



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.

PROPUESTA DE UN NUEVO SISTEMA DE REGISTRO DOCUMENTAL
APLICADO A LA AGENCIA DE ADUANA CHRISTIAN THEIL Y CIA. LTDA.

Autor

BYRON ALEXANDER BROWN MARAÑO

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: ANDRES BERNAL TOBAR

Santiago, Julio de 2014

Agradecimientos.

Agradezco a todas aquellas personas que me acompañaron en este largo y extenso proceso universitario, que dieron forma a este lindo recuerdo llenándolo de grandes aventuras que nunca olvidaré.

Agradezco a toda mi familia por darme la seguridad de que siempre estarán allí y podré contar con su infinito apoyo y amor. A mis padres, Ilia y Leonel, por sus sabios consejos, cariño y la libertad con la que me han dejado enfrentar el mundo, permitiéndome descubrir paso a paso los distintos caminos que nos da la vida. A mi hermana por su compañía, cariño y confianza y sin duda las épicas fiestas universitarias de las que me hiciste partícipe, dejando siempre grandes anécdotas dignas de recordar.

Agradezco a mis primos, que sin duda son los mejores y que deseo de corazón poder seguir compartiendo tantas historias como ha sido hasta ahora. Les resumo todo mi amor con un cucú cucú.

A la Mamy, porque eres la mejor y más extraordinaria abuela que alguien puede tener. Te dedico este logro.

Agradezco a mi novia Bárbara, por ser en mi vida el amor de cuentos de hadas con los que uno tanto sueña y espera algún día encontrar. Por acompañarme durante todo este tiempo, apoyándome siempre y entregándome toda la energía para seguir adelante, incluso cuando ya era difícil seguir, siendo la hermosa mujer que eres y amándome cada día más. Gracias por compartir aventuras, recuerdos inolvidables y días enteros de enorme felicidad. Ahora a seguir disfrutando y hacer de nuestros sueños una bella realidad. Ahora por fin puedo decirte: Amor lo logré, hoy nos vamos de karrete!

A todos los amigos que he hecho, y espero seguir manteniendo, durante toda esta etapa de la vida, agradecerles la buena onda, las infinitas risas, las fiestas sin control y en definitiva, por ser como son. No olvidaré nunca todo lo vivido con ustedes, porque por ello están en la lista de lo mejor de mi vida. La celebración va sí o sí, solo queda vivirla al máximo.

Finalmente a mi profesor guía Andrés Bernal, por ser un excelente profesor, por la disposición y buena onda que se generó durante este proceso, y por el recuerdo que usted me deja.

Gracias a todos!

Índice

INTRODUCCIÓN	8
PRESENTACIÓN DE LA PRÁCTICA Y DESCRIPCIÓN.....	8
OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	10
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	12
1.1 DEFINICIÓN ÁREA TEMÁTICA	12
1.2 MARCO CONCEPTUAL.....	13
1.2.1 Glosario de términos	13
1.3 EL COMERCIO INTERNACIONAL.....	24
1.4 INSERCIÓN Y EVOLUCIÓN DE CHILE EN EL COMERCIO INTERNACIONAL Y SU ECONOMÍA	26
1.4.1 Acuerdos Comerciales de Chile con el resto del mundo.....	29
1.4.2 Crecimiento y comercio en Chile.....	32
1.5 SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DE CHILE.....	34
1.5.1 Historia de la Aduana de Chile	34
1.5.2 Servicio nacional de aduanas.....	40
1.5.2.1 General	41
1.5.2.2 Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución.....	41
1.5.2.3 Objetivos Estratégicos.....	42
1.5.2.4 Productos Estratégicos.....	43
1.5.2.5 Clientes/Usuarios/beneficiarios.....	44
1.6 AGENTES DE ADUANA	45
1.6.1 Responsabilidad.....	45
1.6.2 Deberes generales.....	46
1.6.3 Proceso de Despacho de Mercancías.....	47
1.6.4 Requisitos para ser designado Agente de Aduana.....	48
1.6.5 Nombramiento de los agentes de aduanas	49
1.6.6 Recursos postulantes no designados.....	49
1.6.7 Jurisprudencia disciplinaria a que están sujetos los agentes de aduana.....	50
1.7 DOCUMENTACIÓN INTERNACIONAL.....	52
1.7.1 Listado general de Documentación Internacional	54
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.	56
2.1 AGENCIA DE ADUANA CHRISTIAN THEIL Y CÍA. LTDA.	56
2.1.1 Reseña histórica.....	56
2.1.2 Misión	59

