumple el rol de recaudador de los tributos derivados de las operaciones de importación.

Por otro lado, la acción coordinadora que mantiene la Aduana con otros organismos públicos como el Servicio Agrícola Ganadero (en adelante SAG), Instituto de Salud Pública, Servicio Nacional de Pesca y la Policía de Investigaciones, permiten apoyar de manera conjunta las actividades de vigilancia y fiscalización de productos y tránsito de personas en los puntos fronterizos. Este trabajo conjunto provee mayor protección a la ciudadanía, especies animales y vegetales, y el comercio nacional. Mientras que en otros casos, también facilita el traspaso de información estadística que ayuda indirectamente al desarrollo de nuevos objetivos y sistemas de fiscalización y protección entre los organismo involucrados.

1.1.7. Estructura Organizacional.

La D.R.A.V. es una organización formal de carácter público, depende directamente del Director Nacional y ejerce su jurisdicción dentro de la región de Valparaíso en los puntos habilitados (puertos marítimos y aéreos) para la carga y descarga de mercancías y el tránsito de personas. Además debe supervisar y asesorar las Administraciones de Aduana de Los Andes y San Antonio, en los casos pertinentes.

Actualmente, la dirección del organismo está a cargo de Myriam Gutiérrez Vivar. Organizacionalmente cuenta con tres departamentos y seis unidades operativas, el departamento que se relaciona de manera más directa con el usuario y las tramitaciones de importación y exportación, es el Departamento de Técnicas Aduanaras, que tiene cuatro secciones a su cargo, Controversias, Almacén, Sección Ingreso y Sección Salida. Las dos últimas secciones, corresponden al área en las cuales se desarrolló la práctica profesional.

En la Figura 4 se expondrá la estructura organizacional de la D.R.A.V. confeccionada a partir de la información expuesta en la página web del organismo.

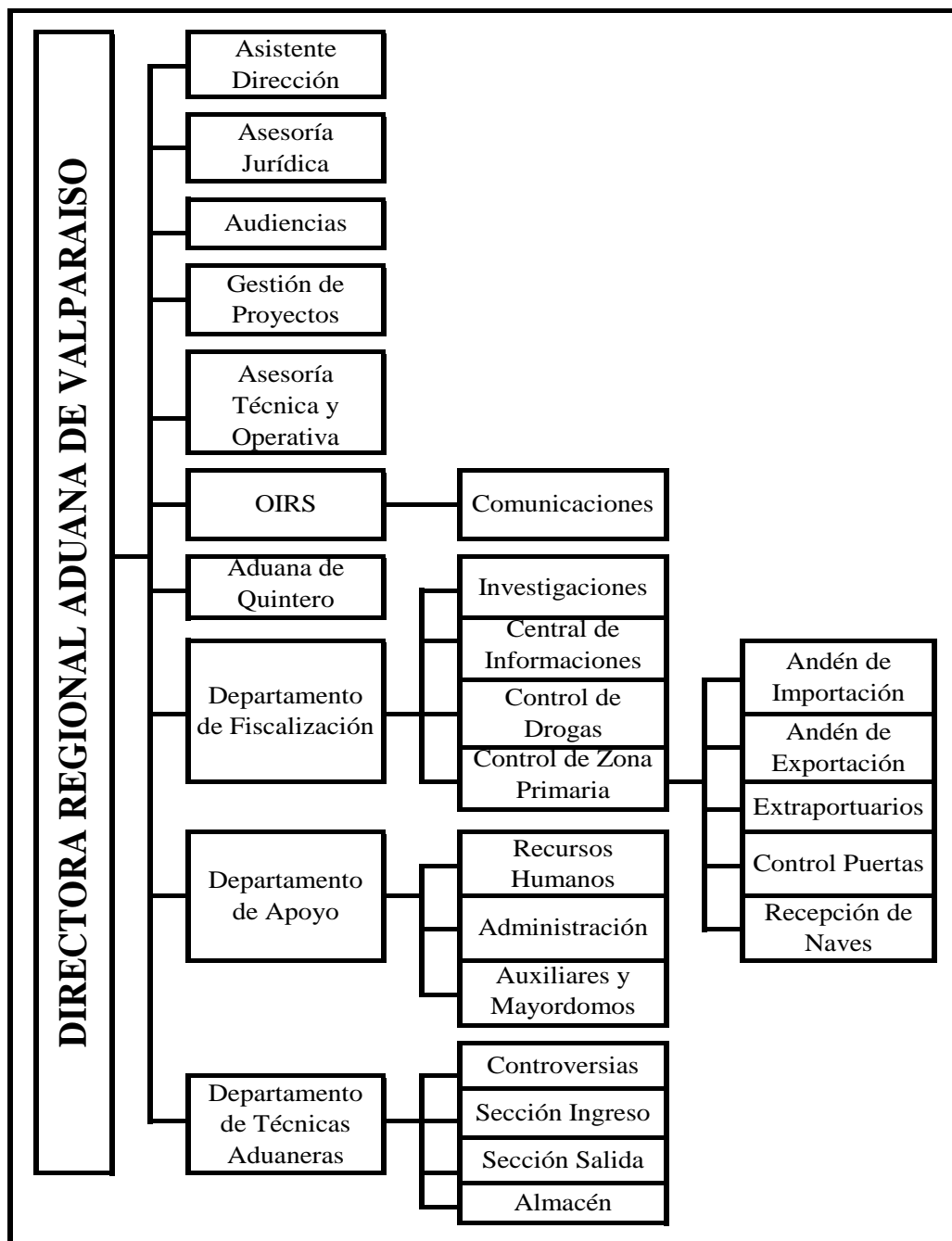


Figura 4. Organigrama D.R.A.V.

Fuente: Servicio Nacional de Aduanas, *Aduanas en Regiones. Organigrama Dirección Regional Aduana de Valparaíso.* <<http://www.aduana.cl/organigrama-direccion-regional-aduana-de-valparaiso/aduana/2009-05-20/104437.html>>

1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS EN LA UNIDAD

TÉCNICA DE INGRESO-SALIDA DE LA D.R.A.V.

1.2.1. Trabajo Desarrollado.

Dentro del Departamento de Técnicas Aduaneras, está el Subdepartamento Técnico a cargo de Ana María Montesi, también denominado Centro de Atención al Usuario (C.A.U.). Aquí se concentran las secciones que se relacionan directamente con las tramitaciones de despacho de mercancías como, Ingreso/Salida, DIPS-DAPTS, y la sección de Tránsito, Traslados y Redestinaciones. Durante la realización de la Práctica Profesional, se desempeñaron funciones dentro de estas secciones de manera rotativa, particularmente en las áreas de Secretaría, Sección Tránsito, Sección DIPS-DAPTS y Mesa de Salida.

Secretaría: las funciones desempeñadas en esta área correspondieron a, recepción de documentos presentados por agencias de aduana, empresas exportadoras e importadoras, que eran derivadas desde OIRS. Confección, corrección y numeración de oficios desde el Subdepartamento Técnico hacia otras unidades de la Dirección Regional, particulares, agencias de aduana y/o empresas. Asignación de documentos a fiscalizadores y técnicos mediante sistema informático de Seguimiento Documental. Cierre de tramitación documental en sistema informático (aceptación o rechazo) y verificación de tramitaciones en sistema informático.

Sección Tránsito: se realizaron actividades de, recepción de documentos (principalmente MIC/DTA) y posterior registro de aceptación en sistema informático

SIROTE. Verificación de salida a tiempo de las mercancías en tránsito por Chile, verificación de DTI aceptados y cumplidos por Aduana (verificación de fechas de entrada y salida con cierre efectivo del proceso).

Mesa de Salida: se ejecutaron funciones de, recepción y tramitación a solicitudes de exportaciones presentadas por agencias de aduana (principalmente SMDA y DUSSI).

Sección DIPS-DAPTS: recepción de Declaraciones de Ingreso Pago Simultaneo (en adelante DIPS) y DAPTS presentados por agencias de aduana y/o particulares. Registro de reconocimiento y división de bultos. Confección de autorización para Título de Admisión Temporal de Contenedores (TATC). Confección de Resoluciones de prórroga y términos especiales a DAPTS, confección de oficios remitores para agencias marítimas y forwarders en relación a Bill of Lading originales.

1.2.2. Razones que impulsaron el tema a desarrollar.

Durante el periodo de trabajo en el lugar de práctica, se observaron algunas situaciones particulares que motivaron el tema principal de este informe. Una de ellas era en relación al archivo de documentos tramitados durante el periodo anterior (2011), los cuales eran ordenados numéricamente, guardados en una caja que identificara los documentos que contenía para posteriormente ser enviadas a la bodega de Archivo de la D.R.A.V., esta actividad se realiza durante el primer mes del año siguiente en los periodos libres que disponga el funcionario. A inicios de mes también se suele recopilar y archivar la documentación tramitada durante el mes anterior para la confección de estadísticas, la diferencia es que los documentos son almacenados en la Sección hasta finalizar el año.

Otra situación experimentada fue en relación a la solicitud de información por parte de funcionarios de otros Departamentos de la D.R.A.V., Jefe de Sección y usuarios, sobre tramitaciones específicas de una fecha determinada. Generalmente este proceso demandaba mucho tiempo debido a que se realizaba la búsqueda manual de un documento físico en los archivos de la Sección para entregar una respuesta oportuna al solicitante, y en ocasiones simplemente no era posible encontrar el documento especificado, dándose por perdido. Sólo en una ocasión se pudo recurrir al sistema informático para imprimir el documento solicitado y darle respuesta rápida al usuario.

De estas experiencias se desprenden algunas observaciones. El almacenamiento de documentos es una obligación de carácter legal que facilita la fiscalización y

seguimiento de las operaciones tramitadas. Para tales efectos, tanto la D.R.A.V. como los tramitadores deben conservar los documentos por un plazo de cinco años.

Por otro lado, la Aduana facilita el acceso en línea a través de su página web, para que los usuarios autorizados (con clave de acceso) puedan tramitar el despacho de mercancías, realizar solicitudes de modificación de documento aduanero, consultar sobre el estado de las denuncias efectuadas por el organismo, entre otras operaciones. De esta manera se agilizan algunos procedimientos para los usuarios y para la organización.

En resumen, la propuesta de este informe está enfocada en estimular el proceso de perfeccionamiento y modernización del S.N.A., incorporando nuevas herramientas tecnológicas para gestionar la información de los procesos relacionados al despacho de mercancías. Mejorar al actual Sistema de Seguimiento Documental, permitirá garantizar el manejo, tratamiento, almacenamiento, preservación, disposición y seguridad de la información y los documentos, optimizará la productividad de los funcionarios, sus espacios de trabajo, y los lugares destinados al acopio de documentos físicos.

Conjuntamente, y dependiendo de los resultados y el impacto que genere en la Unidad de implementación, se espera que el proyecto sirva de modelo para ser replicado hacia el resto de las Unidades, Departamentos y las demás Aduanas del país, con el fin de mejorar su interoperabilidad y facilitar a los diferentes usuarios del organismo, el acceso en línea de la información solicitada.

CAPÍTULO 2:
DESARROLLO DEL TEMA

2.1. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

2.1.1. Objetivo General.

Proponer una mejora al actual Sistema de Seguimiento Documental de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida de la Dirección Regional de Aduana de Valparaíso.

2.1.2. Objetivos Específicos.

1. Describir el Sistema de Seguimiento Documental utilizado actualmente en la Unidad Técnica de Ingreso-Salida de la D.R.A.V.
2. Analizar las falencias del Sistema de Seguimiento Documental.
3. Desarrollar una propuesta de mejoramiento al Sistema de Seguimiento Documental.

2.2. MARCO TEÓRICO

Antes de dar a conocer la propuesta de digitalización, es necesario poner en contexto algunos temas claves para una mejor comprensión de lo que será expuesto en el ítem 2.3, por lo cual en esta sección se expondrá contenido referente a Gestión Documental, Base de Datos Documentales, Flujo de trabajo o Workflow, y la iniciativa gubernamental para promover los procesos de modernización del Estado y sus organismos públicos.

2.2.1. La Información y los Documentos.

La cantidad de información que manejan hoy en día las personas y las empresas es considerablemente mayor a los niveles que se veían hace algunas décadas atrás. Debido a que la información es un recurso valioso e importante, la forma, el tiempo y el lugar en que se dispone, puede afectar positiva o negativamente la toma de decisiones las personas.

Habitualmente, la forma en que se registra la información es a través de un documento en formato físico, sin embargo, la tecnología también permite hacerlo a través de un medio electrónico como un computador. Un **documento** es *“información almacenada, independiente del medio o sus características, creada o recibida por una organización que evidencia sus operaciones y cuyo valor requiere de su conservación por un periodo específico de tiempo”*¹⁹. La Organización Internacional de Normalización (ISO), en la norma 15489 sobre Políticas y Procedimientos de Gestión Documental, define documento como *“la información creada, recibida, y mantenida como evidencia e infor-*

¹⁹ Judith Read & Mary Ginn, Records Management, SOUTH-WESTERN CENGAGE Learning, 9th Edition, 2010, página 4.

*mación creada, recibida, y mantenida como evidencia e información por una organización o persona, en cumplimiento de obligaciones legales o en las operaciones de negocios”*²⁰.

Como los documentos llevan un registro de información, por lo general una empresa u organización se ocupa de su almacenamiento por motivos administrativos, legales o históricos, es decir, es importante resguardarlos porque pueden contener información referente a manuales de procedimientos, contratos de compra o venta, actas de reuniones, etc. Por otro lado, existe una clasificación básica que permite hacer una diferenciación de los tipos de documentos en relación a:

- 1) **Usa:** corresponde a documentos que derivan de alguna operación que realiza la empresa, como una transacción comercial, (como contratos, facturas, órdenes de compra, etc.), o documentos que sirven de referencia para llevar a cabo una operación en el corto o largo plazo (como cartas de negocio, reportes, e-mails entre funcionarios de distintos departamentos, etc.).
- 2) **Lugar donde será usado:** permite identificar si el documento será usado a nivel interno (entre funcionarios o departamentos) o será destinados a alguien (cliente, proveedor u otro) fuera de la empresa.
- 3) **Por el valor del documento para la empresa:** cuando se determina el valor de la información de un documento (de mayor a menor relevancia), la empresa podrá determinar por cuánto tiempo este será almacenado.

²⁰ Judith Read & Mary Ginn, *Records Management*, SOUTH-WESTERN CENGAGE Learning, 9th Edition, 2010, página 4.

Los documentos y la información siguen un ciclo de vida (Figura 5) de cinco fases, las que comúnmente ayudan a establecer procedimientos de administración. El ciclo inicia en el momento en que se crea o recepciona un

documento. Al identificar su destinatario (interno o externo), deberá ser entregado a la persona correspondiente, quien hará uso del documento. Generalmente cuando el usuario desocupa el documento, toma la decisión de guardarlo en caso de que este se necesite más adelante, por lo tanto, se tomarán las precauciones necesarias para su

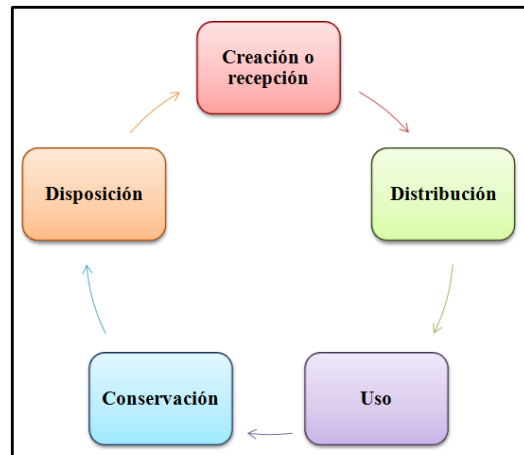


Figura 5. Ciclo de vida de la información y los documentos.

Fuente: Judith Read & Mary Ginn, Records Management, SOUTH WESTERN CENGAGE Learning, 9th edition, pág. 19

almacenamiento y resguardo en un lugar adecuado (físico o digital) y reconocible. Cuando el documento pasa a un estado de inactividad prolongada, su almacenamiento requerirá comprobación e incorporación periódica de actualización de información, verificar su obsolescencia o, identificar si la información ha concluido su periodo de utilidad (designado por la empresa). En consecuencia, si se encuentra en ese estado, se tomará la decisión de transferir el documento a otro lugar de almacenamiento (interno o externo), por un plazo indefinido o, finalmente ser destruidos.

Almacenamiento físico y digital: Cuando una empresa decide utilizar herramientas tecnológicas para el almacenamiento de la documentación, suele contar con un servidor principal capaz de respaldar la información de forma periódica. En el caso de los

documentos de mayor valor para la compañía, suelen además tener el respaldo en formato físico.

Entender y aplicar este ciclo de vida implica poder administrar la información conforme al logro de los objetivos de una empresa, dando paso a un nuevo concepto de gestión denominado **Enterprise Content Management (ECM)**, el cual abarca una *“combinación dinámica de estrategias, métodos, y herramientas usadas en la captura, gestión, almacenamiento, conservación y entrega de información respaldando los procesos claves de la organización”*²¹. En este sentido, la empresa debe evaluar y decidir:

- De qué manera realizará la captura de documentos físicos y/o digitales que ingresan y cómo procesará la información que contienen (escaneo, digitalización, software de reconocimiento, etc.).
- Cómo administrará la información de dichos documentos (gestión documental, gestión de archivos, sistema de workflow, etc.), tomando en cuenta el dinamismo de los procesos de trabajo de la organización.
- Dónde se almacenará la información (repositorios, bases de datos, DVD, discos ópticos, etc.) de manera que garantice su búsqueda y recuperación posterior.
- Qué alternativa priorizar (física o digital) para la preservación a largo plazo de la

²¹ AIIM, What is Enterprise Content Management (ECM)? <<http://www.aiim.org/What-is-ECM-Enterprise-Content-Management>> [Consulta: 11.08.2014, 23:14 PM].

documentación importante (como la histórica y la legal), analizando los riesgos de cada alternativa, como la pérdida de información por el desgaste de materiales o la caducidad tecnológica de los dispositivos digitales.

- Cómo entregar la información (papel, internet, portales web, correo electrónico, etc.) al usuario que la solicita, y qué mecanismos de seguridad se incorporarán a dichos procesos para restringir el acceso y resguardar la información de carácter confidencial.

Si en la decisión final se considera la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC) en estos procesos, la organización podrá actualizarse y adaptarse a las nuevas soluciones que provee el mercado para el tratamiento y gestión de la información. De esta manera se logra establecer estándares para mejorar la calidad del trabajo y la productividad de los funcionarios, al automatizar los procedimientos que comúnmente se realizaban de forma manual y más lenta.