2.1.3 <i>Visión</i>	60
2.1.4 <i>Servicios</i>	62
2.1.4.1 <i>Importación</i>	62
2.1.4.2 <i>Exportación</i>	64
2.1.4.3 <i>Deposito</i>	65
2.1.4.4 <i>Asesorías</i>	66
2.1.4.5 <i>Transporte</i>	67
2.1.5 <i>Organigrama Agencia de Aduana Christian Theil Y Cia. Ltda.</i>	68
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS	70
3.1 TRABAJO DESARROLLADO	70
3.1.1 <i>Uso del programa computacional SIGAD</i>	72
3.2 PROBLEMAS ENCONTRADOS	85
3.2.1 <i>Falta de personal</i>	86
3.2.2 <i>Sobrecargo de tareas</i>	87
3.2.3 <i>Desorden documental generalizado</i>	87
3.3 SOLUCIONES Y ACCIONES PROPUESTAS	88
3.3.1 <i>Contratación de nuevo personal</i>	89
3.3.1.1 <i>Antecedentes del cargo Asistente de registro documental:</i>	89
3.3.2 <i>Creación de un nuevo sistema de registro documental</i>	90
3.3.2.1 <i>Descripción del sistema</i>	91
3.3.2.2 <i>Objetivos</i>	119
3.3.2.3 <i>Desarrollo del sistema</i>	119
3.3.3 <i>Diagrama de flujo de soluciones propuestas y sistema de registro documental</i>	125
3.4 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	127
CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN	129
4.1 TABLA DE EVALUACIÓN DE OBJETIVOS	129
4.2 CONCLUSIÓN	131
BIBLIOGRAFÍA	132

Índice de Siglas y Abreviaturas.

Sistema Integrado de Gestión Aduanera.(SIGAD)	8
Certificado de Destinación Aduanera (CDA)	14
Declaración de Ingreso (DIN)	16
Documento Único de Salida (DUS)	17
Cámara Internacional de Comercio(CIC)	19
Tratado de Libre Comercio(TLC).....	27
Conocimiento Rodo viario Terrestre(CRT)	54
Bill Of Lading (BL)	54
Air Way Bill(AWB).....	54
Feria Internacional de Santiago (FISA)	57
Feria Internacional del Aire y del Espacio (FIDAE)	57
Feria de la Minería (EXPOMIN)	57
Sistema Arancelario, Estadísticas y Transporte actualizado (SAETA)	72
Sociedad de Fomento Febril (SOFOFA)	97
Servicio Agrícola y Ganadero(SAG)	97
Servicio Nacional de Pesca(SERNAPESCA).....	97
Comisión Chilena de Cobre(COCHILCO).....	97
Servicio de Cooperación Técnica(SERCOTEC)	98

Índice de Diagramas

N°1 Diagrama en cual representa la relación existente entre el Departamento Técnico de Exportación e Importación y el Departamento de Cuentas.....	9
N°2 Organigrama Agencia De Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.....	69
N°3 Flujo de Soluciones Y Sistema de Registro Documental.....	126

Índice de Imágenes

N°1 Casa de Contratación de Sevilla.....	35
N°2 Edificio de la Aduana de Valparaíso	37
N°3 Edificio Dirección Nacional de Aduanas	40
N°4 Logo Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.	58
N°5 Sucursales de la Agencia Christian Theil Y Cía. Ltda.	61
N°6 Servicio de Importación.....	63
N°7 Servicio de Exportación.....	65
N°8 Servicio de Deposito.....	66
N°9 Servicio de Asesorías.....	67
N°10 Servicio de Transporte.....	68
N°11 Pagina Principal Programa SIGAD	74
N°12 Modulo Principal	75
N°13 Menú Principal Modulo Aduanero	76
N°14 Cuadro de los Antecedentes Financieros del Proceso	77
N°15 Cuadro Transporte y Almacenamiento	78
N°16 Cuadro de Indicación del tipo de Bulto y Marcas	79
N°17 Cuadro de Cuentas y Valores	80
N°18 Pagina Principal Salida de Mercancías.....	81
N°19 Planilla de Datos del Transporte.....	82
N°20 Carpeta con Etiqueta.....	120
N°21 Carpeta con ficha Control Documentos Recepción.....	124
N°22 Caja de Registro de las Operaciones	125