En 2003 la Association for Information and Image Management (AIIM), publicó un documento en el que grafica esta combinación dinámica de factores de la siguiente manera:

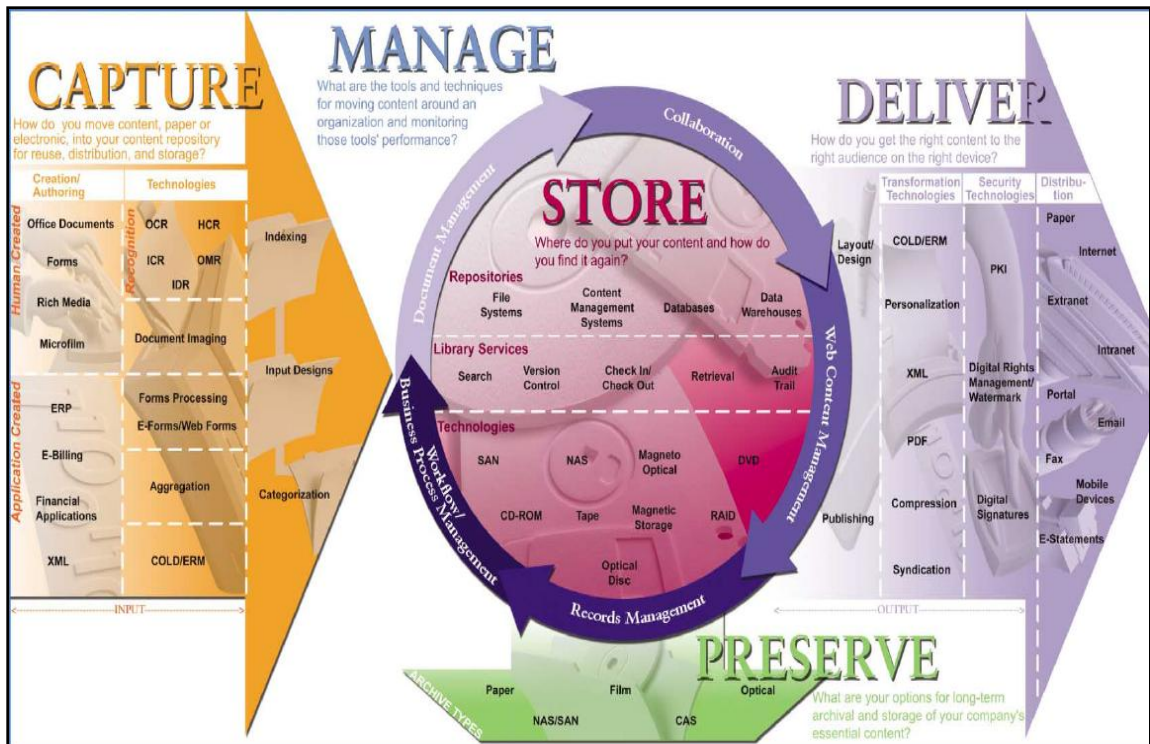


Figura 6. Diagrama Enterprise Content Management.

Fuente: AIIM, *ECM 101 Poster*,

< <http://www.dartmouth.edu/~library/recmgmt/forms/ECM101.pdf> >

2.2.2. Gestión Documental.

Se puede definir **Gestión Documental** como el “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”²². En la bibliografía anglosajona, el término Document Management se refiere a “el proceso de manejo de documentos de manera que permitan que estos sean creados, compartidos, organizados, almacenados y recuperados eficiente y efectivamente”²³.

Anterior al boom de las TIC, la administración de documentos dentro de una empresa u organización consistía en clasificar la documentación según su materia o lugar de procedencia, archivarla y posteriormente confeccionar un catastro en papel que registrara esta información. Algunas empresas se encargaban de proteger estos archivadores dentro de cajas, las cuales llevaban algún tipo de identificador para indicar la documentación que contenían. Luego, estas cajas eran distribuidas dentro de un almacén de archivo, lo ideal era contar con una estrategia que permitiera mantener un orden lógico para la ubicación de cada caja, que permitiera la búsqueda posterior de un documento específico.

A pesar de la gran variedad de soluciones tecnológicas que se ofertan en el mercado, aún hay empresas y organismos públicos en los que prevalecen sistemas manuales para la

²² Patricia Russo, *Gestión documental en las organizaciones*, Editorial OUC, 2009, página 10.

²³ Dennis Kempner, Document Management and Record Management... What's The Difference?, <<http://www.aiim.org/community/blogs/expert/Document-Management-and-Records-Management-Whate28099s-The-Difference>> [Consulta: 15.08.2014, 18:14 PM].

gestión de documentos, los que con el tiempo se vuelven poco prácticos. Una de las razones que explica esta tendencia es la priorización del formato físico para documentar las operaciones de la organización, como parte de una exigencia corporativa o legal para regular la generación, administración, manipulación y almacenamiento de información relevante.

Sin embargo, este tipo de decisiones muchas veces desencadena graves problemas a nivel administrativo y financiero. Al tener una gran cantidad de documentos por almacenar o almacenados, se producen algunas ineficiencias y se pierde la efectividad del sistema de registro y almacenamiento. Es muy común ver que se pierdan o dupliquen documentos en alguna parte del proceso, se puede estar almacenando documentos con información obsoleta o que ya no tienen valor para la empresa, en algún momento el sistema de distribución en bodega perdió el orden lógico establecido, desestabilizando el proceso de seguimiento y búsqueda documental. En consecuencia, los funcionarios se enfrentan al hecho de tener que invertir más tiempo en la búsqueda de un documento perdido, disminuyendo la productividad en otros aspectos laborales. Para el gerente de la empresa significará invertir más recursos para mejorar el sistema actual y aumentar la capacidad de la infraestructura de almacenamiento.

Por otro lado, hay empresas que han logrado beneficiarse de la gestión documental, ya que consideran que es un elemento fundamental y estratégico para la toma de decisiones y evitar los problemas mencionados anteriormente. La penetración y desarrollo actual que tienen las TIC dentro de las organizaciones, también ha impulsado la evolución del

concepto de gestión documental, relacionándolo con la integración de herramientas tecnológicas para capturar, gestionar y distribuir documentos, a través de sistemas de fácil acceso y manejo para los usuario, que puedan entregar la información correcta de manera oportuna y segura. De esta manera, hoy es más frecuente ver empresas que gestionan la información a través de sistemas de digitalización documental, flujos de trabajo (o workflow), software de gestión, bases de datos, herramientas de búsqueda y consulta, entre otros.

➤ **Digitalización Documental:** La digitalización de documentos significa transformar un documento físico en uno digital a través de un hardware de captura especializado como cámaras de microfilm, escáner o dispositivos de multifunción. Cuando el dispositivo captura la información, esta se receptiona y procesa en el computador al que está conectado, y visualiza una copia idéntica del documento original en la pantalla del equipo. Hay países en los que las empresas deciden normalizar este proceso bajo estándares internacionales, para certificar la validez legal y la originalidad de cada documento digitalizado.

La imagen digital que se genera tiene un formato (JPEG, TIFF, PNG, GIF, PDF, etc.) y resolución específica, que determina la calidad, legibilidad y nitidez de la imagen, lo que significa que a mayor resolución se reducen los riesgos de perder parte de la información del documento.

Con ayuda de un software de reconocimiento instalado en el computador, es posible obtener los datos de una imagen que posteriormente se utilizarán para la

categorización e indexación de cada documento digital. Algunas técnicas que se utilizan en este proceso son las de Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) o el Reconocimiento Inteligente de Caracteres (ICR) que permiten analizar los componentes de una imagen (como números, letra manuscrita o imprenta, logos o códigos de barra) y los transforma en texto, por otro lado, el de Reconocimiento Óptico de Marcas, detecta caracteres no textuales y les asigna un significado para el usuario (ver Figura 7).

4 Result of OCR / ICR / OMR

Basic info. Page 1 Page 2

RETURN DATE: 10/02/2010

MANUAL RECORDS INVENTORY FORM

Directorate	Location	West 48th Street New York, NY 100
Department/Service	Contact Name	John Smith
	Telephone No.	(212) 398-2

1. Do you store manual records in the department? Yes If yes, please complete and return the questionnaire
No If no, please return the questionnaire

2. Name of the record John Smith

3. Alternative name of the record (where appropriate) A99

4. Are duplicates of the record held? Yes If yes, where?
No

5. Who is responsible for managing the record?
Name : _____
Job Title: _____
Tel No: _____

6. Format of the record Paper Film / X-ray Microform
Other (specify) _____

7. Description of the record _____

3. Are duplicates of the record held? N

Figura 7. Procesamiento de datos a través de OCR, ICR y OMR.

Fuente: ExpertVision, OCR Software for Survey Form Recognition & Processing
<http://www.expervision.com/find-ocr-software-by-document-types/ocr-software-solution-for-survey-form-recognition-processing>

El proceso anterior sirve de base para efectuar la indexación de los documentos digitales a través del ingreso de metadatos, es decir, se seleccionan las palabras clave que describan la información que contiene, y luego se hace una

clasificación que agrupe a los documentos según la similitud de sus características. La importancia de este proceso se debe a que facilita y agiliza la búsqueda posterior de un documento específico al ingresar sus palabras clave.

La etapa final de la digitalización se logra una vez que se ha creado un fichero digital con todos los documentos procesados, los cuales deben ser almacenados en algún repositorio (como la base de datos de la organización) y respaldados en algún otro dispositivo tecnológico (como CD, discos ópticos, cintas de back up, etc.). Estas herramientas deben garantizar la seguridad de la información almacenada y habilitar el acceso a usuarios autorizados para la búsqueda y consulta electrónica de documentos.

➤ ***Flujo de trabajo (Workflow):*** Workflow se refiere a la “*automatización de los procesos de negocio, total o parcialmente, en donde los documentos, la información o las tareas, son traspasadas de un participante a otro a través de acciones, y de acuerdo a un conjunto de reglas*”²⁴. Hay empresas que buscan perfeccionar el sistema de gestión documental (en adelante S.G.D.) automatizando la secuencia de actividades comerciales y/o administrativas que realizan. Esto permite mejorar la eficiencia y productividad, al coordinar en línea el trabajo de cada funcionario para entregar un servicio de calidad al usuario.

El workflow es una herramienta que se complementa con la gestión documental ya que incluye procedimientos de digitalización y procesos de búsqueda y con-

²⁴ No especificado, *Glossary*, <<http://www.aiim.org/community/wiki/view/glossary>> [Consulta: 08.08.2014, 15:27 PM].

sulta de información en la bases de datos. Por ejemplo, cuando se recibe una orden de compra en una empresa, primero es procesada por un ejecutivo de venta, él podrá verificar electrónicamente el stock del producto al comunicarse con el encargado de inventario (podrá adjuntarle una copia digital de la solicitud), si hay stock, el ejecutivo tramitará el pedido y le responderá al consumidor indicando las condiciones de venta. Cuando el pago se hace efectivo, el encargado de finanzas comprobará el pago electrónicamente y dará su aprobación para que se tramite el despacho del producto al consumidor.

Contar con un adecuado sistema de workflow en una organización, le permitirá agilizar los procesos de compra o venta de productos, mejorar la atención al cliente al entregar un servicio más expedito, mejorar la comunicación y retroalimentación entre jefes de departamento y funcionarios, al controlar que cada tarea se ejecuta y aprueba de la manera establecida.

- ***Bases de datos documentales:*** Una base de datos es la “*recopilación electrónica de registros almacenados en un archivo principal y accesible para muchos usuarios para muchas aplicaciones*”²⁵. Una base de datos funciona como un administrador de información que facilita el ingreso de datos a una unidad de almacenamiento, en donde serán procesados y estructurados de forma lógica y ordenada, para facilitar y agilizar el proceso de búsqueda y recuperación de archivos por parte del usuario autorizado.

²⁵ No especificado, *Glossary*, <<http://www.aiim.org/community/wiki/view/glossary>> [Consulta: 08.08.2014, 15:27 PM].

Por otro lado, las bases de datos documentales “*están orientadas exclusivamente a almacenar y gestionar documentos*”²⁶, y aunque la información no tenga una estructura totalmente definida, es posible relacionar un identificador específico a un documento específico, asegurando el almacenamiento y la recuperación de gran cantidad de información. Establecer un Sistema de Gestión de Bases de Datos Documentales, permitirá contar con las herramientas necesarias para definir, construir y manipular la base de datos, a fin de garantizar:

- Integridad de la información.
- Copias de seguridad y recuperación de datos.
- Controles de acceso.
- Interfaz de acceso a los usuarios.
- Relacionar datos.
- Almacenamiento de documentos y facilitación de la información.

2.2.2.1. Beneficios de la Gestión Documental.

Si bien implementar un S.G.D. dentro de una organización puede implicar una inversión importante en capacitación de personal, implementación tecnológica, y establecer normativas acorde a la legislación gubernamental o estándares internacionales sobre esta materia, los beneficios que puede entregar merecen ser puestos en la balanza:

²⁶ Esteban Saavedra L., *Bases de Datos Documentales*, Revista Digital ATIX, Edición N° 16, 1 de Marzo 2010, página 17.

- Reduce considerablemente el manipuleo y almacenamiento de documentos físicos.
- Reduce los costos por concepto de almacenamiento y conservación de documentos físicos.
- La documentación está clasificada u organizada de manera estratégica para facilitar y agilizar su búsqueda.
- Mejora la eficiencia de los sistemas de seguimiento documental y reduce los tiempos de respuesta.
- Mejora la productividad de los funcionarios al emplear menos tiempo en la búsqueda y recuperación de un documento.
- El almacenamiento digital de la documentación evita su deterioro. Se puede copiar un documento repetidas veces y siempre tendrá la misma calidad que el documento original.
- Se garantiza la seguridad de la información al establecer controles que habiliten el acceso únicamente al personal autorizado.





2.2.2.2. Empresas de Servicios de Gestión Documental.

En el mercado nacional e internacional, existe gran variedad de empresas que ofrecen productos y servicios relacionados al Enterprise Content Management (ECM). Dependiendo de las necesidades del consumidor, se puede encontrar empresas que abarcan la venta de dispositivos de captura de documentos y/o software de gestión,

mientras que otras se especializan en elaborar paquetes que incluyan todo el proceso de digitalización, custodia física y/o electrónica de documentos y las plataformas de acceso remoto a la información que permiten implementar sistemas de workflow y gestión documental en las organizaciones. Uno de los factores de éxito de estas últimas, es que logran abarcar una gran variedad de servicios al generar alianzas estratégicas con otras empresas del rubro (como desarrolladores de software o proveedores de dispositivos electrónicos), de este modo, entregan un servicio íntegro y de calidad al consumidor.

Dentro de los servicios de almacenamiento y respaldo digital de archivos, se ha desarrollado un servicio que se instalado con fuerza en el mercado, el Cloud Computing. Esta herramienta permite a los usuarios almacenar y recuperar sus documentos a través de cualquier dispositivo con acceso a internet, permitiendo revolucionan los servicios de gestión de información que ofrecen las empresas.

A continuación se expondrán algunas de estas empresas:

EMPRESA	SERVICIOS QUE OFRECE	Página web
	Gestión de archivos, protección de datos y destrucción de documentos.	www.ironmountain.cl/
	Administración de documentos y datos (captura, digitalización, almacenamiento, recuperación, etc.)	www.xerox.com/index/escl.html
	Automatización de procesos documentales (digitalización y captura, workflow y BPM, etc.)	www.tcgprocess.cl/
	Soluciones y servicios para la gestión, almacenamiento y análisis de datos.	www.microsystem.cl/











	Gestión documental (captura, digitalización, custodia digital, sistemas de workflow, etc.)	www.hqb.cl/
	Desarrollador de software y sistemas para la administración y almacenamiento de información.	chile.emc.com/index.htm
	Desarrollador de aplicaciones informáticas para la Gestión Documental.	www.document.cl/index.html
	Soluciones de digitalización y captura de documentos.	www.bpt.cl/
	Fabricación, comercialización y servicios de soluciones digitales.	www.ricoh.cl/
	Outsourcing para la extracción y conciliación automatizada de datos.	www.sgaim.es/index.php
	Soluciones y servicios tecnológicos.	www.fujitsu.com/global/
	Servicios de consultoría y asesoramiento en Gestión Documental y Cloud Computing.	www.dataprius.com/
	Proveedor de software y soluciones para la captura inteligente y automatización de procesos.	www.kofax.es/
	Proveedor de software para la Gestión Documental.	www.docuware.com/es
	Plataforma Open Source de software de gestión documental.	www.nuxeo.com
	Plataforma Open Source para ECM (gestión de documentos, ficheros y procesos).	www.alfresco.com/es
	Servicios de Gestión Documental, software, Cloud Computing.	www.athento.com/

Tabla 4. Empresas que ofrecen servicios de ECM.

2.2.3. Normativa Internacional y Nacional.

A nivel internacional, uno de los organismos más influyentes en el desarrollo de estándares comúnmente aceptados es la International Organization for Standardization.

Uno de sus aportes más importantes en materia de Gestión Documental fue en el año 2000 cuando publicó la norma ISO

NORMA	ASPECTOS GENERALES QUE REGULA
ISO 15489	Políticas y procedimientos para la gestión integral de documentos y sistemas archivísticos.
ISO 30300	Fundamentos y vocabulario para la gestión de documentos.
ISO 30301	Requisitos de los sistemas de gestión documental de archivos (creación, almacenamiento, protección y destrucción).

Tabla 5. Normas ISO sobre Gestión Documental.

Fuente: Catalogo ISO

15489, en la cual orienta sobre las pautas de trabajo que deben seguir las organizaciones públicas y privadas, tales como diseño e implementación de políticas, procedimientos, buenas prácticas y asignación de responsabilidades, conforme a las necesidades de información y las normativas legales vigentes para la gestión de documentos.

Sin embargo, la debilidad de esta norma era la descripción general sobre la metodología de evaluación, que es un requisito fundamental en los sistemas de gestión para identificar fallas y aplicar mejoras. Por este motivo, en 2011 se publican dos nuevas normas que hacen énfasis en los mecanismos de evaluación, la **ISO 30300** y la **ISO 30301**, estableciendo los requisitos fundamentales que aseguren la mejora continua de un S.G.D.

Si bien las normas ISO mencionadas anteriormente pueden ser aplicadas dentro de cualquier organización pública o privada para perfeccionar sus S.G.D., en Chile no

existe una normativa específica, para regular concretamente la gestión documental. Sin embargo, hay algunas Leyes y Decretos (Tabla 6) gubernamentales que mencionan ciertos aspectos de la administración de información y documentos.

NORMATIVA	MATERIA
Ley 18.845	Sistemas de microcopia o micrograbación de documentos.
Ley 19.628	Protección de la vida privada.
Ley 19.799	Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.
Ley 19.880	Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de administración de la Estado.
Ley 20.285	Acceso a la información pública.
DFL 5.200	Dirección de bibliotecas; archivos y museos; Biblioteca Nacional.
Oficio Circular N° 28.704	Disposición y eliminación de documentos.
Decreto Supremo N° 81	Norma técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos.
Decreto Supremo N° 83	Norma técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.

Tabla 6. Normativa Nacional.

Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional y Contraloría General de la República.

Por ejemplo, en la **Ley 19.880** en los artículos 18° y 19°, se hace mención al uso de técnicas y medios electrónicos para ejecutar procedimientos administrativos y para el registro de expedientes.

En la **Ley 19.628** se abarca de manera general temas como el almacenamiento, conservación y custodia de datos, su tratamiento a través de procedimientos automatizados, y el uso de registros o bancos de datos.

También establece las responsabilidades de los

funcionarios involucrados en estos procesos, para garantizar la confidencialidad de la información.

Por otro lado, la **Ley 18.845** promulgada en 1989, demuestra el primer acercamiento hacia la digitalización de documentos, al estipular los dispositivos válidos para la copia de documentos físicos, los requisitos de reproducción y las características que debe cumplir para garantizar su originalidad. También establece que para el copiado de documentos públicos se validará la originalidad a través de un ministro de fe que estará presente durante el proceso de microcopia o micrograbado. Por otro lado, en el artículo 6° de esta Ley, se hace mención a la preservación de microformas con valor histórico o cultural, y especifica en qué circunstancias estas pueden ser destruidas.

Sin embargo, para efectos de disposición final de documentos público y su eliminación, se puede acudir al **Decreto con Fuerza de Ley 5.200** y el **Oficio Circular 28.704** de la Contraloría General de la República. Por ejemplo, en el artículo 13° del DFL 5.200 se menciona que los archivos provenientes de los Departamentos de Estado serán conservados por el Archivo Nacional, y en su artículo 14° establece que dicha transferencia se realizará cuando los documentos hayan cumplido cinco años de antigüedad. En el caso del **Oficio Circular 28.704** indica que la documentación general de los servicios de administración pública puede ser eliminada con la autorización del Presidente de la República, mientras que aquellos organismos que poseen autonomía administrativa, la autorización se concretará por Decreto o Resolución firmada por la Jefatura Superior.