Índice de Tablas

N°1 Acuerdos Internacionales vigentes de Chile.....	30
N°2 Acuerdos Internacionales Firmados aun No Vigentes	32
N°3 Acuerdos Internacionales de Chile en proceso de Negociación.....	32
N°4 Verificación de Objetivos	129

Índice de documentos

N°1 Factura Comercial Internacional	94
N°2 Documento de Transporte (Bill Of Lading)	96
N°3 Certificado de Origen	98
N°4 Certificado Sanitario.....	100
N°5 Certificado de Análisis	102
N°6 Declaración de Ingreso (DIN)	105
N°7 Certificado de Destinación Aduanera.....	107
N°8 Packing List	109
N°9 Seguro	111
N°10 Documento de Pago de DIN	113
N°11 Factura Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.....	115
N°12 Documento de Pago (SWIFT)	117
N°13 Documento de Cobro SAG.....	118
N°14 Control Documentos Recepción	121

Introducción

Dada la importancia que tienen las agencias de aduana en el soporte del comercio internacional, el intercambio global de mercancías y también como representante legal ante el servicio nacional de aduanas. Es por lo que haber desarrollado la práctica profesional en esta área, al autor le ha entregado un provechoso nivel de conocimientos acerca del comercio exterior y de su vital importancia para el desarrollo de un país o región. Así a su vez al estar en constante trabajo con documentación propia de procesos comerciales internacionales, sean estos de operaciones de carácter de exportación e importación. Es y son razones suficientes para su aprovechamiento, motivación y clara interiorización en el tema a desarrollar.

Presentación de la práctica y descripción

La práctica profesional se desarrollo en la Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda. Específicamente en el Departamento Técnico de Exportación e Importación, el cual es uno de los sectores operacionales de mayor importancia dentro de la Agencia ya que desde aquí se manejan y coordinan todas las operaciones que esta realiza.

Este departamento se encuentra dividido en dos áreas, exportación e importación, cada una de estas cuenta con dos Pedidores, el cual es el personal que ingresa todos los documentos e información necesaria para el desarrollo normal de una operación comercial, en un sistema computacional en línea con el Servicio Nacional de Aduanas.

Este programa recibe el nombre de Sistema Integrado de Gestión Aduanera. (SIGAD)¹, el cual responde a las necesidades de los agentes de aduana chilenos, automatizando todas las etapas del proceso de generación de declaraciones de exportación e importación y la gestión global del negocio.

El departamento está en constante comunicación con otra área de la Agencia la cual corresponde al Departamento de Cuentas. El cual maneja y entrega todo el registro documental necesario de las operaciones, para la realización del trámite o pedido internacional. Dentro de las funciones del departamento es estar en permanente contacto con los clientes y entes relacionados con el servicio prestado, para así tener un manejo adecuado de todo lo que conlleva el proceso

Diagrama numero 1: Representa la relación existente entre el Departamento Técnico de Exportación e Importación y el Departamento de Cuentas.



Fuente: Elaboración propia

¹ Sistema computacional utilizado por las agencias de aduana

Seguido de lo anterior cabe mencionar que en la práctica se trabajó en la confección, interpretación y recopilación de documentos base. Así como a su vez en las actividades generales realizadas por las distintas áreas de la Agencia. Como por ejemplo el mantenimiento y control del espacio de trabajo.

Objetivos generales y específicos

Los objetivos generales del informe de práctica son:

1. Como primer punto a indicar, es entender el funcionamiento y desarrollo de un proceso de exportación e importación por medio del manejo documental y computacional de información. Generando así un claro conocimiento de los pasos y el desarrollo de las operaciones de la Agencia de Aduana y en general del comercio internacional.
2. y como segundo objetivo general a tratar en este trabajo, Se plantea la idea de la realización de un diagnóstico al proceso actual de gestión documental con el cual la Agencia trabaja. Con el fin de generar una propuesta de mejora a este. A través de la creación de un nuevo sistema de registro documental. Todo esto bajo la experiencia vivida, el trabajo realizado y la información que se encuentre a disponibilidad.

Dentro de lo anterior y conforme a lo desarrollado en la práctica profesional. A continuación se indican los objetivos específicos del trabajo.

- Lograr identificar en su totalidad los documentos que incluye un proceso de exportación e importación.
- Interpretar y entender el propósito de cada documento y su importancia en el procedimiento.
- Conocer como es el ambiente laboral de una agencia de aduana a través de la experiencia y el trabajo desarrollado
- Describir las operaciones y servicios que esta realiza.
- Entender la importancia y el rol que cumple una agencia de aduana en el comercio internacional.
- Realizar una descripción del trabajo realizado durante la práctica profesional.
- Efectuar una propuesta de mejora a las problemáticas detectadas durante el transcurso de esta.