En la **Ley 19.799**, se hace una descripción general sobre documentos electrónicos, e indica que aquellos de carácter público deben estar acreditados bajo firma electrónica,

estableciendo las formas y validación de la firma. Dada la incorporación de nuevas tecnologías, a los que se refiere esta, dentro de los organismos públicos, en 2004 se aprobaron dos Decretos Supremos enfocados a mejorar aspectos de clasificación, almacenamiento y búsqueda de documentos electrónicos, el uso de aplicaciones para su procesamiento, el acceso a la información y mejorar la interacción entre organismos públicos, privados y particulares. Por ejemplo, el artículo 7° del **Decreto Supremo 81** describe las características mínimas que deben tener los documentos electrónicos. Mientras que en el artículo 6° del **Decreto Supremo 83** explica qué aspectos garantizan la seguridad de un documento electrónico.

Aunque la denominada Ley de Transparencia (**Ley 20.285**), no haga alusión directa o general a aspectos relacionados con la gestión de documentos, como las leyes descritas anteriormente, su aplicación ha motivado la elaborar manuales de buenas prácticas y guías para implementar sistemas de administración de archivos y documentos dentro de los organismos públicos. Esto básicamente porque la Ley habilita el acceso a la información pública contenida en actas, expedientes, Resoluciones, presupuestos públicos, y otros documentos, ya sea que se encuentre en formatos físicos o electrónicos, y además establece sanciones cuando no se cumple con los plazos o se restringe su acceso sin fundamentos.

En perspectiva, se puede observar que la normativa nacional referente a implementación y regulación de S.G.D. dentro de organismos públicos, abarca temas generales y no se encuentran agrupados dentro de una sola Ley. Además muchas de estas normativas se

aprobaron hace más de diez años y no contemplan el desarrollo tecnológico como un factor incidente para el cambio de procesos y procedimientos de trabajo. En consecuencia, la incorporación de políticas y herramientas tecnológicas para implementar eficientes S.G.D. queda a juicio de cada Director y del presupuesto con que cuenta dicho organismo para aplicarlas.

2.2.6. Modernización del Estado y los Organismos Públicos.

El concepto de Modernización del Estado se ha venido incorporado en los programas de gobierno desde la década del 90, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos, aumentar la participación ciudadana, fomentar la transparencia y probidad de la gestión pública e incorporar tecnologías de gestión. Actualmente es posible comprobar este proceso al analizar las leyes y políticas de Estado que se han incorporado dentro de organismos públicos, para simplificar y agilizar trámites administrativos para la ciudadanía. Por ejemplo, servicios en línea que ofrecen algunas instituciones públicas como la declaración de impuestos por Internet, la facturación electrónica o la solicitud de certificados en línea, son parte de la iniciativa “Chile sin papeleo” y la Ley 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica. Otras iniciativas hacen relación a la creación de nuevos Ministerios, Subsecretarías e instituciones públicas, como Chile Atiende o la Superintendencia de Educación.

Otro elemento importante dentro de la agenda de modernización del Estado es el **Gobierno Electrónico** (o e-government). Este programa involucra planes estratégicos para mejorar la gestión del Estado a través de compromisos enfocados en tres temas específicos: Gobierno Cercano, Gobierno Abierto y Gobierno Eficiente (Figura 8).

Los compromisos de **Gobierno Cercano** están enfocados en mejorar la disposición y accesibilidad de los servicios gubernamentales a través de medios digitales. A medida que la ciudadanía tiene mayor y mejor acceso a las TIC como el internet, el Estado debe ser consciente de habilitar distintas plataformas web para responder oportunamente a las

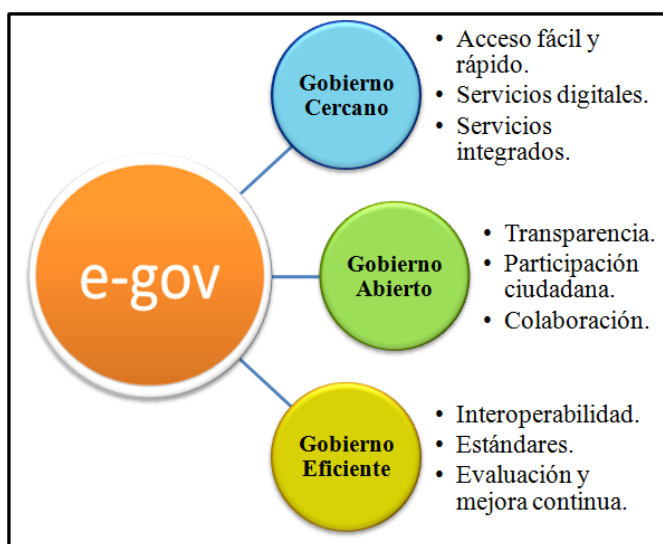


Figura 8. Gobierno Electrónico.

Fuente: Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Modernización y Gobierno Digital, *Plan Estratégico de Gobierno Digital*
 <<http://www.modernizacion.gob.cl/nuestra-agenda/plan-estrategico-de-gobierno-electronico.html>>

necesidades de los usuarios y entregar facilidades para tramitar un servicio o solicitar información en línea.

El **Gobierno Abierto** implica generar espacios de comunicación entre el Gobierno, la ciudadanía y el mundo privado, para transparentar la información pública, exponer problemáticas y

proponer conjuntamente soluciones que favorezcan a todos los sectores involucrados. Dentro del marco de modernización, para llevar a cabo este compromiso, se incrementará la implementación de herramientas digitales que ayuden gestionar la información entre los organismos públicos y los usuarios.

Por otro lado, para construir un **Gobierno Eficiente** capaz de entregar un servicio de calidad a los usuarios, se propone establecer estándares y mecanismos de evaluación focalizados en la mejora continua de los funcionarios públicos, los procesos de trabajo y la institucionalidad de los organismos. Cuando se logra reconocer las falencias y necesidades de los servicios que se entregan, se procede a elaborar y desarrollar proyectos de inversión en TIC que mejoren el desempeño, la conectividad y la integración de los servicios del Estado.

Dentro de estas tres áreas del gobierno electrónico, el S.N.A. ha implementado distintas políticas y proyectos enfocados en su capital humano y tecnológico, para modernizar y mejorar la calidad de los servicios que entrega a los usuarios. Dentro de estas destacan:

- PMG (descritos en el ítem 1.1.5.1.), enfocados en los funcionarios para entregar un mejor servicio al usuario.
- Tribunales Tributarios Aduaneros. Comenzaron a implementarse desde el 2010, con el fin de actuar de manera independiente al S.N.A. y al Servicio de Impuestos Internos para resolver y transparentar los procesos de controversias tributarias o aduaneras.
- Consejo Aduanero Público-Privado. Se conforma con el fin de mejorar la transparencia y comunicación entre el S.N.A., el mundo privado y otros servicios públicos relacionados con el comercio internacional.
- SICEX (descrito en el ítem 1.1.5.). Herramienta que facilita la interacción entre los actores públicos del comercio exterior y los usuarios del S.N.A.
- Carpeta de despacho electrónica. Diseñada para facilitar a los agentes de aduana las tramitaciones de despacho de mercancías.
- Vehículos de tecnología no invasiva y otro tipo de herramientas para la detección de contrabando. Elementos de apoyo a la gestión fiscalizadora del Servicio.

2.3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Unidad Técnica de Ingreso-Salida de la D.R.A.V.

La Unidad Técnica de Ingreso-Salida forma parte del Departamento de Técnicas Aduaneras de la D.R.A.V., también se le conoce como Centro de Atención al Usuario (C.A.U.) ya que se encarga de procesar las solicitudes que estos presentan. Parte de sus funciones consisten en velar por el cumplimiento de la normativa aduanera a través del control y fiscalización de las tramitaciones de despacho de mercancía presentadas por los usuarios. Para esto, la Unidad cuenta con un grupo de funcionarios técnicos encargados de recepcionar las solicitudes, los cuales están distribuidos en cuatro Secciones principales:

Sección de Ingreso: se tramitan solicitudes relacionadas al ingreso de mercancías, tales como Declaraciones de Admisión Temporal (DAT), Declaraciones de Almacén Particular de Importación (DAPI), aclaraciones y modificaciones a Declaraciones de Ingreso, devolución de derechos pagados en exceso, desafectación de vehículos provenientes de Zona Franca, entre otros.

Sección de Salida: se tramitan solicitudes relacionadas a la salida de mercancías desde el país, como por ejemplo, Declaraciones de Salida Temporal (DST), aclaraciones y modificaciones al Documento Único de Salida.

Sección DIPS-DAPTS: se tramitan solicitudes relacionadas con el ingreso de algunas mercancías de la Sección 0 del Arancel Aduanero que se acogen a beneficios tributarios. También se tramitan Declaraciones de Almacén Particular (DAPTS), Título de Admi-

sión Temporal de Contenedores, Registro de Reconocimientos, entre otros.

Esta Unidad también cuenta con una dotación de siete fiscalizadores encargados de aceptar o rechazar las solicitudes recibidas por los funcionarios técnicos y efectuar las denuncias y cargos correspondientes cuando detecta infracciones a la normativa aduanera.

Sección Tránsito: se tramitan solicitudes relacionadas con el ingreso de mercancías como parte de su recorrido logístico y que deben salir dentro del plazo estipulado por la Aduana para cruzar la frontera para llegar a su destino final.

Los funcionarios de esta Unidad también deben cumplir con otro tipo de funciones de carácter administrativo, como la elaboración periódica de estadísticas de las solicitudes tramitadas en la Sección, y otras actividades de carácter informativo requeridas por los usuarios o el personal de la organización.

2.3.2. Descripción del Sistema de Seguimiento Documental de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida.

Para entender cómo funciona el Sistema de Seguimiento Documental (en adelante S.S.D.), se detallarán los procesos de algunas de las tramitaciones que presentan los usuarios en la Unidad Técnica de Ingreso-Salida.

Dependiendo la solicitud que presente el interesado, existen dos modalidades para tramitarla. Una alternativa, es hacer una petición formal ante la OIRS a través de una carta, solicitando la tramitación en particular. Generalmente estas son realizadas por empresas del área del comercio internacional, agencias de aduana, organizaciones gubernamentales, particulares u otro tipo de organizaciones con o sin fines de lucro. En la página de Anexos, se adjuntan dos cartas de solicitud presentadas por una agencia de aduanas y otra de una empresa de logística.

La segunda opción, corresponde a solicitudes para el despacho de mercancías, las cuales se presentan directamente en la Sección correspondiente, usualmente realizadas por agentes de aduana, y en algunos casos por particulares. Como se describió anteriormente en el ítem 1.1.6., la diferencia radica en la decisión del particular si optar o no por contratar los servicios de un agente de aduanas, siempre y cuando los montos de la operación se lo permitan.

En consecuencia, se puede distinguir un canal indirecto y otro directo para hacer una solicitud en particular, sin embargo, la metodología del proceso sigue una secuencia regular, que puede variar en cada sección, pero por lo general sigue el siguiente orden:

- Recepción de la solicitud junto a la documentación correspondiente.
- Registro de recepción en forma manual y/o digital (S.S.D.).
- Entrega de la solicitud al fiscalizador para su aceptación o rechazo (legalización).
- Devolución de la solicitud a la sección correspondiente.
- Registro en el S.S.D. la aceptación o rechazo.
- Entrega de la solicitud aceptada o rechazada al agente de aduanas o particular.

Para clarificar las diferencias que puede manifestar el proceso de tramitación en cada Sección, se detallarán algunas de las solicitudes más frecuentes que se presentan en la Unidad Técnica de Ingreso-Salida.

2.3.2.1. Solicitudes presentadas en OIRS.

Una vez presentada la carta de solicitud, el funcionario concreta su recepción ingresando los datos al S.S.D. de la Aduana y asignándole un número correlativo para identificarlo e iniciar su seguimiento. Si la solicitud corresponde a la Unidad Técnica de Ingreso-Salida, el funcionario recopila todos los documentos destinados a esta área y los entrega en la secretaría de la Unidad.

Una vez en secretaría, se deben recepcionar nuevamente en el sistema informático para indicar que el documento llegó y será procesado en esa Unidad. Posteriormente se entregan las solicitudes al Jefe de Unidad para que este indique si deben ser asignadas directamente a un fiscalizador o a un técnico, dependiendo del contenido de la solicitud. Luego que secretaría cuenta con la aprobación para asignar la solicitud a través del

sistema de seguimiento documental, procede a entregarla al funcionario correspondiente. Si el jefe de unidad indica que el documento no corresponde ninguna de las secciones, se deriva y entrega a la Unidad correspondiente.

Cuando la solicitud llega al fiscalizador o técnico correspondiente, este debe revisar la documentación adjunta y determinar si se acepta o rechaza su tramitación. Si se acepta a trámite, se confeccionará el Oficio o Resolución pertinente. Por ejemplo, cuando se solicita Término Especial para DAPTS, el funcionario de la Sección DIPS-DAPTS aprobará la solicitud con una Resolución indicando el plazo adicional que tiene el interesado para efectuar la cancelación del trámite.

En la página de Anexos, se adjunta una Resolución tipo, confeccionada en la Sección DIPS-DAPTS, que acepta otorgar Término Especial a un particular.

Las Resoluciones que confeccionan los fiscalizadores o los técnicos, deben tener la

aprobación (V°B°) del Jefe de Sección y posteriormente la aprobación del Director Regional (firma y timbre), para luego ser numerada en OIRS. Por lo tanto, el funcionario podrá cerrar el proceso a través del S.S.D. a la espera del tramitador para que retire la documentación.

Cuando la solicitud es rechazada por un fiscalizador, este adjunta un Formulario de

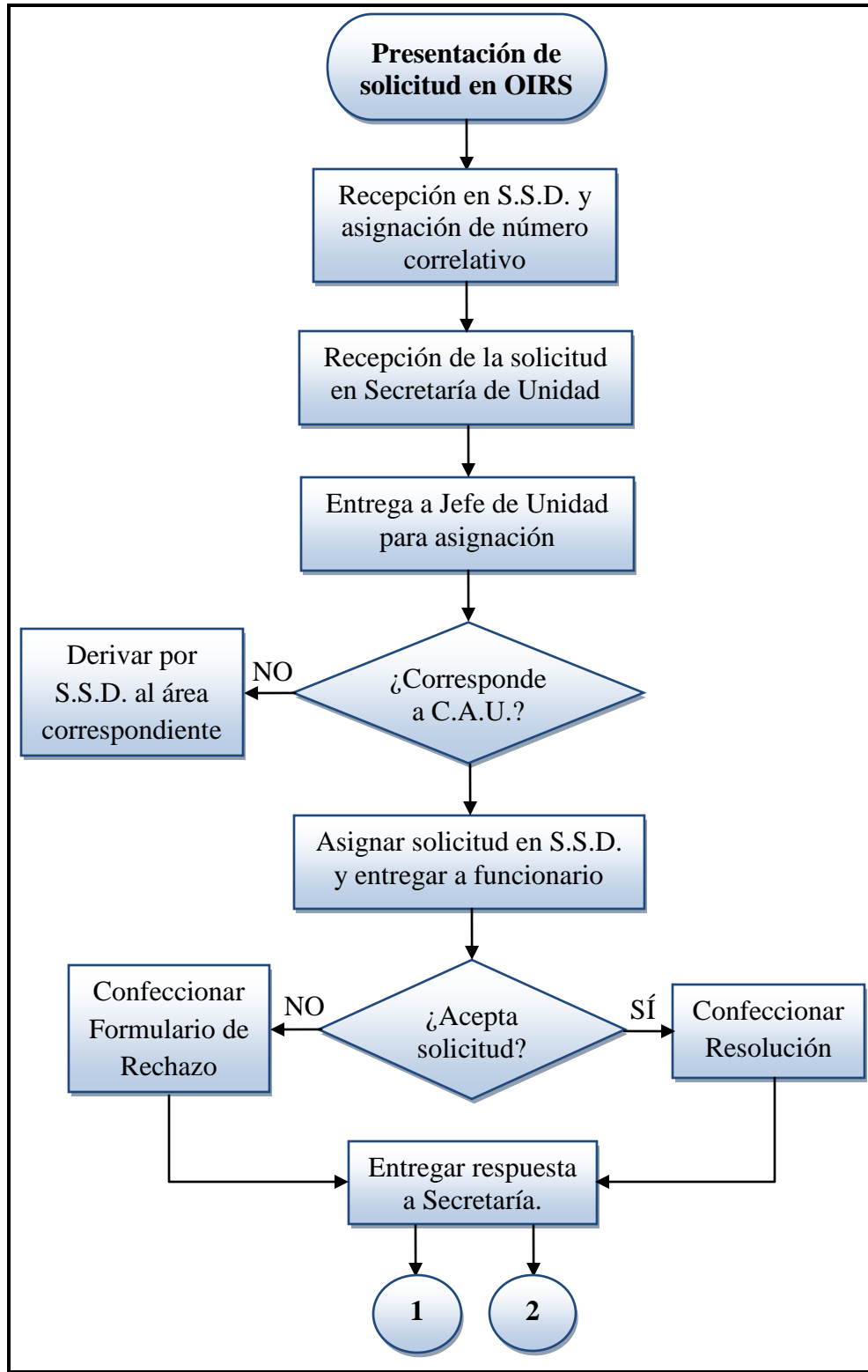
DAPTS:

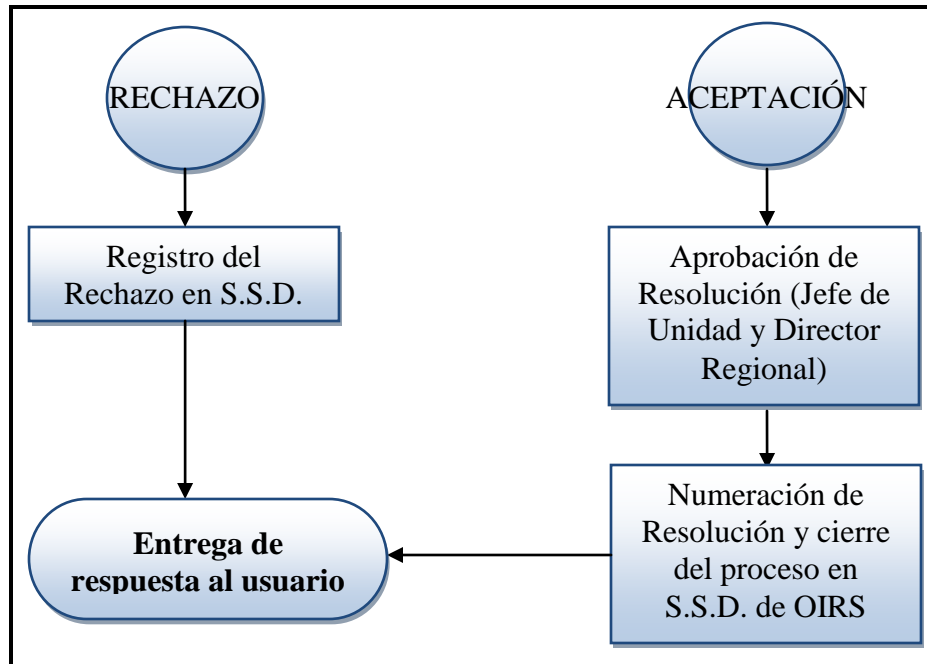
- *La Declaración de Almacén Particular Tramitación Simplificada, es un documento provisorio legalizado en la Sección DIPS-DAPTS, que indica el Almacén Particular donde se encuentran las mercancías del consignatario. Su validez es de 90 días, plazo dentro del cual el consignatario deberá cancelar los derechos e impuestos derivados de la operación de importación.*

Término Especial para DAPTS:

- Si la DAPTS está próxima a su vencimiento y aún no se presentado la solicitud cancelatoria (DIPS abona, ver Anexo 4), el consignatario puede solicitar una prórroga por 90 días más para efectuar dicho trámite. Sin embargo, si ha vencido el plazo de la prórroga y el tramitador solicita más plazo, se concederá un Término Especial correspondiente a 30 o 60 días (para casos especiales) adicionales. Además, como la solicitud se tramita fuera del plazo regular, se registrará una denuncia se sancionará con una multa al infractor.*

Rechazo en el cual especifica el motivo por el cual no se aceptó a trámite la solicitud. Luego lo timbra y firma, y se envía para la aprobación del Jefe de Unidad. El rechazo se registra en secretaría a través del S.S.D. para terminar el proceso, y luego se entrega al funcionario técnico correspondiente quien archivará la solicitud tramitada a la espera del interesado. Gráficamente, se puede representar el proceso de la siguiente manera:





2.3.2.2. Solicitudes presentadas en Sección Ingreso-Salida.

Algunas de las solicitudes recurrentes que se reciben en esta sección son: SMDA (de DIN y DUS), DAPI, Solicitudes de Devolución de Derechos, y en menor proporción, Solicitudes de Desafectación de Vehículos y DUSSI. Al ser recepcionadas, el funcionario debe verificar que la documentación base venga adjunta (como por ejemplo, DIN, DUS, Bill of Lading, guía de despacho, certificado de origen para Solicitudes de Devolución de Derechos, etc.).

Luego el funcionario registra las solicitudes en la Planilla de Informe Diario (Excel) y las asigna a un fiscalizador, quien previa revisión de los antecedentes, procederá a aceptar o rechazar el trámite. Si se rechaza, se devuelve la solicitud al técnico, el cual registrará la respuesta en la Planilla inicial, y procederá a archivar toda la documenta-

ción en la carpeta correspondiente, a la espera del interesado.

Aceptación. Si el fiscalizador acepta tramitar una SMDA, significa que el consignatario ha cometido un error en el llenado de algún documento, por consiguiente, el fiscalizador ingresará los datos al sistema computacional y efectuará una denuncia conforme a lo que indica la Ordenanza de Aduanas (Artículos 173°, 174°, 175° o 176°), y adjuntará una Resolución de aceptación a trámite, la cual debe tener la aprobación del Jefe de Unidad y del Director Regional (proceso que tramita Secretaría). Posteriormente, la Resolución llega a OIRS para ser numerada y regresa a Secretaría junto con la documentación inicial, por lo tanto el funcionario técnico podrá registrar los datos de la respuesta en su Informe Diario, para luego archivar la documentación en la carpeta de entrega para el usuario.

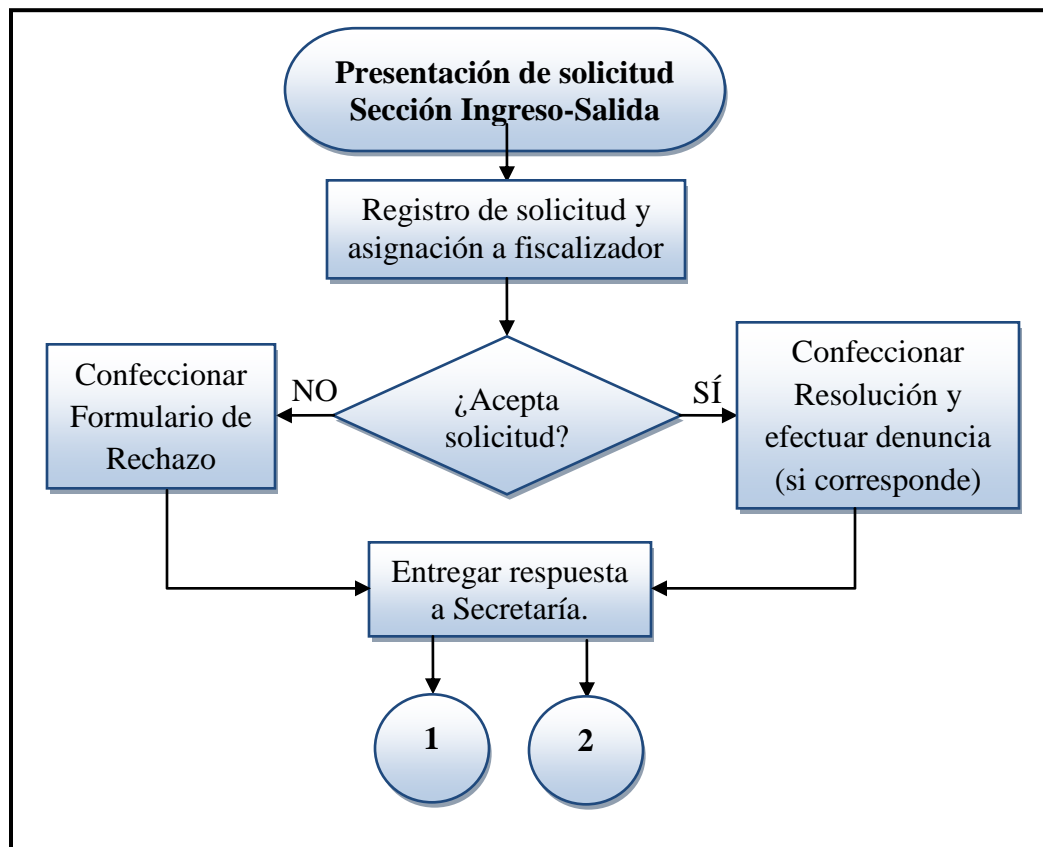
Cuando un fiscalizador acepta a trámite una Solicitud de Devolución de Derechos, este debe confeccionar una Resolución de aceptación, la cual debe tener la aprobación de cuatro autoridades: Jefe de Fiscalizadores, Jefe de Unidad Técnica, Jefe de Departamento Técnico y Director Regional. Por lo tanto, una vez que el documento tiene las dos primeras visaciones, el funcionario técnico confecciona una Planilla de Entrega para que quede registro que el documento saldrá de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida para la obtención del resto de las visaciones.

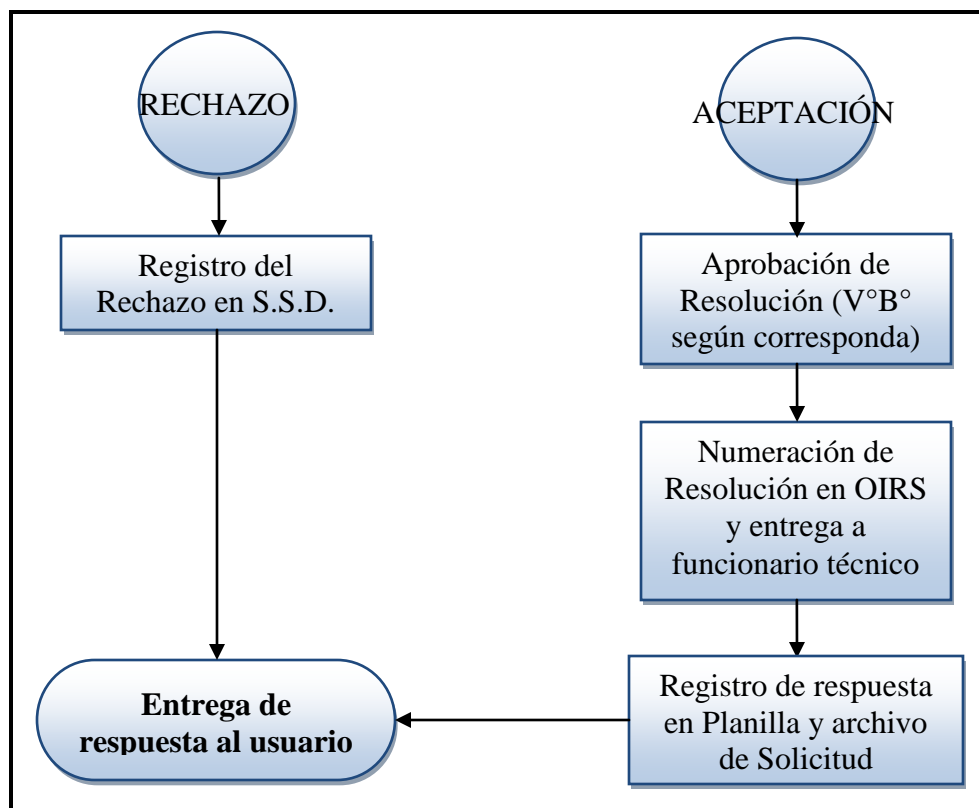
Una vez que la Resolución adquiere la autorización del Director Regional, se numera en OIRS, donde quedará la copia de Resolución para el interesado y dos copias para el funcionario técnico. Él se encargará de hacer el registro de datos en la Planilla

correspondiente, y confeccionará un Oficio remisor a la Tesorería correspondiente (ver Anexo 5), adjuntando todas las Resoluciones correspondientes a devolución de derechos, para autorizar el pago al interesado.

Por lo general, el proceso de tramitación y la entrega de respuesta de una Solicitud de Devolución de Derecho, demora mucho más tiempo que el resto de las solicitudes presentadas en esta Unidad.

A continuación, se resumirá el proceso de tramitación de las solicitudes presentadas en la Sección de Ingreso-Salida en el siguiente diagrama de flujo.





2.3.2.3. Solicitudes presentadas en Sección DIPS-DAPTS.

En esta Sección, se reciben solicitudes de particulares o agentes de aduanas para tramitar el ingreso de algunas mercancías de la Sección 0 del Arancel Aduanero para:

PARTIDA	BENEFICIARIO
00.04	Funcionarios o empleados chilenos que hayan prestado servicios en el extranjero.
00.05	Jefes de misión, consejeros, secretarios, agregados militares, navales, aeronáuticos y comerciales, y cónsules de profesión.
00.07	Representantes de países extranjeros.
00.09	Viajeros provenientes del extranjero o ZF.
00.12	Gobierno, municipalidades, instituciones de beneficencia, establecimientos educacionales

Tabla 7. Partida Arancelaria y Beneficiarios

Fuente: Sección 0 Arancel Aduanero Vigente. Tratamientos Arancelarios Especiales.

También se tramitan otro tipo de solicitudes como por ejemplo, Registro de Reconocimiento, Reembalaje o División de bultos (ver Anexo 6) para que el usuario pueda declarar formalmente su mercancía (cuando no es posible hacerlo de la manera tradicional). TATC (Título de Admisión Temporal de Contenedores), y TITV (Título de Importación Temporal de Vehículo), presentando la solicitud a través de OIRS (su tramitación sigue el proceso descrito anteriormente, siendo aceptado por el Director Regional bajo Resolución).

A grandes rasgos, una DIPS representa la voluntad de una persona (Tabla 7) de ingresar su mercancía al país amparado por un beneficio tributario (franquicia), siempre y cuando cumpla con los requisitos estipulados por el Servicio y presente toda la documentación que acredite su solicitud. Una vez que las mercancías salen de Zona Primaria, éstas serán enviadas a un almacén y permanecerán ahí hasta que el interesado cancele los derechos e impuestos correspondientes y certifique dicha operación ante la Aduana, presentando una solicitud de “DIPS abona”.

Sin embargo, dependiendo de quién otorgue la

franquicia (Tabla 8), la tramitación sigue un conducto diferente. Por ejemplo, un funcio-

"Zona Primaria:

- *Espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales marítimas y terrestres de la movilización de las mercancías, el que, para los efectos de su jurisdicción es recinto aduanero y en el cual han de cargarse, descargarse, recibirse o revisarse las mercancías para su introducción o salida del territorio nacional."*²⁷

²⁷ Decreto con Fuerza de Ley 30, *Aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de Ley de hacienda n° 213, de 1953, sobre Ordenanza de Aduanas*, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, <<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=238919>> [Consulta: 18.03.2013, 22:20].

nario público que haya trabajado en el exterior y retorna a Chile, debe presentar en OIRS una carta de solicitud formal dirigida al Director Regional, quien hará efectiva la

PARTIDA	Quién otorga la Franquicia	Dónde se solicita	Tipo de solicitud	Tramitación Aduanera
00.04	Aduana	OIRS	Carta	DAPTS y DIPS
00.05	Ministerio de RR.EE.	Ministerio de RR.EE.	Formulario de Liberación	DAPTS y DIPS
00.07	Ministerio de RR.EE.	Ministerio de RR.EE.	Formulario de Liberación	DIPS
00.09	Aduana	Sección DIPS-DAPTS	DIPS (normal o anticipada)	DAPTS y DIPS Cancelatoria
00.12	Aduana	OIRS	Carta	DAPTS y DIPS

Tabla 8. Tramitación de Franquicias de Importación

franquicia bajo la Resolución correspondiente, la cual deberá ser adjuntada por el interesado al momento de tramitar la importación. Para el caso de un embajador extranjero, la solicitud se presenta al Ministerio de Relaciones Exteriores, quién confeccionará un Formulario de Liberación (ver Anexo 7) que luego es aprobado por un fiscalizador de la Sección de Ingreso-Salida para que el interesado pueda formalizar el ingreso de su mercancía. Mientras que para un extranjero que ingresa al país con VISA de trabajo, realiza la solicitud directamente en la Sección DIPS-DAPTS.

DIPS Normal (Anexo 8):

- *Cuando la mercancía a la que hace referencia el documento, ya ha llegado al puerto de destino y ha sido recepcionada en Zona Primaria, por lo tanto el documento indicará el número de manifiesto y la fecha de recepción de la mercancía.*

DIPS Anticipada:

- *Cuando la mercancía a la que hace referencia el documento, aún no ha llegado al puerto de destino. En consecuencia, el funcionario de Aduana deberá verificar la información a través del SICEX.*

Cuando el usuario presenta una DIPS (normal o anticipada) o DAPTS, lo primero que deberá hacer el funcionario técnico es verificar que se haya adjuntado toda la documentación base. Luego dejará constancia de la recepción de la solicitud en el libro “Presentación de Documentos DIPS/DAPTS D.R.A.”, y la asigna a un fiscalizador.

Si el fiscalizador rechaza la solicitud, devolverá toda la documentación al funcionario para que este registre su estado en el libro, y lo archive a la espera del usuario. Por el contrario, si el fiscalizador acepta tramitar una DIPS, entregará al funcionario 4 copias impresas del documento, numerado y visado con su

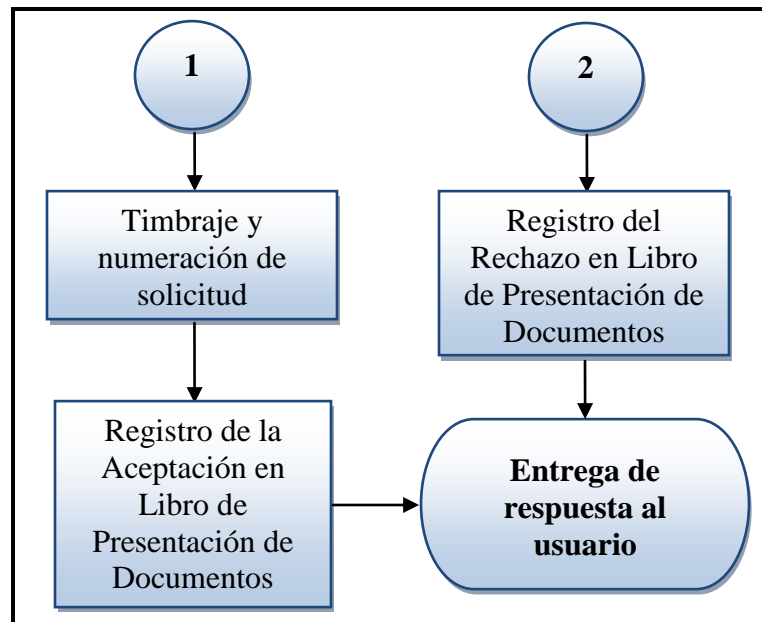
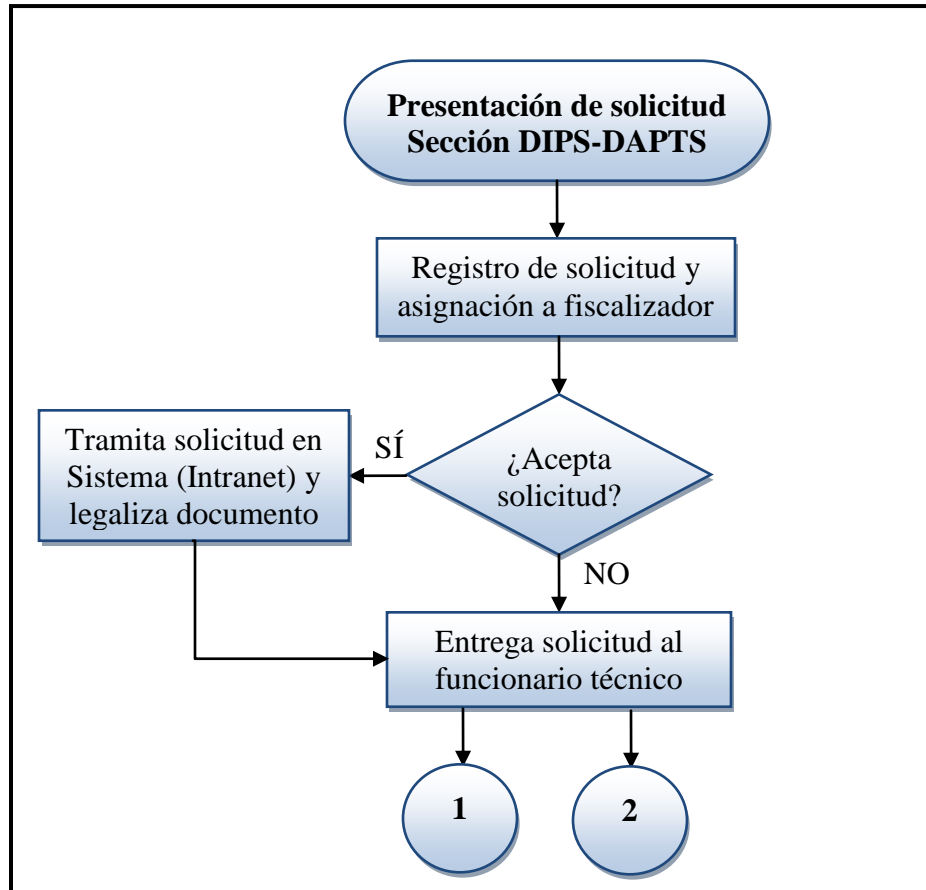
timbre y firma. Cuando se trata de una DAPTS (formulario amarillo con copias químicas), deberá incluir además la firma del Jefe de Sección, constatando su aprobación. Esta será numerada según el número correlativo siguiente de la “Planilla de DAPTS” (Excel).

Al tener la documentación de regreso, el funcionario procederá a timbrar la solicitud para indicarle al usuario y al almacenista que la mercancía puede estar sujeta a Aforo Físico y/o Inspección de SAG. En una DAPTS se incluye el timbre de “Documento Provisorio” y el timbre de agua de la D.R.A.V. que oficializa el documento.

Por lo general, cuando la solicitud la presenta un agente de aduanas, la documentación base esta fotocopiada y legalizada ante notario (ellos archivan los originales). Cuando se adjunta la documentación original (que es la que queda para el archivo de la D.R.A.V.) el funcionario debe fotocopiar cada documento legalizar las copias con un timbre especial que indica que es copia fiel del original.

En consecuencia, una vez que el documento posee todas las visaciones correspondientes, y ha sido registrada por planilla, se completan los datos faltantes (número de documento y estado) del libro de “Presentación de Documentos DIPS/DAPTS D.R.A.” y se guarda la solicitud en la carpeta de documentos aceptados o rechazados, a la espera del interesado.