Capítulo I: Marco Teórico

1.1 Definición área temática

Para dar inicio y adentrarnos ya en este trabajo, es necesario definir el área temática en la se enmarca, por lo que en el siguiente capítulo, se desarrollaran las materias involucradas y que se relacionan de un comienzo con el avance de este, además de una lista de términos conceptuales asociados al comercio internacional y usados a lo largo del informe.

El contenido principal de este trabajo gira en torno a ciertas temáticas próximas a desarrollar, iniciando con un marco conceptual de términos de comercio exterior importantes para la comprensión del informe. Para luego involucrarnos con el inicio y crecimiento del comercio internacional.

La importancia que tienen hoy en día las relaciones internacionales para una nación y su desarrollo.

Como ha sido la evolución de Chile en temas de intercambio internacional y su inserción en el mundo.

Para ya luego más adelante, encontrarnos con los comienzos de la aduana en Chile y su desarrollo a lo largo del tiempo. Centrándonos ya al final en las agencias de aduana y documentación internacional.

1.2 Marco Conceptual

Dando inicio al desarrollo del capítulo, en esta sección podrá encontrar respuesta a sus inquietudes relacionadas con los términos empleados en el comercio exterior, y utilizados durante la realización del trabajo e informe de práctica. Con el objetivo de que el lector esté al tanto de dicha información y como base, para un mayor entendimiento de las temáticas próximas a tratar.

1.2.1 Glosario de términos

- A -

Admisión Temporal: Ingreso al territorio nacional o al resto del país de ciertas mercancías provenientes del extranjero o de zonas de tratamiento aduanero especial, sin que estas pierdan su calidad de extranjeras, con un fin determinado y para ser posteriormente reexportadas, importadas, o entregadas a la Aduana.

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

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

Almacén Particular: Locales o recintos particulares habilitados por el Servicio de Aduanas, por un período determinado, para el depósito de mercancías, sin previo pago de los derechos e impuestos que causen en su importación.

Aprovisionamiento: El embarque de mercancías nacionales o nacionalizadas, de rancho, destinadas a las naves o aeronaves, nacionales o extranjeras, que no efectúen transporte internacional.

Arancel Aduanero: Norma legal, contenida en el D. F. L. N° 2 de 1989, del Ministerio de Hacienda, que ordena sistemáticamente conforme al Sistema Internacional Armonizado de Denominación y Codificación, las mercancías con los respectivos gravámenes y/o tributos que les son aplicables en las destinaciones de importación o de exportación.

- B -

Bodega Destino: Recinto de depósito que cuenta con autorización sanitaria e individualizado en el certificado de destinación, donde las mercancías extranjeras permanecen almacenadas en espera de obtener la autorización de uso y consumo.

- C -

Carta de Porte: Documento que las partes en un contrato de transporte otorgan, para acreditar la existencia y condiciones del contrato, y la entrega de las mercaderías al porteador.

Certificado de Destinación Aduanera (CDA): Corresponde al documento, emitido por la Autoridad Sanitaria o por el Servicio Agrícola y Ganadero según corresponda, que autoriza para retirar las mercancías desde los recintos aduaneros y almacenarlos en una bodega destino, a través de medios y rutas de transporte definidos, hasta que se emita la autorización de uso y consumo.

Certificado de Origen: Documento que sirve para acreditar el origen de las mercancías, para efectos preferenciales arancelarios, no preferenciales, aplicación de cupos y para cualquier otra medida que la ley establezca.

Certificado Sanitario: Documento oficial del Gobierno de Chile, que avala condiciones sanitarias de las mercancías que en él se describen.

CFR (Costo y Flete): Incoterm que significa que el vendedor debe hacer el despacho de la mercancía para su exportación y pagar los Costos y el Flete necesario para transportarla al destino indicado. (Transporte marítimo)

CIF (Costo, Seguro y Flete): Incoterm que significa que el vendedor debe hacer el despacho de la mercancía para su exportación y pagar los Costos y el Flete necesario para transportarla al destino indicado y también debe contratar un seguro marítimo para la mercancía del comprador. (Transporte marítimo)

CIP (Transporte y Seguro pagado hasta): Incoterm que significa que el vendedor debe hacer el despacho de la mercancía para su exportación y pagar los Costos y el Flete necesario para transportarla al destino indicado y también debe contratar un seguro para la mercancía del comprador. (Transporte marítimo)

Conocimiento de Embarque: Documento que prueba la existencia de un contrato de transporte marítimo, y acredita que el transportador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías y se ha obligado a entregarlas contra la presentación de ese documento a una persona determinada, a su orden o al portador.

CPT (Transporte pagado hasta): Incoterm que significa que el vendedor debe hacer el despacho de la mercancía para su exportación y pagar los Costos y el Flete necesario para transportarla al destino indicado. (Transporte no marítimo)

- D -

DAF (Entregado en la frontera): Incoterm que significa que el vendedor cumple con sus obligaciones, cuando la mercancía para su exportación se pone a disposición del comprador, antes del punto fronterizo aduanero de destino.

DDP (Entregado con los derechos aduaneros pagados): Incoterm que significa que el vendedor se hace cargo de todo, incluyendo los procedimientos necesarios para el despacho de la mercancía y el pago de los derechos aduaneros.

DDU (Entregado con los derechos aduaneros no pagados): Incoterm usado cuando el vendedor se encarga de todo lo necesario para entregar la mercancía en el lugar convenido, a excepción del desaduanamiento en el país de destino.

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

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

DEQ (Entregado ex muelle): Incoterm utilizado normalmente para envíos por vía marítima. El comprador actúa en el muelle del punto de destino indicado.

Derechos de Aduana: Derechos establecidos en el Arancel Aduanero y/o en la legislación nacional, que gravan a las mercancías que entran al territorio nacional o que salen de él. Estos pueden consistir en: a) Derecho Ad-Valorem: Tributo que grava la importación de mercancías y que se fija en proporción a su valor aduanero; y b) Derecho Específico: Tributo que grava la importación de mercancías en una cantidad fija de dinero, que se determina en base a una unidad de medida, ya sea kilogramo, tonelada, litro, docena, metro, etc.

DES (Entregado ex nave): Incoterm usado normalmente para el envío de mercancías por vía marítima. El comprador actúa cuando la nave llega al punto de destino indicado.

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

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

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

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

Documento Único de Salida (DUS): Es el documento mediante el cual se presentan las mercancías, ante el Servicio Nacional de Aduanas, para su posterior embarque al exterior.

- E -

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

EXW (Ex Fábrica): Incoterm que significa que la única responsabilidad del vendedor, es poner su mercancía a disposición del comprador en su propio local.

- F -

FAS (Franco al costado de la nave): Incoterm que significa que el vendedor se hace responsable de colocar la mercancía al costado de la nave en el muelle o en las barcasas, en el lugar indicado en la cotización.

FCA (Franco en el medio de transporte): Incoterm que significa que el vendedor debe entregar la mercancía lista para su exportación al transportista en el lugar indicado en las condiciones de embarque.

FOB (Franco a bordo): Incoterm que se usa cuando el vendedor se responsabiliza de colocar la mercancía a bordo de una nave en el puerto indicado en el contrato de venta.

- G -

Guía Aérea : Documento que acredita en el transporte aéreo de mercancías, la celebración de un contrato, las condiciones de transporte, la recepción de la mercancía por el transportador, su peso, volumen, embalaje, así como el número de bultos.

Guía Courier: Documento que acredita la consignación de la mercancía que llega o sale por este tipo de despacho, permitiendo a las empresas Courier y a los Agentes de Aduana en su caso, la confección y presentación de los documentos de destinación aduanera.

- I -

Importador: Persona natural o jurídica que realiza o solicita, personalmente o a través de terceros, el trámite de importación.

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

Incoterm: Son términos definidos y elaborados por la Cámara Internacional de Comercio (CIC), con la finalidad de establecer un lenguaje estandarizado que pueda ser utilizado por los compradores y vendedores que participan en negocios internacionales.

Internación: Proceso de obtención de autorización para distribución, uso y consumo del alimento importado.

- L -

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

- M -

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

Mercancía: todos los bienes corporales muebles, sin excepción alguna.

Mercancía extranjera: la que proviene del exterior y cuya importación no se ha

consumado legalmente, aunque sea de producción o manufactura nacional, o que, habiéndose importado bajo condición, ésta deje de cumplirse.

Mercancía nacional: la producida o manufacturada en el país con materias primas nacionales o nacionalizadas; y es nacionalizada la mercancía extranjera cuya importación se ha consumado legalmente, esto es, cuando terminada la tramitación fiscal queda la mercancía a disposición de los interesados.