Este proceso de tramitación se puede resumir de la siguiente manera:



2.3.2.4. Motivos por los que un fiscalizador rechaza una solicitud.

Como se ve en los procesos de tramitación descritos, las solicitudes pueden ser aceptadas o rechazadas. Cuando un fiscalizador no acepta tramitar la solicitud, su decisión se puede deber a los siguientes motivos:

- Error en el llenado de datos de la solicitud. Por ejemplo, puede que haya concordancia entre los datos de la mercancía (como el valor en dólares y la cantidad registrada). Se adjunta un documento diferente al que se indica en la solicitud.
- El interesado no adjunta la documentación base correspondiente. Por ejemplo, no adjuntar el comprobante de pago de la institución bancaria, cuando el usuario solicita una DIPS abona.
- El interesado presenta la solicitud en la Unidad incorrecta.
- Dada cierta circunstancia, no es posible otorgar nueva prórroga. El usuario ha llegado al límite de prórrogas que autoriza la Aduana.

2.3.2.5. Proceso de archivo de documentos originales.

El factor común que se repite en las operaciones descritas anteriormente, es que antes de proceder a entregar la respuesta de aceptación al usuario, el funcionario debe separar la documentación base junto a la copia correspondiente indicada en el formulario de solicitud, ya que estos quedan para el archivo de la D.R.A.V. por el tiempo que establecen las leyes.

Algunas de las razones por las cuales es necesario y obligatorio conservar la documentación original que presentan los usuarios son: para mantener un respaldo de las solicitudes tramitadas, confeccionar periódicamente estadísticas en cada Sección, y realizar la fiscalización a posteriori de dichas operaciones.

2.3.2.6. Seguimiento Documental.

Durante los procesos de tramitación descritos anteriormente, se observa que el registro de las solicitudes se respalda a través del S.S.D. del Servicio (Intranet), las Planillas electrónicas que confeccionan los funcionario, o también manualmente en los Libros destinados para la entrega o recepción de documentos. Una de las facilidades que entregan estos sistemas de seguimiento para funcionarios y usuarios, es la respuesta oportuna cuando se consulta sobre el estado de una solicitud, ya que es posible identificar en qué etapa del proceso se encuentra, como por ejemplo, si fue recepcionada en el área o Sección correspondiente, a qué fiscalizador fue asignada, si fue rechazada o aceptada a trámite, y el registro de las fechas en que ocurrieron dichas actividades.

Los registros en Libros permiten complementar la información del seguimiento informático, al especificar datos como la fecha en que se entregó una Resolución u Oficio para la aprobación del Director Regional o la Jefatura correspondiente, la fecha y funcionario de Sección al cual se entregó una solicitud por tramitar o una rechazada, y otros documentos destinados a otras Unidades.

Una vez que se cierra un proceso de tramitación en el S.S.D. y se archiva la documen-

tación de las solicitudes aceptadas, por lo cual si funcionarios de otras Unidades requieren de estos documentos para ser usados como antecedentes en alguna otra operación, debe dirigirse al personal correspondiente para que éste busque manualmente en los archivos de la Sección en que se tramitó la solicitud. Para la consulta de solicitudes ingresadas en alguno de los sistemas informáticos de la Aduana (SICEX, SIROTE, Sistema Nacional de Vehículos, entre otros), solo los funcionarios con autorización de acceso podrán visualizarlos.

2.3.3. Análisis de las falencias del S.S.D.

De lo observado y descrito del S.S.D. utilizado en la Unidad Técnica de Ingreso-Salida se puede dilucidar que, a pesar de las facilidades que entrega a funcionarios y usuarios, se presentan falencias en los procesos de consulta y búsqueda de documentos de las solicitudes ya tramitadas y archivadas, afectando negativamente la agilidad del sistema. Estas falencias se ven reflejadas de la siguiente manera:

- ***Búsquedas prolongadas:*** Aún cuando algunos documentos estén archivados bajo un orden correlativo (fecha, número o tipo del documento, etc.), el tiempo de búsqueda suele prolongarse cuando se consulta por la información específica de un documento tramitado en la Sección de Ingreso-Salida (por ejemplo, se solicita la Resolución de un Término Especial otorgado a la DAPTS número “X” del consignatario “X” de fecha “X”). Por otro lado, cuando se da el caso de consultas de documentos que ya han sido almacenados en la bodega de archivo de la D.R.A.V., el tiempo empleado en la búsqueda puede prolongarse por mucho más tiempo.
- ***Tiempo de espera del solicitante:*** Como el tiempo de búsqueda se relaciona directamente al tiempo de espera, mientras más tiempo emplee el funcionario para localizar la documentación solicitada, mayor es el tiempo que deberá esperar la contraparte.
- ***Disponibilidad de la información y los documentos:*** Estas dos problemáticas derivan directamente en la agilidad con que se dispone la documentación y la

información para los usuarios, tanto internos (funcionarios de otras Unidades, Departamentos, u otras Aduanas) como externos (comunidad, agencias de aduana, importadores, exportadores, etc.).

- ***Menor productividad:*** los tiempos que emplea el funcionario para la búsqueda y localización de documentos afectan directamente su productividad, ya que al preocuparse por entregar una respuesta oportuna al solicitante, destina menor tiempo para la ejecución de sus labores cotidianas. Por otro lado, cuando el solicitante de información es un usuario interno, también se ve afectada su productividad, cuando este requiere de estos antecedentes para confeccionar algún tipo de informe, o realizar algún tipo de fiscalización.
- ***Duplicidad y pérdida de documentos:*** En ocasiones, debido a la cantidad de copias que se imprimen de un mismo documento (solicitudes, Oficios, Resoluciones, circulares, etc.), según la cantidad de controles y respaldos a los que debe someterse el documento, aumentan las posibilidades de duplicidad y los volúmenes innecesarios de papel en los archivos de registro. Por otro lado, se observó que una deficiente manipulación de los archivadores o del tiempo estipulado para resguardar documentos, contribuía a su pérdida.
- ***Sistema ineficiente y poco eficaz:*** En conjunto, estas cinco problemáticas son las principales responsables del mal uso de recursos como el tiempo, los materiales o la infraestructura, adulterando la eficiencia del actual S.S.D. cuando no se entrega una respuesta rápida y oportuna al usuario, o simplemente cuando no se

logra encontrar la documentación solicitada.

- ***Pérdida de información por deterioro:*** Aún cuando no sea una falencia evidente del S.S.D. descrito, una de las amenazas que se debe tener presente para la administración y almacenamiento de la documentación en papel, es el riesgo de perder información debido al deterioro natural de los componentes del documento, como la calidad y tipo de tinta y papel, así como también por la exposición a elementos externos tales como la luz, la humedad o la temperatura, eventos catastróficos como inundaciones, incendios o robos, por la exposición a organismos tales como hongos, insectos o roedores, o incluso la manipulación humana por sí sola. Todos estos factores inciden en la posibilidad de deterioro y/o destrucción de documentos.

Considerando las problemáticas que generan estas falencias al S.S.D. de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida, en el siguiente ítem se desarrollará una propuesta que pretende mejora y fortalecer los procesos de consulta, búsqueda y recuperación de información, como una herramienta que persigue los lineamientos de modernización del organismo.

2.3.4. Propuesta de Digitalización Documental.

Dada las deficiencias detectadas en el S.S.D., la finalidad de la propuesta de este informe se centrará en mejorar los procesos y tiempos para la consulta, búsqueda y recuperación de información, de manera de poder establecer un modelo de referencia que pueda ser replicado hacia el resto de la D.R.A.V. y las demás Aduanas del país. Esta propuesta consiste en incorporar un sistema de digitalización para los documentos archivados en la Unidad Técnica de Ingreso-Salida y, aquellos que permanecen almacenados en la bodega de archivo de la D.R.A.V. correspondientes a esta Unidad.

Algunas alternativas que pueden sustentar la incorporación de este sistema de digitalización son:

- 1) *Capacitación del personal pertinente en materia de digitalización y gestión de documentos.*
- 2) *Contratar personal especializado en digitalización y gestión documental.*
- 3) *Contratar los servicios de una empresa especializada en digitalización y gestión de documentos.*

Hay que considerar que cada una de estas opciones tienen asociados distintos niveles de riesgo y costos, por lo que, la propuesta que se desarrolla en este informe toma en consideración factores como:

- Necesidades actuales de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida y sus funcionarios.
- Recursos humanos y financieros para desarrollar el proyecto.
- Grado de complejidad técnica del proyecto.

- Conocimiento y experiencia previa de los elementos técnicos del proyecto.
- Responsabilidades que deberá asumir la organización, sus funcionarios y/o terceros.

Optar por una alternativa de capacitación o, contratar personal especializado para realizar los procesos de digitalización y gestión de documentos, significa que la organización deberá asumir tanto los costos como los riesgos asociados a la implementación del proyecto, como por ejemplo:

COSTOS	RIESGOS
• Capacitación o nueva incorporación de funcionarios especializados.	• Poca o nula experiencia del funcionario a cargo.
• Habilitación de una oficina para realizar las actividades de digitalización.	• Dificultades técnicas del funcionario para manipular las herramientas
• Tecnología: scanners, computadores, software, base de datos, dispositivos de respaldo de información, interfaz de búsqueda para usuarios.	• Baja productividad del proceso en ausencia de un funcionario.
• Mantenimiento de equipos y sistema informático.	• Pérdida de información por deficiente manipulación del sistema o ingreso erróneo de información.
	• Renuncia, retiro o transferencia del funcionario a cargo.

Tabla 9. Costos y riesgos asociados opción 1) y 2).

Independientemente de los costos derivados de la implementación de una de estas opciones, la capacidad operativa del personal a cargo se convierte en uno de los riesgos que amenaza el desarrollo y continuidad del proyecto, especialmente si a futuro se quisiera replicar la iniciativa en otras Unidades de la organización. Por ejemplo, el

conocimiento y experiencia previa del funcionario asignado puede afectar la forma en que realiza su trabajo. Si logra familiarizarse rápidamente con los equipos y la plataforma digital de trabajo, es más probable que alcance un mayor grado de eficiencia, sea capaz de detectar problemas o fallas y logre perfeccionar el sistema al mejorar las falencias de los procesos afectados. Por el contrario, si no se logra un adecuado proceso de adaptabilidad, o existe resistencia al cambio por parte del funcionario, el sistema de trabajo pierde dinamismo y funcionalidad, limitando las posibilidades para mejorar su productividad y eficiencia.

Otro factor de riesgo a considerar es la posibilidad de ausencia de personal debido a licencias médicas, permisos administrativos, vacaciones o asignación de turnos aduaneros. Este problema puede afectar la cantidad diaria de documentos digitalizados y gestionados por cada día de ausencia, reduciendo la productividad y eficacia del sistema. Si se decide incorporar personal de reemplazo para apoyar las actividades de digitalización, se debe tomar en cuenta su inducción, respaldando las indicaciones que se le entregan a través de un manual de procedimientos, y clarificando la metodología del trabajo a realizar, de este modo, reducir las probabilidades de pérdida de información por una mala manipulación de documentos, equipos o del sistema informático.

Ya que gran parte del trabajo de este proyecto implica realizar actividades repetitivas y semiautomatizadas, es probable que con el tiempo los funcionarios sientan que no es posible desarrollar su carrera laboral dentro de la organización (como oportunidades para subir de grado o adquirir mayor especialización para su curriculum), lo que puede

afectar la motivación y el compromiso en su trabajo, y a largo plazo culminar con su renuncia.

En consecuencia, si se implementara el proyecto de digitalización a través de alguna de estas dos opciones (capacitación o incorporación de personal especializado), los riesgos asociados al factor humano, como los mencionados anteriormente, serían asumidos y financiados directamente por la organización. Esta situación puede afectar el cumplimiento de los objetivos centrales de este proyecto, y disminuir su probabilidad de éxito al desviar recursos esenciales (tiempo, dinero y personal) para solucionar este tipo de problemáticas.

De este modo, al visualizar las posibles falencias que podría presentar el proyecto durante su ejecución, la propuesta final de este informe está enfocada en la tercera alternativa, que consiste en externalizar el sistema de digitalización y gestión documental de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida.

2.3.4.1. ¿Por qué externalizar el sistema de digitalización?

Debido a la inexperiencia de la organización en digitalización documental y la serie de riesgos operativos a los que se ve expuesta en caso de aplicar y desarrollar este proyecto por cuenta propia, la posibilidad de invertir en una alternativa de outsourcing permitirá contratar los servicios de una empresa especializada y acreditada que responda eficientemente a las necesidades de gestión documental de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida de la D.R.A.V.

Para esto, las garantías y requisitos básicos que deberá cumplir la empresa proveedora del servicio son:

- La cantidad, calidad y legibilidad de los documentos digitalizados.
- Procedimientos estándar de seguridad y confidencialidad para el tratamiento y almacenamiento de documentos físicos y digitales
- Una plataforma virtual de funcionamiento continuo, fácil de usar y de acceso restringido para la consulta, búsqueda y recuperación de documentos en la base de datos.
- Capacidad para responder a tiempo a las necesidades que le presente la organización.
- Realizar actualizaciones y mantenciones al sistema cuando corresponda.

2.3.4.2. Determinación del Volumen documental histórico y Flujo documental actual.

La normativa aduanera indica que la documentación oficial debe ser almacenada por un plazo de cinco años, por lo tanto, para calcular el volumen documental histórico, se considerarán las tramitaciones de despacho de mercancías correspondiente al periodo 2009-2013 realizadas en la D.R.A.V. De los Informes Estadísticos publicados por el S.N.A. se desprende la siguiente información:

	DOC INGRES	DOC SALIDA	DOC REG SUSP.	OTROS	TOTAL
2009	144.976	196.308	4.168	2.760	348.212
2010	188.723	220.501	5.173	3.593	417.990
2011	213.513	237.052	5.907	3.199	459.671
2012	213.317	224.932	5.631		443.880
2013	225.917	213.594	6.115		445.626
TOTAL PERIODO	986.446	1.092.387	26.994	9.552	2.115.379
%	46,63%	51,64%	1,28%	0,45%	100%

Tabla 10. Documentos tramitados en la D.R.A.V. periodo 2009-2013

Fuente: S.N.A. *Informes Estadísticos periodos 2009-2013*

<<http://www.aduana.cl/informe-estadistico-de-aduanas/aduana/2007-02-28/174902.html>>

La documentación de Ingreso corresponde a tramitaciones de importación, reimportación, importación vía postal y pago simultáneo (DIPS).

La documentación de Salida corresponde a tramitaciones de exportación, reexportación y DUS primer envío.

La documentación de Regímenes Suspensivos corresponde a tramitaciones de DAPI (Declaración de Almacén Particular de Importación), DAPEX (Declaración de Almacén Particular de Exportación), DST (Declaración de Salida Temporal), DAT (Declaración de Admisión Temporal) y Almacén Particular Trámite Simplificado (DAPTS).

La columna de Otros corresponde a los documentos de Tránsito, Transbordo y Redestinaciones.

Durante el periodo 2009-2013 se tramitó un total de 2.115.379 documentos, de los cuales el 51,64% corresponde a tramitaciones de Ingreso de mercancías y un 46,63% de

Salida de mercancías, mientras que el resto de las tramitaciones no supera el 2%.

Dado que esta cifra no incluye la documentación adjunta que se presenta con la solicitud, se calcula un promedio de 10 hojas adicionales (que corresponden a documentos tales como factura comercial, conocimiento de embarque, identificación del consignatario, mandatos, lista de empaque, papeleta de recepción de mercancías, certificado de seguro, certificado de origen, permisos, visaciones o certificados, entre otros), por lo que se estima que el volumen documental histórico es de aproximadamente 23.269.169 hojas.

Para calcular el flujo documental mensual de la Unidad Técnica, se tomarán en cuenta los datos estadísticos del primer cuatrimestre de 2014:

	DOC INGRES	DOC SALIDA	DOC REG SUSP.	TOTAL
ENE 2014	23.827	22.140	651	46.618
FEB 2014	16.382	21.997	392	38.771
MAR 2014	15.961	26.302	488	42.751
ABR 2014	17.186	25.933	419	43.538
TOTAL CUATRIMESTRE	73.356	96.372	1.950	171.678
%	42,73%	56,14%	1,14%	100%
PROM 2014	18.339	24.093	488	42.920

Tabla 11. Documentos tramitados Primer Cuatrimestre 2014

Fuente: S.N.A. Informes Estadísticos periodos 2009-2013

<<http://www.aduana.cl/informe-estadistico-de-aduanas/aduana/2007-02-28/174902.html>>

Dentro del primer cuatrimestre de 2014 se han tramitado en total 171.678 documentos en la D.R.A.V., de los cuales el 56,14% corresponde a operaciones de salida de mercancías, y un 42,73% a operaciones de ingreso de mercancías. Dado que el flujo de

tramitaciones varía acorde a las operaciones comerciales tramitadas en esta Dirección Regional, se calcula un flujo promedio de 42.920 tramitaciones mensuales.

2.3.4.3. Descripción del Sistema de Digitalización a implementar.

Para una correcta ejecución del proyecto, se deberá confeccionar un Manual de Procedimientos que detalle buenas prácticas para el desarrollo óptimo de las actividades del sistema de gestión documental, desde el momento en que se cierra el procesamiento de tramitación de una solicitud hasta las actividades de consulta de los documentos digitales. Una forma de monitorear y evaluar estas actividades será a través de un funcionario del Departamento de Gestión de Proyectos.

A continuación, se describirá el flujo de trabajo del proyecto:

Procesamiento de la documentación histórica: previamente se debe coordinar con la empresa proveedora el retiro de las cajas con la documentación a digitalizar, para que el funcionario a cargo de la bodega de archivo, cuente con el tiempo necesario para realizar el proceso de preparación. Estas cajas deben llevar un identificador que señale la procedencia (Sección) de los documentos que contiene, el tipo de solicitudes y la fecha en que se cerró su tramitación, para que el despachador y el receptor de las cajas puedan iniciar su procesamiento. Una vez terminado este procedimiento, el funcionario deberá confeccionar un acta con el listado de documentos a digitalizar que certifique la entrega de las cajas al despachador. Adicionalmente, deberá enviar una copia por correo electrónico al encargado del proyecto de la empresa proveedora.

Cuando el encargo de despacho llega a las dependencias de la D.R.A.V., retira las cajas, firma el documento de entrega y recepción, y traslada los documentos hacia el centro de operaciones donde se realizará el proceso digitalización. Durante el tratamiento de los documentos, la empresa proveedora deberá efectuar los protocolos de seguridad necesarios para el ingreso, registro y tratamiento de las cajas y los documentos.

- ❖ **Metadatos básicos para la indexación:** para el proceso de indexación, se deberán ingresar metadatos básicos estipulados en el proyecto, con el fin de facilitar y agilizar los procesos de consulta, búsqueda y recuperación de documentos digitales, estos son:

METADATOS	INFORMACIÓN
Tipo de solicitud	SMDA de DUS, SMDA de DIN, devolución de derechos, DIPS, DAPTS, DAPI, DAT, DST, etc.
Sección en que se tramitó	Ingreso, Salida, DIPS-DAPTS, Tránsito.
Número identificador del documento	Correlativo asignado en OIRS, o el asignado a la solicitud.
Agente de Aduanas o representante	Nombre y código o RUT.
Consignatario	Persona natural o jurídica, u otro.
Fecha de presentación de la solicitud	dd/mm/aaaa
Fecha de aceptación de la solicitud	dd/mm/aaaa
Fecha de cierre de la tramitación	dd/mm/aaaa
Fiscalizador asignado	Nombre.
Resolución de aceptación	Número y fecha.
Cargo y denuncia	Número.
Documentación adjunta	Total de documentos.

Tabla 12. Metadatos básicos para el proceso de indexación.

Posteriormente a la digitalización, indexación e ingreso de los documentos a la base de datos documentales de la empresa proveedora, se habilitará el acceso a los funcionarios

de la Unidad Técnica con la implementación de una plataforma virtual que ayudará a gestionar los documentos digitales ya procesados, mientras que los documentos físicos, deberán ser custodiados y almacenados en las bodegas de archivo del proveedor. Las empresas que ofrecen estos servicios cuentan con el equipamiento y tecnología especializada para garantizar la seguridad de la custodia documental.