Muestras sin valor comercial: Alimentos y materias primas alimentarias destinadas a uso humano, cuyo destino es el consumo personal del importador, análisis, pruebas de laboratorio, evaluación de mercado entre otros. Estos alimentos no pueden ser comercializados o destinados a terceros.

Muestras sin valor comercial de producto farmacéutico, cosmético o pesticida de uso sanitario y doméstico o de las materias primas utilizadas en su elaboración: Productos o materias primas cuyo destino es análisis, pruebas de laboratorio, evaluación de mercado, registro sanitario en el Instituto de Salud Pública de Chile, entre otros. Estos productos no pueden ser comercializados o destinados a terceros.

- P -

Perímetro Fronterizo de Vigilancia Especial: Parte de la zona secundaria en la cual se establecen prohibiciones y restricciones especiales para las existencias y tráfico de mercancías.

Potestad Aduanera: el conjunto de atribuciones que tiene el Servicio para controlar el ingreso y salida de mercancías hacia y desde el territorio nacional y para dar

cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias que regulan las actuaciones aduaneras. Quedan también sujetas a dicha potestad las personas que pasen por las fronteras, puertos y aeropuertos, y la importación y exportación de los servicios respecto de los cuales la ley disponga intervención de la Aduana.

- R -

Rancho: Los combustibles, lubricantes, aparejos y demás mercancías, incluyendo las provisiones destinadas al consumo de pasajeros y tripulantes que requieren las naves, aeronaves y vehículos destinados al transporte internacional y en estado de viajar para su propio mantenimiento, conservación y perfeccionamiento.

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

Redestinación: es el envío de mercancías extranjeras desde una Aduana a otra del país, para los fines de su importación inmediata o para la continuación de su almacenamiento.

Reexpedición: Envío de mercancías extranjeras desde una zona franca a otra, al extranjero, a depósitos francos o a una zona primaria.

Reexportación: es el retorno al exterior de mercancías traídas al país y no nacionalizadas.

Resolución de Uso y Disposición (U y D): Resolución, emitida por la autoridad

competente, que permite que los productos que ingresan al país puedan ser usados o distribuidos en el territorio nacional.

- S -

Salida Temporal: Salida al extranjero de mercancías nacionales o nacionalizadas, sin perder su calidad de tales y sin pagar a su retorno los derechos e impuestos que cause la importación, bajo determinadas condiciones.

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

- T -

Tráfico de cabotaje: es el transporte por mar de mercancías nacionales o nacionalizadas, o la simple navegación entre dos puntos de la costa del país, aunque sea por fuera de sus aguas territoriales pero sin tocar puerto extranjero.

La expresión **puerto marítimo** comprende también los puertos ubicados en un lago, cuando éste constituya parte de la frontera de la República.

Transbordo de mercancías: es su traslado directo o indirecto desde un vehículo a otro, o al mismo en diverso viaje, incluso su descarga a tierra con el mismo fin de continuar a su destino y aunque transcurra cierto plazo entre su llegada y su salida.

Tránsito: Paso de mercancías extranjeras a través del país cuando éste forma parte de un trayecto total comenzado en el extranjero y que debe ser terminado fuera de sus fronteras. Igualmente se considerará como tránsito el envío de mercancías extranjeras al exterior que se hubieren descargado por error u otras causas calificadas en las zonas primarias o lugares habilitados, con la condición de que no hayan salido de dichos

recintos y que su llegada al país y su posterior envío al exterior se efectúe por vía marítima o aérea.

- V -

Valor Aduanero: Es el valor de transacción, es decir, el precio realmente pagado o por pagar de las mercancías cuando éstas se venden para su exportación al país de importación, ajustado cuando corresponda.

- Z -

Zona Franca: Área o porción unitaria de territorio perfectamente deslindado y próximo a un puerto o aeropuerto amparado por presunción de extraterritorialidad aduanera.

Zona Franca de Extensión: Ciudad o región situada adyacente a la Zona Franca delimitada por el Presidente de la República en uso de sus facultades.

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

Zona secundaria: la parte del territorio y aguas territoriales que le corresponda a cada Aduana en la distribución que de ellos haga el Director Nacional de Aduanas, para los efectos de la competencia y obligaciones de cada una.²³

² Fuente: Artículo 2°, DECRETO CON FUERZA DE LEY DE HACIENDA N° 213, DE 1953, SOBRE ORDENANZA DE ADUANAS, Pagina web www.aduana.cl, Diciembre 15 de 2013, 20:00 hrs.