- ❖ ***Restricción de accesos:*** para garantizar la protección y seguridad de la información procesada, el proveedor instala una plataforma virtual cuyo acceso se autoriza sólo para los usuarios habilitados con clave.
- ❖ ***Servicios adicionales:*** uno de los aspectos importantes que debe garantizar la empresa proveedora son, una breve capacitación o inducción para instruir a los usuarios sobre el correcto uso de la plataforma virtual, capacidad de respuesta oportuna ante la solicitud de los documentos físicos o requerimientos de soporte técnico para el funcionamiento de la plataforma.

Para evaluar el grado de avance de la digitalización de estos documentos, la empresa proveedora deberá entregar informes mensuales al encargado del proyecto de la D.R.A.V. que detallen esta información.

Procesamiento del flujo documental mensual: el proceso de digitalización y gestión de los documentos archivados en la Unidad Técnica, es idéntico al descrito anteriormente, sólo que en este caso los funcionarios de la Unidad participan además del proceso previo al envío de las cajas. Mensualmente los funcionarios técnicos deberán revisar los archivadores de la Sección, recopilar todas las solicitudes cuyo proceso de tramitación

haya finalizado, clasificarlas por tipo de solicitud y ordenarlas según su fecha de cierre. Una vez recopilados todos los documentos, se enviarán al funcionario encargado de la bodega de archivo para iniciar el proceso descrito anteriormente.

2.3.4.4. Aspectos Legales y Administrativos para la ejecución del proyecto.

Actualmente, la contratación de servicios y suministros para los organismos públicos esta normada por la Ley 19.886, en la cual se establecen los procedimientos para llevar a cabo dichos contratos. En 2007 se modificaron algunos artículos de esta normativa, uno de los cuales ordena a las entidades públicas la elaboración de un “*Manual de Procedimientos de Adquisiciones*”²⁸ que regule los procesos de compra. En el caso particular del S.N.A. este Manual detalla los aspectos administrativos y los procesos para llevar a cabo la planificación de compras y la contratación de insumos y/o servicios.

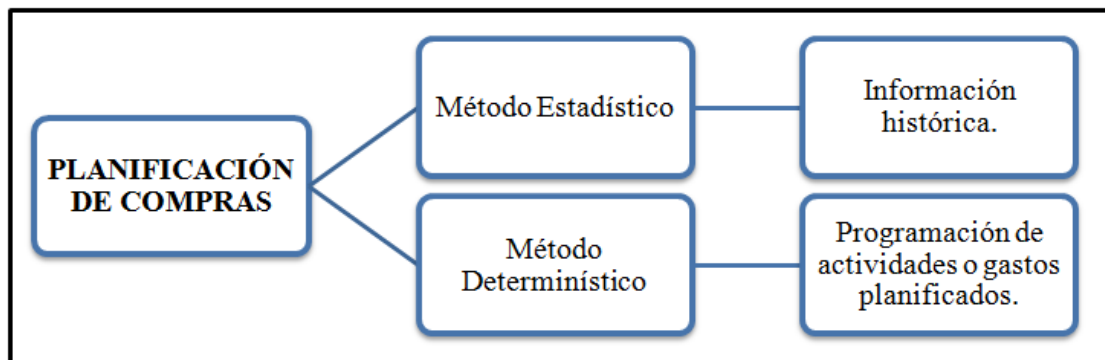


Figura 9. Planificación de compras S.N.A.

Fuente: Manual de Procedimientos de Adquisiciones S.N.A.

<http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=14&Itemid=551>

²⁸ Servicio Nacional de Aduanas, *Resolución Exenta N° 5861 26 de Octubre de 2007*, <http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=14&Itemid=551> [Consulta: 01.10.2014, 22:38 PM].

Planificación de compras: en las Direcciones Regionales, las tareas de planificación de compras están asignadas al Departamento de Apoyo, quien debe determinar los volúmenes estimados de adquisiciones para el periodo siguiente. La forma en que se recopila la información para detectar las necesidades de compra es a través del **método estadístico** y el **determinístico**. El primero consiste en realizar un análisis del comportamiento histórico del consumo y demanda de los materiales corrientes controlados usualmente con inventarios (tales como artículos de oficina, insumos computacionales, material de aseo, etc.). El segundo método, permite establecer cuáles serán las futuras necesidades de bienes y servicios, según una programación para actividades de capacitación, implementación de proyectos o renovación de contratos.

El plan de compras debe confeccionarse al mismo tiempo que el Proyecto de Ley de Presupuesto, y una vez que este sea aprobado, el plan deberá ser ajustado acorde a los recursos que fueron asignados al S.N.A.

Contrataciones no corrientes: para la contratación de servicios no corrientes, como los descritos en el proyecto de este informe, la Unidad solicitante debe informar detalladamente al Departamento de Apoyo de la D.R.A.V. sobre los procesos e insumos mensuales que contempla el proyecto, para que este sea incluido en el plan de compras.

Una vez asignados los recursos, el encargado de compras debe analizar la disponibilidad presupuestaria para la ejecución del proyecto. En caso de que no exista disponibilidad presupuestaria, se debe informar a la Unidad correspondiente para que realice ajustes a la programación del proyecto. Por el contrario, si existe disponibilidad presupuestaria, se

valida la ejecución del proyecto y se procede a la etapa de contratación del servicio.

Mecanismos de compra: existen ciertos criterios y procedimientos que determinan la elección de un mecanismo de compra. Por ejemplo, cuando se trata de bienes de alta demanda o de requerimiento frecuente, como primera opción se puede realizar una licitación directa con un proveedor de **Convenio Marco**. Periódicamente “Chile

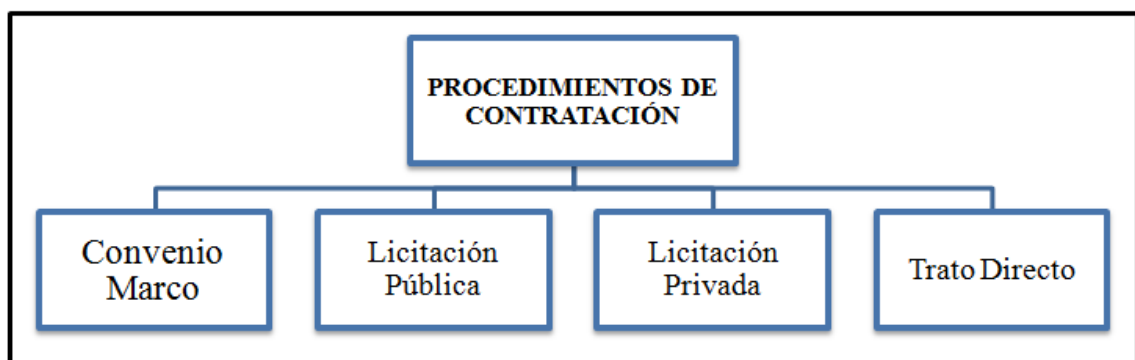


Figura 10. Procedimientos de contratación.

Fuente: Manual de Procedimientos de Adquisiciones S.N.A.

http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=14&Itemid=551

Compra” abre una convocatoria nacional de licitación pública para que todas las empresas interesadas ofrezcan aquellos productos y servicios de mayor demanda en los organismos públicos. Si los postulantes cumplen con las bases y requisitos de la licitación y se ganan la adjudicación del contrato, pasan a formar parte del catálogo de Convenios Marco del portal “Chile Compra” como proveedor preferente, esto beneficia tanto a comprador como vendedor al acceder a mejores condiciones comerciales y procesos de negociación más rápidos.

Si el producto o servicio que se desea contratar no se encuentra disponible en un Convenios Marco vigente o dentro del catalogo de “Chile Compra”, se procede con los

siguientes mecanismos. Por regla general, es obligación que un organismo público llame a **Licitación Pública** para compras que superen las 1.000 UTM o 100 UTM. Este proceso garantiza que cualquier persona natural o jurídica pueda postular al proceso, pero la aceptación de su propuesta dependerá del cumplimiento de las bases técnicas y administrativas establecidas por el organismo comprador. En caso de que las ofertas se declaren inadmisibles por no ajustarse al presupuesto, o se declare desierta la licitación por no haber recibido ofertas, se procede con el siguiente mecanismo, la **Licitación Privada**. A diferencia de la licitación pública, en este proceso se hace el llamado a un grupo de proveedores para que formulen propuestas en base a las mismas bases del proceso anterior. Si nuevamente se declara desierto el llamado, se procede a la última instancia que es el **Trato Directo**, estableciendo nuevos requisitos y bases para la contratación.

Tomando estos procesos, y debido a que los servicios que se necesitan contratar para la implementación de este proyecto (digitalización, custodia y gestión documental) no se encuentra dentro del catálogo de Convenios Marco, el mecanismo de compra que deberá seguirse es la licitación pública.

Proceso de Licitación Pública: como se mencionó anteriormente, la Unidad solicitante debe efectuar el requerimiento al Departamento de Apoyo de la D.R.A.V. adjuntando las bases técnicas, los criterios de evaluación y el monto aproximado de la compra. Una vez que el encargado de compras verifica la disponibilidad presupuestaria de la D.R.A.V. para la ejecución de la compra, procede a elaborar las bases administrativas del proceso

de licitación (Tabla 13), las cuales deben ser aprobadas por Resolución por el encargado de compras, el jefe del Departamento de Apoyo, el encargado de finanzas, un asesor legal y en última instancia, por el Director Regional. Posteriormente el encargado de

CONTENIDO MÍNIMO DE LAS BASES
1. Especificación genérica de los bienes y/o servicios a contratar.
2. Etapas y plazos del proceso de licitación (apertura y aceptación de ofertas, evaluación, adjudicación, firma y duración del contrato).
3. Condiciones, plazo y modo de pago.
4. Plazos de entrega del producto o servicio contratado.
5. Garantías exigidas por el comprador.
6. Criterios de selección de la oferta final.
7. Formalización de la compra (contrato u orden de compra).
8. Solicitudes de acreditación de los compromisos laborales del proveedor.
9. Método para la designación de la comisión evaluadora.

Tabla 13. Contenido mínimo de las bases de la licitación.

Fuente: Decreto 250, Aprueba reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios ,

Biblioteca del Congreso Nacional

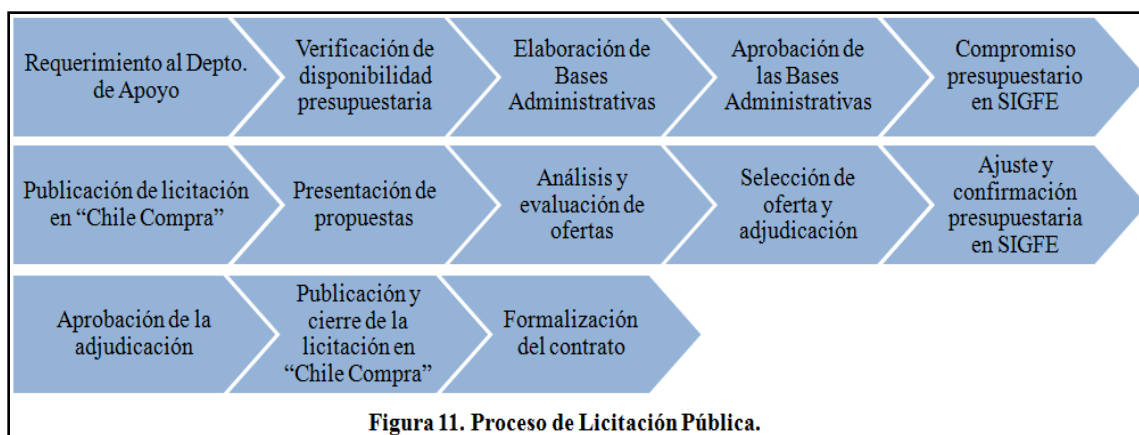
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=230608>>

finanzas debe ingresar el monto de la compra a licitar al Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (en adelante SIGFE) para comprometer dicho monto en el presupuesto de la D.R.A.V. Con las bases de la licitación aprobadas por Resolución, se llena un formulario virtual para ingresar la compra y las bases en el portal de “Chile Compra”, luego un supervisor de compras se encargará de efectuar la publicación formal del llamado a licitación. Durante el proceso previo a la presentación de ofertas, se habilita un plazo para la recepción de consultas por parte de los proveedores.

Cuando los proveedores presentan sus propuestas junto a los antecedentes respectivos en el portal, el jefe del Subdepartamento de Adquisiciones de la Dirección Nacional en

conjunto al encargado de compras de la D.R.A.V. conforman una comisión de licitación para realizar la revisión preliminar de las ofertas, dejando constancia del plazo para dar respuesta a los oferentes. Para que la comisión pueda dar veredicto y adjudicar la licitación a un proveedor, primero envía las ofertas a la Unidad solicitante, los antecedentes legales al asesor legal y los antecedentes financieros al encargado de finanzas de la D.R.A.V. Ellos deberán restituir un informe detallado con el análisis y la evaluación de las ofertas presentadas, según los criterios definidos en las bases de la licitación. Cuando la comisión recibe los informes correspondientes, realiza el análisis y evaluación final de las ofertas, seleccionando aquella propuesta que obtuvo el mayor puntaje y proponiendo la adjudicación de la licitación al Director Regional. Posteriormente, el encargado de compras ingresa nuevamente al SIGFE para confirmar la adjudicación de la licitación, el nombre del proveedor, y monto final de la compra.

La adjudicación se legaliza una vez que se emite la resolución correspondiente, dando cuenta del proceso de licitación. Esta deberá tener las visaciones del encargado de compras, el jefe del Departamento de Apoyo, el encargado de finanzas, el asesor legal y del Director Regional. Esta Resolución debe ingresarse al portal de “Chile Compra”, para que el supervisor de compras registre el cierre y adjudicación de la licitación. Posteriormente se procede a formalizar la contratación definitiva con el proveedor, y se autorizan los pagos una vez que se hayan recibido los bienes y/o servicios contratados.



Departamentos, Unidades y funcionarios involucrados en el proyecto: descrito el proceso de licitación pública, las responsabilidades de las Unidades, Departamentos y funcionarios involucrados en el proceso previo y posterior a la implementación del proyecto son:

- Unidad Técnica de Ingreso-Salida:** es quien presenta la solicitud al Departamento de Apoyo de la D.R.A.V., procurando adjuntar los requisitos técnicos, los criterios de evaluación y el monto aproximado del servicio a contratar. En la etapa de apertura de ofertas, debe realizar los análisis y evaluación de las ofertas presentadas por los proveedores, y entregar el informe técnico a la comisión de licitación. Una vez implementado el proyecto, debe evaluar periódicamente el servicio entregado por el proveedor y entregar informes al encargado del proyecto. En caso de ser víctima de incumplimientos de contrato por parte del proveedor, debe hacer llegar los reclamos correspondientes al Departamento de Apoyo.
- Departamento de Apoyo:** le corresponde verificar la disponibilidad presupuesta-

ria para iniciar el proceso de licitación pública y elaborar las bases administrativas. En la etapa previa y posterior de la licitación, deberá comprometer o ajustar los recursos presupuestarios de la compra a través del SIGFE. Llenar el formulario en el portal de “Chile Compra” para iniciar el proceso de licitación pública. Confeccionar la Resolución de adjudicación una vez que la comisión de licitación haya seleccionado la oferta final y propuesto la adjudicación al Director Regional. El jefe del Departamento se encargará de redactar y gestionar el contrato con el proveedor, y una vez recibidos los servicios, recepcionará la factura y autorizará los pagos. En esta etapa también le corresponderá redactar un informe de evaluación del proveedor.

- ***Supervisor de compras:*** sus responsabilidades corresponden a la gestión del proceso de licitación en el portal de “Chile Compra”, como por ejemplo, publicar el llamado a licitación pública, registrar del cierre y adjudicación de la operación, y en última instancia, ingresar la evaluación y calificación del proveedor.
- ***Asesor legal de la D.R.A.V.:*** sus tareas se centran en los procesos legales del proyecto como por ejemplo, la visación de las bases administrativas, la revisión de los antecedentes legales de las ofertas presentadas y la presentación del informe correspondiente a la comisión de licitación, la visación de la resolución de adjudicación, y la visación del contrato final entre proveedor y el Jefe del Departamento de Apoyo.
- ***Comisión de la licitación:*** se encarga de los procesos de apertura de ofertas, aná-

lisis y evaluación preliminar y final, elección del proveedor, propuesta de adjudicación al Director Regional.

- ***Encargado de finanzas:*** sus responsabilidades se limitan a los aspectos financieros del proyecto tales como, la recepción, análisis y evaluación de los antecedentes financieros de las propuestas, y la entrega del informe correspondiente a la comisión de licitación. La retención de las garantías de seriedad de oferta y de cumplimiento de contrato exigidas en la licitación. Y la recepción de antecedentes del jefe del Departamento de apoyo para ejecutar el pago a la empresa proveedora.
- ***Departamento de Gestión de Proyectos:*** será responsable de coordinar y controlar el proyecto una vez implementado, por lo que se relacionará directamente con el Jefe de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida y el resto de los funcionarios de la Unidad para verificar y calificar el grado de avance del proyecto y el cumplimiento de objetivos y metas propuestos.

2.3.4.5. Aspectos Técnicos del proyecto.

Para poder llevar a cabo la implementación este proyecto dentro de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida, se analizará el equipamiento actual y el que será necesario incorporar para el desarrollo de los procesos del sistema.

Disponibilidad de insumos y servicios para ejecutar el proyecto: si bien gran parte de las actividades del proyecto serán realizadas por la empresa que se adjudique la

licitación, hay algunos insumos y servicios básicos con los que deberán contar los funcionarios de la Unidad Técnica y el encargado de la bodega de archivo para la preparación de documentos para su despacho y los procesos de consulta, búsqueda y recuperación de los documentos digitales. La descripción y disponibilidad actual de estos recursos es la siguiente:

INSUMOS Y SERVICIOS NECESARIOS	DISPONIBILIDAD
Computadores con acceso a internet	SI
Impresora para el funcionario de la bodega de archivo	SI
Cajas de despacho	PROVEEDOR
Software y plataforma de acceso	PROVEEDOR
Capacitación previa para la gestión de documentos digitales	PROVEEDOR
Despacho de cajas desde la D.R.A.V.	PROVEEDOR

Tabla 14. Insumos y servicios necesario y su disponibilidad

Actualmente tanto los funcionarios de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida como el funcionario encargado de la bodega de archivo cuentan con computadores con acceso a internet e impresora. La documentación histórica ya viene almacenada en cajas, sin embargo sus características no son idénticas a las cajas que usan las empresas para el despacho y posterior custodia de documentos. Por lo tanto, estas deben ser suministradas por el proveedor.

Por otro lado, el software y la plataforma de gestión son servicios que forman parte del proceso de implementación de la empresa proveedora, así como también la capacitación previa para la correcta manipulación del sistema y los servicios de despacho de cajas desde las dependencias de la D.R.A.V.

Descripción de los costos asociados: para respaldar esta información, se buscó la asesoría de la empresa chilena “Microsystem”, quien lleva más de 30 años entregando soluciones a organismos públicos y privados para el manejo eficiente e inteligente de la información.

Claudio Aldunate Gómez, Gerente Comercial de BPO (Business Process Outsourcing) de la compañía, proporcionó una propuesta referencial en base al proyecto descrito en este informe. Este documento contempla el costo de los servicios en dos etapas distintas, la implementación en la Unidad Técnica de Ingreso-Salida, y la etapa del proceso productivo en las oficinas de “Microsystem”. Los costos asociados a estas dos etapas se desprenden de la siguiente manera:

ETAPA	DESCRIPCION	PRECIO
Etapa 1: Implementación	Única vez al inicio del proyecto	250 UF + IVA
Etapa 2: Digitalización	Cada 1000 de imágenes	2,9 UF + IVA
Custodia física de documentos en Bodegas KeeperBox	Cada Caja mes	0,0125 UF + IVA

TARIFA SERVICIO GESTIÓN DOCUMENTAL			
DESCRIPCIÓN SERVICIO	UF	PERIODICIDAD	UNIDAD
Tarifa del servicio de custodia electrónica de imágenes, finalizados los 60 días de publicación en la WEB sin costo.	0,25 + IVA	Mensual	1 GB custodiadas mes. Nota: 1 GB contiene aprox. 15.000 imágenes

Figura 12. Costos de implementación del proyecto.