1.3 El Comercio Internacional

Para un mayor entendimiento y como apoyo al informe se hace referencia al concepto de comercio internacional el cual se entiende que es el intercambio de bienes económicos que se efectúa entre los habitantes de dos o más naciones, de tal manera, que se dé origen a salidas de mercancía de un país (exportaciones) y entradas de mercancías (importaciones) procedentes de otros países.⁴

La importancia del buen desempeño de las relaciones internacionales en el desarrollo, político, comercial, cultural a nivel mundial, es primordial hoy en día para el logro del desarrollo integral de las naciones.

Al analizar la economía debemos de revisar la dimensión que trasciende las fronteras de un país, es decir, la que aborda los problemas económicos con fines internacionales. La importancia que tienen las relaciones internacionales en el campo comercial, político o cultural ha alcanzado, a nivel mundial, un profundo significado, a tal grado que no se puede hablar tan sólo de intercambio de bienes sino de programas de integración

No hay una sola nación que pueda considerarse autosuficiente así misma y que no necesite del apoyo de los demás países, aun las naciones más ricas necesitan recursos de los cuales carecen y que por medio de las negociaciones y acuerdos internacionales suplen sus necesidades y carencias en otras zonas.

³ Fuente: pagina web, www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos, Enero 14 de 2014, 21:00 hrs.

⁴ Documento “Comercio exterior-modulo1”, 2008. Profesor Eduardo Haye Arredondo, Universidad de Valparaíso

Las condiciones climatológicas propias de cada nación la hacen intercambiar con zonas donde producen bienes los cuales no pueden ser obtenidos en su propia región por ende esto genera el intercambio y el desarrollo del comercio entre las distintas naciones

El comercio internacional permite una mayor movilidad de los factores de producción entre países, dejando como consecuencia las siguientes ventajas:

- Cada país se especializa en aquellos productos donde tienen una mayor eficiencia lo cual le permite utilizar mejor sus recursos productivos y elevar el nivel de vida de sus trabajadores.
- Los precios tienden a ser más estables.
- Hace posible que un país importe aquellos bienes cuya producción interna no es suficiente.
- Hace posible la oferta de productos que exceden el consumo a otros países, en otros mercados.(Exportaciones)
- Equilibrio entre la escasez y el exceso.

De acuerdo a lo anterior, resumiendo debemos decir que el desarrollo del comercio internacional hace que los países prosperen, al aprovechar sus activos, producen mejor y luego intercambian con otros, lo que a sus ves ellos producen mejor. En definitiva el intercambio de bienes y servicios es vital para el desarrollo y avance de un país.

1.4 Inserción y evolución de Chile en el Comercio Internacional y su economía

Según la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, Chile es una economía pequeña y abierta al comercio exterior, y su política comercial está orientada a profundizar su actual nivel de apertura

En la reciente historia de la inserción económica internacional chilena existen dos hitos importantes. El primero es la propia apertura democrática que vive el país desde 1990 y que implicó un significativo impulso político y diplomático a la integración del país con el resto del mundo, saliendo del aislamiento que afectara al régimen militar. Bajo esta dinámica se abrieron las puertas para ampliar las relaciones políticas y comerciales, primero con los países de la región y más tarde con América del Norte, Europa y Asia. El segundo hito de consideración es que en las décadas del noventa y la primera del segundo milenio están marcadas, por un proceso de globalización que no solo cubre el campo comercial sino también el financiero y al cual concurren dos crisis económicas de envergadura: la crisis asiática y la actual crisis global.

En relación a la inserción económica internacional de Chile es importante destacar que ella ha estado condicionada por décadas al hecho de que su economía tiene un mercado interno pequeño y un potencial en recursos naturales asentados principalmente en la actividad minera. Desde el punto de vista de su comercio exterior y específicamente de su política arancelaria esta economía ha recorrido las tres vías de la apertura comercial, es decir la vía unilateral, bilateral y multilateral.

En el ámbito de la política arancelaria el período 1990-2009 se ha caracterizado por un arancel uniforme a nuestras importaciones con el objetivo de mitigar la desviación de comercio, el cual además se ha reducido gradualmente desde el 15% al 6% actual. Sin embargo, en el mismo período se han ampliado y realizado distintos acuerdos comerciales de carácter bilateral ya sea con países o regiones integradas, de tal suerte que el 90,6% de nuestras importaciones están hoy sujetas a estos acuerdos, los que hacen que el arancel efectivo sea inferior al 1%. Igualmente, dado que 90,3% de las exportaciones se destinan a países con acuerdos, hoy el arancel efectivo que pagan nuestros productos en el exterior es de 0,4%. Podemos decir que actualmente nuestra economía no tiene límites de aranceles para alcanzar otros mercados y las restricciones van más bien por el lado del costo del transporte y las barreras no arancelarias las que también están fuertemente reguladas por los propios acuerdos comerciales.

En lo que se refiere a la apertura multilateral y después de la ronda Uruguay, Chile ha ido incorporando en los Acuerdos Comerciales de última generación, conocidos como Tratados de Libre Comercio (TLC) nuevas disciplinas comerciales distintas a barreras arancelarias, tales como: servicios, inversión, compras públicas, normas laborales y normas medio ambientales, propiedad intelectual etc. En todos ellos se registran acuerdos multilaterales a partir de los cuales Chile ha ido ampliando los temas de negociación.

Sin duda el desarrollo de los acuerdos comerciales constituye un elemento central del proceso de inserción comercial de la economía chilena. El conjunto de estos acuerdos

significan un sistema amplio de preferencias arancelarias acompañado de contingentes, los que han creado un conjunto de oportunidades para el desarrollo exportador. Más aún la red de acuerdos existente hacen menos relevante el problema de creación y desviación de comercio y cada vez son más importantes los aspectos dinámicos del comercio y el cómo se aprovechan sus oportunidades.

Los acuerdos comerciales tienen a su vez su propio período de maduración antes de dar todos sus frutos. Por otra parte la evaluación de los acuerdos según los impactos en el empleo, la inversión, el crecimiento y el bienestar son en última instancia difíciles de cuantificar en plazos cortos. El test más importante para evaluar los acuerdos, y solo medible en plazos medianos y largos, tiene que ver con la generación de un cambio en la estructura productiva y canasta exportadoras que asegure la incorporación de conocimiento, valor agregado y encadenamiento a nuestros recursos, tema todavía pendiente en el comercio exterior chileno.

Son muchos los desafíos que quedan pendientes en una nueva fase de desarrollo exportador que probablemente va a significar una mayor incorporación de innovación, y dar mayor importancia a la temática del desarrollo sostenible exportador, así como los temas relativos a la interrelación entre el comercio de bienes y servicios y el proceso de internacionalización de capitales.

1.4.1 Acuerdos Comerciales de Chile con el resto del mundo.

Rasgos relevantes de los Acuerdos Comerciales

Como ya hemos visto Chile ha buscado profundizar la política de apertura unilateral aplicada desde años anteriores, a través del fortalecimiento de los vínculos de carácter multilateral y bilateral, logrando en los últimos años afianzar los lazos comerciales con 57 países a través de 21 Acuerdos Comerciales (incluido el firmado recientemente con Turquía). Como resultado de dichas políticas, la participación del comercio de bienes en el PIB ha tenido un aumento sostenido, pasando de un 44% en 1990 a un 69,6% en 2008.

Las negociaciones comerciales llevadas a cabo por Chile han sido una forma de alcanzar el libre comercio al que la teoría le asigna múltiples beneficios. A través de la reducción de aranceles y la eliminación de restricciones no arancelarias, el país ha buscado mejorar la eficiencia del sistema productivo interno, permitiendo que los productos importados y los precios internacionales traspasasen las fronteras de protección establecidas bajo el patrón de desarrollo de una economía cerrada, incentivando la eficiencia económica.

Asimismo, la eliminación de barreras arancelarias y no arancelarias, aplicadas principalmente a productos con mayor grado de elaboración ha permitido un cambio en la estructura exportadora, principalmente la de origen industrial⁵

⁵ Fuente: adaptación del libro: 20 años de la Evolución del Comercio Exterior Chileno. DIRECON, diciembre 2009. Pagina web: <http://www.direcon.gob.cl>

Tabla numero 1: Acuerdos Internacionales vigentes de Chile.

Parte signataria	Tipo de acuerdo	Entrada en vigencia internacional
Australia	Tratado de libre comercio	6 - marzo- 2009
Bolivia	Acuerdo de complementación económica	6 - abril - 1963
Canadá	Tratado de Libre comercio	5 - julio - 1997
China	Tratado de libre comercio	1- octubre - 2006
Colombia	Acuerdo de libre comercio	8 - mayo - 2009
Corea del Sur	