Fuente: Claudio Aldunate Gómez, Gerente Comercial de BPO en Microsystem, Propuesta referencial Servicio de Digitalización.

Estimación de los costos del proyecto: con la información, proporcionada por “Microsystem”, se puede desglosar el siguiente análisis.

Para el primer año, los costos asociados a la digitalización de la documentación histórica (período 2009-2013) serían:

- **Por Implementación (sólo al inicio):**

Costo implementación	250
-----------------------------	-----

*Valor expresados en UF + IVA

- **Por Digitalización:**

	Costo x cada 1.000 imágenes	Costo Año 1
Digitalización	2,9	20.880

*Valores expresados en UF + IVA

La capacidad productiva de cada empresa depende del personal de trabajo asignado al proyecto de digitalización, en el caso de “Microsystem”, la capacidad de producción propuesta corresponde a 600.000 documentos mensuales, lo que significaría digitalizar 7.200.000 de documentos anualmente. Como el costo está expresado por cada 1.000 imágenes, el costo total al primer año asciende a 20.880 UF (más IVA).

- **Custodia Física:**

	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
Cajas x mes	240	480	720	960	1.200	1.440	1.680	1.920	2.160	2.400	2.640	2.880
Costo	3	6	9	12	15	18	21	24	27	30	33	36
Costo Total Año 1	234	*Costo expresado en UF + IVA										

El costo del servicio de Custodia Física de documentos tiene un comportamiento incremental, ya que acorde avanza la digitalización, mensualmente se incorporarán más documentos al almacén de custodia.

Una caja de almacenamiento puede contener alrededor de 2.500 hojas, lo que significa que se necesitarían 240 cajas mensuales para almacenar 600.000 documentos. Por lo tanto, al término del primer año, el costo total de la custodia física sería de 234 UF (más IVA).

- **Gestor Documental:**

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
GB x mes	40	80	40	80	120	160	200	240	280	320	360	400
Costo	0	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Costo Total Año 1	550	*Costo expresado en UF + IVA										

Al igual que el servicio de custodia física, el costo del Gestor Documental tiene un comportamiento incremental acorde a la cantidad de documentos que se van digitalizando mensualmente. Según la información que detalla “Microsystem”, 1 Gigabyte puede almacenar cerca de 15.000 imágenes, por lo que 600.000 imágenes ocuparían 40 Gigabytes mensuales de memoria virtual. Considerando las especificaciones de la cotización (el servicio es libre de costo durante los primeros dos meses), al final del primer año, el costo total del Gestor Documental sería de 550 UF (más IVA).

- **Costo Total del servicio de digitalización para la documentación histórica:**

Costo Servicio "A" Año 1
21.914 UF + IVA

En consecuencia, el primer año la implementación

del proyecto y la digitalización de la documentación histórica tendrían un costo de 21.914 UF (más IVA).

Para el flujo mensual de documentos, el detalle de los costos del primer año sería:

- **Por Digitalización:**

	Costo x cada 1.000	Costo mensual	Costo Año 1
Digitalización	2,9	1.369	16.429,78

*Valores expresados en UF + IVA

Como se calculó anteriormente, el promedio mensual de tramitaciones de la D.R.A.V. alcanza los 42.920 documentos, y adicionando la documentación adjunta esa cifra aumentaría a 472.120 hojas, por lo tanto el primer año el costo de digitalizar este flujo sería de 16.429,78 UF (más IVA).

- **Custodia Física:**

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Cajas	189	206	395	584	773	961	1.150	1.339	1.528	1.717	1.906	2.094
Costo	2,36	2,58	4,94	7,30	9,66	12,02	14,38	16,74	19,10	21,46	23,82	26,18
Costo Total Año 1	160,52	*Costo expresado en UF + IVA										

Como se explicó anteriormente, el costo del servicio de Custodia Física va aumentando a medida que avanza el proceso de digitalización. Para el caso del flujo mensual de documentos (472.120), se necesitarían 189 cajas o 2.268 cajas al año. Por lo que al término del primer año, el costo total de este servicio sería de 160,52 UF (más IVA).

- **Gestor Documental:**

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
GB x mes	31,47	62,95	31,47	62,95	94,42	125,90	157,37	188,85	220,32	251,80	283,27	314,75
Costo	0	0	7,87	15,74	23,61	31,47	39,34	47,21	55,08	62,95	70,82	78,69
Costo Total Año 1	432,78	*Costo expresado en UF + IVA										

Dado que el servicio de gestor documental se ofrece sin costo por los dos primeros meses de implementación (según cotización), el almacenamiento de 31,47 Gigabytes de información (472.120 documentos) tendría un costo mensual de 7,87 UF (más IVA). Debido a que mensualmente se irán incorporando nuevos documentos digitales a la plataforma virtual, al finalizar el primer año de implementación, el costo total del servicio de Gestor Documental ascendería a 432,78 UF (más IVA).

- **Costo Total del servicio de digitalización del flujo mensual:**

Costo Servicio "B" Año 1
17.023,07 UF+ IVA

Por lo tanto, al primer año de implementación del proyecto y digitalización del flujo mensual de

documentos tendría un costo de 17.023,07 UF (más IVA).

En síntesis, para el primer año de implementación del proyecto, el Costo Total del servicio de digitalización, custodia y gestión documental del volumen histórico y el flujo mensual, sería de 38.937,07 UF (más IVA).

Costo Servicio A	21.914	UF + IVA
Costo Servicio B	17.023,07	UF + IVA
COSTO TOTAL AÑO 1	38.937,07	UF + IVA

2.3.4.6. Aspectos Económico-Financieros del proyecto.

Financiamiento: cada Dirección Regional es independiente de confeccionar y ejecutar el presupuesto anual que presenta a la Dirección Nacional, acorde a las distintas necesidades y requerimientos que manifiestan sus Departamentos y Unidades, sin embargo, las fuentes de financiamiento para los proyectos de inversión provienen en gran parte del aporte que entrega el Estado al S.N.A. Estos montos se discuten anualmente en el Congreso Nacional y se aprueban a través de la Ley de Presupuesto para el Sector Público, por ende, es importante que la planificación anual de compras de la D.R.A.V. se realice conjuntamente a esta Ley.

Para el S.N.A., más del 90% de sus ingresos provienen del aporte fiscal. El 75% está planificado para cubrir los gastos del personal de todo el Servicio, es decir, remuneraciones, asignaciones de desempeño, viáticos, comisiones de servicio, etc., mientras que el 25% restante se utiliza para financiar el resto de los gastos del Servicio.

Para el año 2014 (Tabla 15), la estructura de gastos en iniciativas o proyectos de inversión alcanzó 5%. La mayoría de estos proyectos están enfocados en mejorar la gestión del Servicio, apoyar las actividades de fiscalización, fomentar el proceso de modernización (a nivel tecnológico y humano) o, para el mantenimiento, reparación o reconstrucción de la infraestructura de los edificios aduaneros.

A continuación se expone el Presupuesto 2014 aprobado para el S.N.A.

DENOMINACIONES	Moneda Nacional Miles de \$	DENOMINACIONES	Moneda Nacional Miles de \$
INGRESOS	53.753.809	GASTOS	53.753.809
RENTAS DE LA PROPIEDAD	9.099	GASTOS EN PERSONAL	38.678.794
OTROS INGRESOS CORRIENTES	3.599.581	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	6.563.628
Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Medicas	384.914	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	5.895.331
Multas y Sanciones Pecuniarias	71.570	Vehículos	32.445
Otros	3.143.097	Máquinas y Equipos	3.064.241
APORTE FISCAL	50.101.344	Equipos Informáticos	857.990
Libre	50.101.344	Programas Informáticos	1.940.655
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	43.775	INICIATIVAS DE INVERSIÓN	2.616.046
Vehículos	43.775	Proyectos	2.616.046
SALDO INICIAL DE CAJA	10	SERVICIO DE LA DEUDA	10
		Deuda Flotante	10

Tabla 15. Ley de Presupuesto año 2014 del Servicio Nacional de Aduanas.

Fuente: Dirección de Presupuesto, *Ley de Presupuestos del Sector Público año 2014* <<http://www.dipres.gob.cl/594/w3-propertyvalue-22028.html>>

Estimación de la Inversión Requerida: en relación a la estructura de costos desarrollada en el ítem 2.3.4.5. y dado que la planificación de compras corresponde a un periodo anual, la inversión estimada para el primer año de implementación y ejecución del proyecto sería de 38.937,07 UF (más IVA), por lo tanto este es el monto que deberá especificar la Unidad Técnica de Ingreso-Salida cuando presenta la solicitud de compra al Departamento de Apoyo de la D.R.A.V.

Estimación del periodo de vida del proyecto para determinar el periodo de vida del proyecto, se tomará como referencia el tiempo estimado del procesamiento del volumen histórico de documentos. Recordando que en la capacidad productiva de referencia es de 600.000 documentos mensuales, procesar los 23.269.169 documentos en condiciones ideales tardaría aproximadamente 39 meses (4 años, 3 meses), por lo tanto, el periodo de vida del proyecto se prolongaría por al menos cuatro años.

TAREA	AÑO 1												AÑO 2											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Procesamiento volumen 2009	■	■	■	■	■	■	■																	
Procesamiento volumen 2010							■	■	■	■	■	■	■	■	■									
Procesamiento volumen 2011															■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Procesamiento volumen 2012																					■	■	■	
	AÑO 3												AÑO 4											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Procesamiento volumen 2012	■	■	■	■	■	■																		
Procesamiento volumen 2013							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

Tabla 16. Duración del proceso de digitalización del volumen histórico.

Determinación de los Costos Totales del proyecto: para determinar los costos totales que generaría el proyecto a lo largo del periodo de vida estimado, se considerarán las variables expuestas en el análisis técnico, de este modo, se obtienen los siguientes resultados:

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Implementación	250	0	0	0	0
Digitalización	37.309,78	37.309,78	37.309,78	21.270,37	16.429,78
Custodia Física	394,52	1.164,30	1.936,23	2.573,15	2.922,08
Gestor Documental	982,78	3.538,00	6.111,08	8.234,17	9.397,26
COSTO TOTAL	38.937,07	42.012,07	45.357,09	32.077,69	28.749,12

Del conjunto de costos asociados a este proyecto, la digitalización de documentos abarca la mayor parte de la cuota. Se observa que durante los tres primeros años de vida del proyecto, los costos de digitalización se mantienen constantes, mientras que el cuarto y quinto año la cifra se reduce en más de 10.000 UF. Esto se debe principalmente a que en el cuarto año el volumen remanente de documentos históricos por procesar es de 1.669.169 (proceso que culmina a los tres meses de dicho año), por lo que durante los nueve meses siguientes y el quinto año, los costos corresponden básicamente a la digitalización del

flujo mensual de documentos.

Por otro lado, los costos derivados de los servicios de custodia física y del gestor documental, manifiestan un comportamiento creciente a lo largo del periodo de vida del proyecto. Esta situación se debe a que a medida que se procesa el volumen mensual de documentos, se requiere de más cajas y memoria virtual para su almacenamiento, por lo tanto mensualmente se irán acumulando los costos asociados a esos recursos adicionales.

A contar del cuarto mes del cuarto año y durante el quinto año del proyecto, los costos de estos servicios para el volumen histórico de documentos, se mantendrían constantes.

En resumen, dada estas variaciones, se concluye que para el año 1 la inversión requerida para financiar la digitalización, almacenamiento y gestión de la documentación histórica y el flujo mensual sería de 38.937,07 UF (más IVA). Para el segundo y tercer año la cifra se elevaría a 42.012,07 UF (más IVA) y 45.357,09 UF (más IVA) respectivamente, pero para el cuarto y quinto año de vida del proyecto, los costos totales se reducirían a 32.077,69 UF (más IVA) y 28.749,12 UF (más IVA) respectivamente.

A continuación, describe gráficamente el comportamiento de los costos del proyecto a lo largo del periodo de vida estimado.

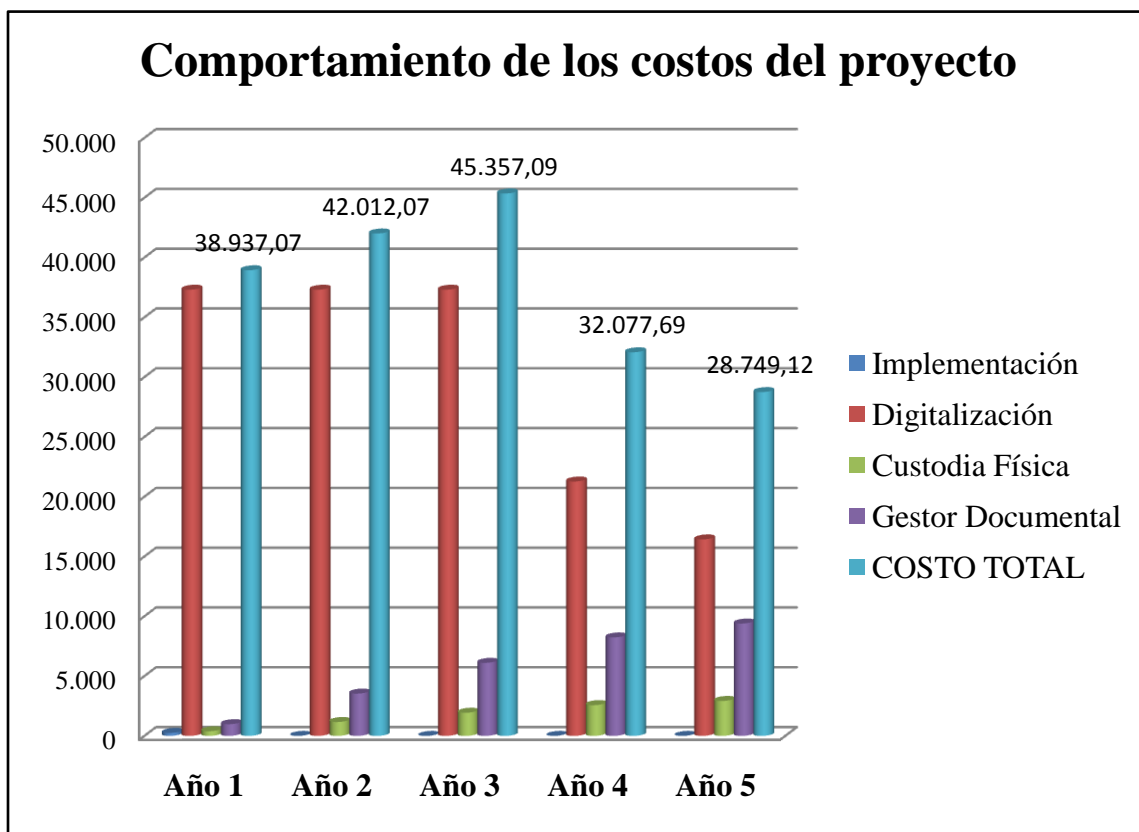


Grafico 1. Comportamiento de los costos del proyecto de digitalización.

Análisis Final: si bien se observa que la inversión inicial para implementar la propuesta de digitalización en la Unidad Técnica de Ingreso-Salida de la D.R.A.V. es alta (alrededor de \$1.132.427.953 o 43% del total de ingresos del S.N.A. destinados a proyectos de inversión), una vez completado el proceso de digitalización de la documentación histórica (39 meses, Año 4), los costos descienden un 17,62% con respecto a la inversión inicial y un 29,28% con respecto al tercer año de implementación, mientras que al quinto año el porcentaje alcanza el 26,17% con respecto a la inversión inicial y un 10,38% con respecto al cuarto año de implementación.

Dado que estas cifras fueron confeccionadas en base a una cotización referencial solicitada a una empresa en particular, los costos reales del proyecto pueden variar según las ofertas que presenten otras empresas en el proceso de licitación, o realizando modificaciones al proyecto inicial para ajustarse al presupuesto disponible por la D.R.A.V., como por ejemplo, evaluar la posibilidad de eliminar anualmente la documentación histórica más antigua ya digitalizada y traspasarla a un dispositivo de almacenamiento digital (como disco duro externo, CD, etc.), con el fin de reducir gradualmente los costos del servicio de custodia física.

En consecuencia, tomar la decisión de invertir y contratar los servicios de digitalización, custodia y gestión de documentos, permitiría mejorar significativamente el actual Sistema de Seguimiento Documental de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida de la D.R.A.V., al disponer la información de una forma más estratégica. Estos beneficios se traducen en:

- Mejora significativa de la eficacia y eficiencia del S.S.D.
- Reducción de los tiempos empleados en los procesos de consulta, búsqueda y recuperación de información.
- Mejora de la disponibilidad y agilidad para acceder a los documentos, especialmente la documentación histórica.
- Entrega oportuna de respuestas a los usuarios que solicitan la información.
- Mejora de la seguridad de la información al contratar los servicios de una empresa especializada que cuente con los mecanismos necesarios para garantizar

la custodia y el almacenamiento de la documentación física y digital.

CAPÍTULO 3:
CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Durante el periodo de práctica profesional realizada en parte de las Secciones de la Unidad Técnica de Ingreso-Salida de la D.R.A.V., se observaron algunas problemáticas en la gestión de documentos, las cuales evidenciaban un alto grado de ineficiencia en el Sistema de Seguimiento Documental de las tramitaciones procesadas y archivadas en esta Unidad. A raíz de estas deficiencias surgió la idea de proponer un proyecto de digitalización documental que permita cubrir las necesidades de consulta, búsqueda y recuperación oportuna de información mediante una plataforma virtual de gestión documental. Los beneficios directos que ofrecería esta solución, sería la automatización del seguimiento de documentos, mejorando la disponibilidad de la información, los tiempos de búsqueda y entrega de respuesta, y las condiciones de seguridad y resguardo de documentos físicos y digitales.

Al analizar los factores de complejidad, inexperiencia, costos y riesgos que asumiría la organización si implementara este proyecto por cuenta propia, se determinó que la mejor alternativa para ejecutar el proyecto, sería a través de una empresa especializada en servicios de digitalización y gestión de documentos. Actualmente en el mercado nacional existe la tecnología y las empresas proveedoras de servicios de Gestión de Contenido Empresarial (ECM), capaces de responder a este tipo de demanda.

En cuanto a los aspectos legales, las normativas vigentes referentes a la administración de documentos públicos o transformación de estos a formatos digitales, no se observan mayores restricciones o prohibiciones que impidan la ejecución e implementación del

sistema de digitalización. Por otro lado, algunas normativas ISO (15489, 30300 y 30301), aportan un referente básico que ayuda a organizaciones públicas y privadas para diseñar, implementar y evaluar un sistema de gestión documental de calidad.

Al analizar el perfil del proyecto, se puede destacar que desde el punto de vista legal y administrativo, la contratación de este tipo de servicios debe realizarse mediante un proceso de licitación pública, mecanismo que permite convocar a un grupo de proveedores para que presenten propuestas que cumplan con las bases técnicas y administrativas detalladas por el organismo. Las ventajas de este proceso es que permite la seleccionar la mejor oferta a través de mecanismos de evaluación técnica, legal y económica.

Desde el punto de vista técnico, se puede concluir que no es necesario realizar grandes procesos de adaptación en el área donde será implementado el proyecto, ya que las actividades principales tales como, la transformación de los documentos físicos, su custodia y gestión son de responsabilidad de la empresa proveedora, mientras que las actividades de preparación previa de documentos para su despacho y la manipulación de la plataforma virtual, son labores de bajo impacto cuyos procedimientos pueden guiarse con una pequeña capacitación o inducción. Además, la mayoría de las empresas proveedoras, contempla un periodo de prueba que ayuda a facilitar estos procesos, identificar posibles fallas y mejorar los aspectos que sean necesarios.

Por otro lado, al analizar los aspectos económico-financieros del proyecto, se estima que la inversión inicial concentraría cerca del 43% del total de ingresos destinados a

iniciativas o proyectos de inversión del S.N.A., sin embargo, al cuarto y quinto año de implementación, los montos se reducirían considerablemente. Por lo tanto, sería recomendable analizar algunas alternativas que permitan reducir algunos costos, como por ejemplo, eliminar periódicamente la documentación más antigua ya digitalizada o, aplicar una tarifa para la entrega de información amparada por la Ley de Transparencia. De esta manera, se podrían ajustar los montos solicitados para la licitación o, contar con recursos adicionales para financiar parte de la inversión.

Para finalizar, se espera que los resultados que genere la implementación de este proyecto, sirvan de referente para evaluar los beneficios aportados al Sistema de Seguimiento Documental, analizar y mejorar las fallas se que presente durante el periodo de vida del proyecto, de modo que permita llevar a cavo su reproducción hacia otras Unidades y Departamentos dentro de la D.R.A.V. y el resto de las Aduanas del país, con el fin de mejorar la interoperabilidad del Servicio, ayudar a la modernización y estimular los objetivos esenciales de las iniciativas de gobierno electrónico.

BIBLIOGRAFÍA

La bibliografía consultada para la confección de este informe fue la siguiente:

- Esteban Saavedra L., *Bases de Datos Documentales*, Revista Digital ATIX, Edición N° 16, 1 de Marzo 2010.
- Judith Read & Mary Ginn, *Records Management*, SOUTH-WESTERN CENGAGE Learning, 9th Edition, 2010.
- Patricia Russo, *Gestión documental en las organizaciones*, Editorial OUC, 2009.
- Claudio Aldunate Gómez, Gerente Comercial de BPO en Microsystem, *Propuesta referencial Servicio de Digitalización*.
- AIIM, *ECM 101 Poster*, <<http://www.dartmouth.edu/~library/recmgmt/forms/ECM101.pdf>> [Consulta: 23.11.2014, 12:47 PM].
- AIIM, *What is Enterprise Content Management (ECM)?* <<http://www.aiim.org/What-is-ECM-Enterprise-Content-Management>> [Consulta: 11.08.2014, 23:14 PM].
- Decreto 250, Aprueba reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, Biblioteca del Congreso Nacional <<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=230608>> [Consulta: 01.11.2014, 22:38 PM].
- Decreto con Fuerza de Ley 30, *Aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de Ley de Hacienda N° 213, de 1953, sobre*

Ordenanza de Aduanas, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile,
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=238919>> [Consulta: 18.03.2013,
22:20 PM].

- Decreto con Fuerza de Ley 329, *Aprueba Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas*, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=5441&idParte=0>> [Consulta:
18.03.2013, 22:16].
- Dennis Kempner, Document Management and Record Management... What's The Difference?, <<http://www.aiim.org/community/blogs/expert/Document-Management-and-Records-Management-Whate28099s-The-Difference>>
[Consulta: 15.08.2014, 18:14 PM].
- Dirección de Presupuesto, *Ley de Presupuestos del Sector Público año 2014*
<<http://www.dipres.gob.cl/594/w3-propertyvalue-22028.html>> [Consulta:
05.11.2014, 20:43 PM].
- ExpertVision, OCR Software for Survey Form Recognition & Processing
<<http://www.expervision.com/find-ocr-software-by-document-types/ocr-software-solution-for-survey-form-recognition-processing>> [Consulta:
17.10.2014, 22:21 PM].
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Modernización y Gobierno Digital, *Plan Estratégico de Gobierno Digital*
<<http://www.modernizacion.gob.cl/nuestra-agenda/plan-estrategico-de-gobierno->

electronico.html> [Consulta: 21.07.2014, 22:29 PM].

- No especificado, *Glossary*, <<http://www.aiim.org/community/wiki/view/glossary>> [Consulta: 08.08.2014, 15:27 PM].
- No especificado, *Intendente Celis presentó el diseño del nuevo edificio de la dirección regional de aduanas*, <http://www.intendenciavalparaiso.gov.cl/n1113_01-08-2012.html> [Consulta: 27.08.2012 01:00 AM].
- Servicio Nacional de Aduanas, *Aduana en Regiones. Organigrama Dirección Regional Aduana de Valparaíso*, <<http://www.aduana.cl/organigrama-direccion-regional-aduana-de-valparaiso/aduana/2009-05-20/104437.html>> [Consulta: 16.03.2012, 16:23 PM].
- Servicio Nacional de Aduanas, *Áreas de Mejoramiento PMG*, <<http://www.aduana.cl/areas-de-mejoramiento-pmg/aduana/2007-07-19/101051.html>> [Consulta: 08.06.2014, 21:14 PM].
- Servicio Nacional de Aduanas, *Compendio de Normas Aduaneras*, <http://normativa.aduana.cl/prontus_normativa/site/artic/20070423/pags/20070423125943.html> [Consulta: 18.03.2013, 22:27 PM].
- Servicio Nacional de Aduanas, *Definiciones Estratégicas*, <<http://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas-del-servicio-nacional-de-aduanas/aduana/2007-08-03/091411.html>> [Consulta: 16.03.2012, 16:02 PM].


- Servicio Nacional de Aduanas, Historia de la Aduana de Chile, <<http://www.aduana.cl/historia-de-la-aduana-de-chile/aduana/2007-02-24/173229.html>> [Consulta: 16.03.2012, 01:26 AM].
- Servicio Nacional de Aduanas, Informes Estadísticos periodos 2009-2013 <<http://www.aduana.cl/informe-estadistico-de-aduanas/aduana/2007-02-28/174902.html>> [Consulta: 31.10.2014, 23:33 PM].
- Servicio Nacional de Aduanas, *Rol del Servicio*, <<http://normativa.aduana.cl/rol-del-servicio/aduana/2007-02-26/093542.html>> [Consulta: 16.03.2013, 16:34 PM].
- Servicio Nacional de Aduanas, *Resolución Exenta N° 5861 26 de Octubre de 2007*, <http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=14&Itemid=551> [Consulta: 01.10.2014, 22:38 PM].
- Servicio Nacional de Aduanas, *Política de la Calidad*, <<http://www.aduana.cl/politica-de-la-calidad/aduana/2013-08-20/101012.html>> [Consulta: 08.06.2014, 21:19 PM].

ANEXOS

Por orden de nombramiento en el texto:

1. Carta de solicitud Agencia de Aduana Bernales.
2. Carta de solicitud TNT.
3. Resolución de Término Especial.
4. DIPS abona.
5. Oficio remitido a Tesorería Provincial de Las Condes.
6. Registro de Reconocimiento.
7. Formulario de Liberación de derechos emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
8. DIPS normal.


Anexo 1.

 **AGENCIA DE ADUANA** *Soliss*
BERNALES

Nº 03719 [REDACTED] *C. Riquenes*

Señor
Director Regional Aduanas
Depto Exportacion
Valparaiso
Presente

Ref Ingreso Extemporaneo Dus a ZP
Dus 4588990-4 del 02/01/2012 (170.585)
Guia no Ingresada a ZP



De mi consideración.
Por intermedio de la presente vengo en informar a Uds.,
que de una partida de 2.- Contenedores 1 de ellos no aparece ingresado a ZP

Dice : Total Peso Dus en ZP 20.352,00 Total Bulto Dus en ZP 1
Debe decir : Total Peso Dus en ZP 36.967,20 Total Bulto Dus en ZP 2

Este impase al parecer se produjo debido a que la : *C26*
Guia Nº 45513 con 1 Bulto y 16.615,20 de Peso KB
No aparece reflejada en el Ingreso a ZP

Esperando una buena acogida a esta, ya que el Exportador
necesita la Dus para su Declaracion de IVA

Saluda Atte a Uds.,
Rildo Bernales *3*
Ag. de Aduanas *AGENCIA DE ADUANA BERNALES PODES*

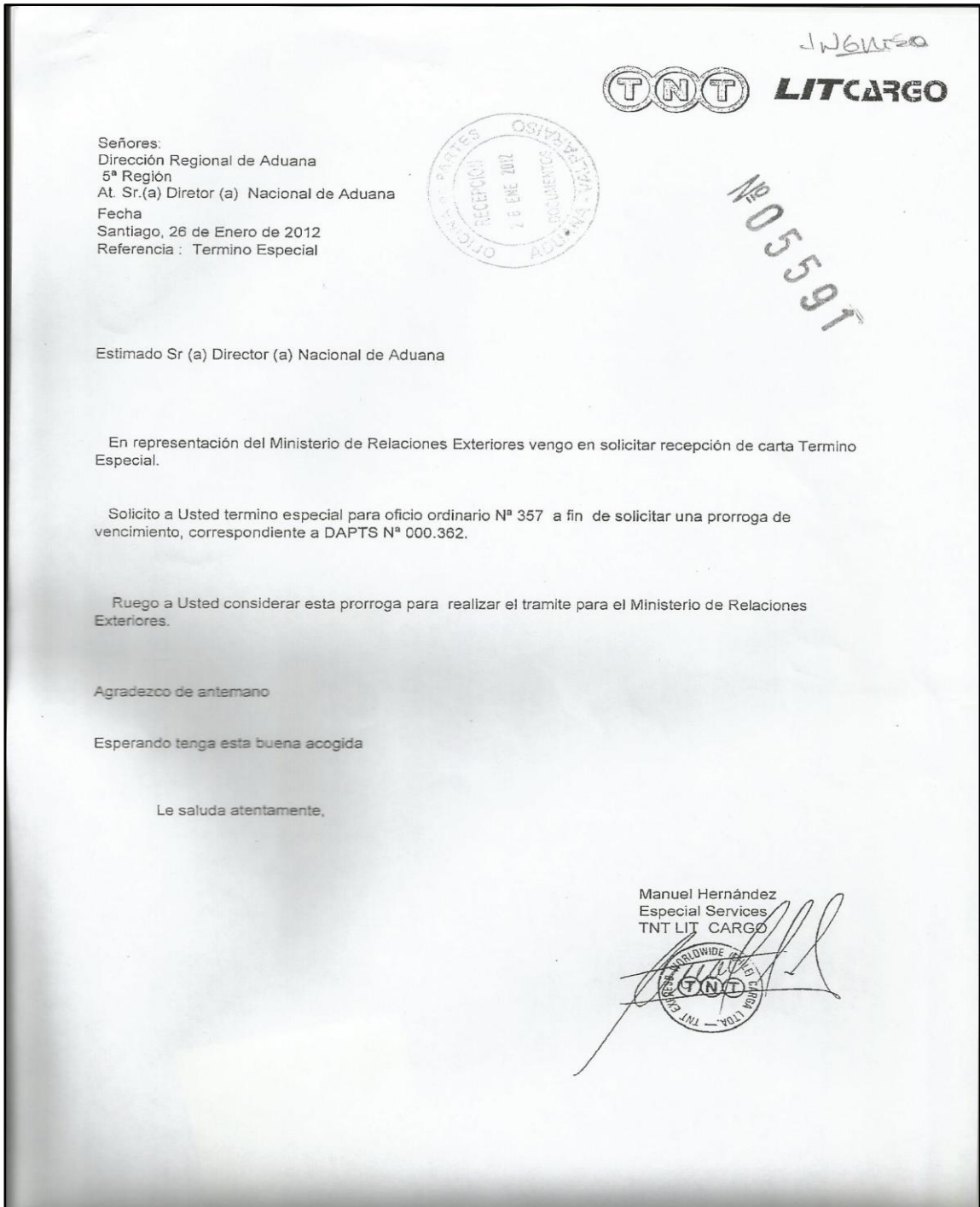
Se adjuntan : Consulta Ingreso ZP / BL: / Guia Despacho / Dus

d 4588990.

Fonos: 2450330 - 2450331 - Fax: 2450333
E-mail: orbexport@orbexport.cl
www.orbexport.cl


**Carta de solicitud presentada por la Agencia de Aduanas Bernales en OIRS.
Fuente: Secretaría Unidad Técnica Ingreso-Salida D.R.A.V.**

Anexo 2.



**Carta de solicitud presentada por la empresa TNT en OIRS.
Fuente: Secretaría Unidad Técnica Ingreso-Salida D.R.A.V.**

Anexo 3.

 Gobierno de Chile

DIRECCIÓN REGIONAL ADUANAS, V REGIÓN
UNIDAD TÉCNICA
SECCIÓN INGRESO SALIDA
Reg. N° 02944 / 13.01.2012

DIPS
Cecilia Infante

VALPARAÍSO, 17 ENE. 2012
RESOLUCIÓN N° 265

VISTOS: La presentación de la Sra. Kaori Matsushita, mediante la cual solicita TÉRMINO ESPECIAL para cancelar la D.A.P.T.S. N° 000.255 de fecha 04.05.2011 Motivo: Cancelación de D.A.P.T.S.

El Art. 109° de la Ordenanza de Aduanas en cuyo inciso 2° establece otorgar prórroga por el período necesario para la obtención de la franquicia invocada.

CONSIDERANDO: Que la D.A.P.T.S. en cuestión se encuentra con plazo vencido, ésta Dirección Regional concederá un Término Especial para que se proceda a su cancelación.

TENIENDO PRESENTE: Estos antecedentes y en uso de las facultades que me confieren los arts. 15 y 17 del D.F.L. N° 329/79 y la Resolución N° 3829 de 10.08.2010 la D.N.A, dicto la siguiente

RESOLUCIÓN:

1.- **CONCÉDESE** Término Especial por última vez hasta el 12.02.2012, a la vigencia de la D.A.P.T.S. N° 000.255 de fecha 04.05.2011 de esta Dirección Regional de Aduanas, consignada a la Sra. Kaori Matsushita, para el solo efecto de la cancelación del citado Régimen Suspensivo, por los motivos procedentes expuestos.


2.- **LA UNIDAD TÉCNICA** formulará una denuncia por infracción al Artord. 176°, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 3° de la Ordenanza de Aduanas.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

IVA/AMMF/AGO
Distribución:
- Interesado.
- Unidad Ingreso.
- Oficina de Parte.
16.01.2012

IR/S VICENCIO ARRIAGADA
Directora Regional de Aduanas V Región

N° 03610



Resolución que otorga Término Especial para DAPTS.

Fuente: Sección DIPS-DAPTS D.R.A.V.

Anexo 5.



DIRECCION REGIONAL DE ADUANAS VALPARAISO
DEPARTAMENTO DE TECNICAS ADUANERAS
UNIDAD TECNICA
SECCION INGRESO- SALIDA

Reg. N° 18936-18945-18960-18963-18971-18972-18976-19020-19021-19022-19023-19024

ORD. N.: _____ /

MAT : Remite originales
Resoluciones restitutivas
Que indica.

ANT : Adjunto.

VALPARAISO,

DE : ANA MARIA MONTESI F
JEFA UNIDAD TECNICA
SECCIÓN INGRESO - SALIDA

A : SR.TESORERO PROVINCIAL LAS CONDES
LA PASTORA 169, LAS CONDES
SANTIAGO

Adjunto remito a Ud. Originales de Resoluciones Restitutivas que se indican a continuación:


	Resolución	Fecha
1	882	21-02-2012
2	883	21-02-2012
3	884	21-02-2012
4	885	21-02-2012
5	886	21-02-2012
6	891	21-02-2012
7	900	21-02-2012
8	901	21-02-2012
9	902	21-02-2012
10	907	21-02-2012
11	908	21-02-2012
12	909	21-02-2012

Atentamente,

AMMF/DOD

Oficio Remisor para Tesorería Provincial de Las Condes.
Fuente: Mesa de Acuerdos Unidad Técnica Ingreso-Salida D.R.A.V.

Anexo 6.

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS		RECONOCIMIENTO <input type="checkbox"/>		REPRESENTACION	
REGISTRO DE		REEMBALAJE <input type="checkbox"/>		044	
DIVISION <input type="checkbox"/>					
DESPACHADOR QUE LO PRESENTA			00000		
RODRIGUEZ SANCHEZ			397		
ADUANA EN QUE SE PRESENTA			00000		
VALPARAISO			34		
MANIFIESTO					
N° 77780-5		FECHA 04.02.12			
CONOCIMIENTO DE EMBARQUE					
N° 111607043120110213		FECHA: 21.01.2012		PUERTO: SANZAVILLA	
IDENTIFICACION DE LOS BULTOS	CANTIDAD DE BULTOS	DESCRIPCION DE LAS MERCANCIAS			UNIDAD
1116177-2	1 x 40	CONDENACION REFRIGERADOR-CONGELADOR/LC1 CAPACIDAD 324 LITROS; DE 2 PUERTAS HORTALICIVAS, DE USO DOMESTICO.			4,934,00
<p>" EXISTE DECLARACION TRANQUILA PARA ESTE REGISTRO DE RECONOCIMIENTO" DECLARACION NRO.3470754092-5 DEL 02.02.2012.</p>					
RUBEN LOPEZ MARTINEZ RUT: 13.988.103-E S.A. 2004-078791 CIA. LTDA. S.A. 2004					

**Registro de Reconocimiento presentado por Agente de Aduanas.
Fuente: Sección DIPS-DAPTS D.R.A.V.**

Anexo 7.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

(uso exclusivo de la Aduana)
N° 0930514023
FECHA 17.06.2011
FIRMA

FORMULARIO DE LIBERACION N° 1847

Santiago, _____
(uso exclusivo del Ministerio de RR.EE.)

NOMBRE: YASUKO BANDA
CARGO: CONTADORA DEL PROYECTO ASTE NAOJ/ALMA NAOJ
R.U.T. (N° Carné Diplomático): PASAPORTE No TG7604306
MISION U ORGANISMO A QUE PERTENECE: OBSERVATORIO ASTRONOMICO NACIONAL DE JAPON

Viene en solicitar de ese Ministerio, se sirva autorizar la liberación de gravámenes aduaneros para las siguientes mercancías llegadas a:

ADUANA DE VALPARAISO
POR VIA MARITIMA
PROCEDENTE DE (País de adquisición) JAPON
PUERTO DE EMBARQUE TOKIO

CONOCIMIENTO DE EMBARQUE - GUIA AEREA O CARTA DE PORTE:
N° YKVP528949 FECHA 02 ABRIL 2011 EMISOR COSMO TRANS LINE, INC.
CANTIDAD DE BULTOS UNO PESO (KB) 150.0
FACTURA N° 8457106 FECHA 30 MARZO 2011 EMISOR NIPPON EXPRESS

DESCRIPCION DETALLADA DE LA MERCANCIA (si se trata de un vehículo indicar tipo, marca, modelo, año, número de motor, chassis, serie y color).
110 ROPAS, 13 ARTICULOS DE ASEO, 4 UTENSILIOS DE COCINA, 38 LIBROS, 12 PARES DE ZAPATOS, 6 BOLSOS, 2 PARAGUAS, ETC.

CON UN VALOR CIF DE USS 3.500,94

Nombre y Firma Jefe de la Representación
KENICHI TATEMATSU
REPRESENTANTE OFICIAL

Nombre y Firma del Peticionario
YASUKO BANDA
CONTADORA DE PROYECTOS

Concedida la franquicia pase a la Aduana correspondiente para que se le aplique la Partida Arancelaria 00.05, siempre que se cumpla con las disposiciones exigidas en la Ley N° 17.170; o el Convenio correspondiente a la Partida 00.30.99.

SUBDIRECCION ACRELIB
RECIBIDO
FECHA

Subdirector

EJEMPLAR N° 3 EMPORCHI O ADUANA

**Formulario de Liberación de Derechos otorgado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, para acceder a franquicia aduanera (partida 00.05).
Fuente: Sección DIPS-DAPTS D.R.A.V.**

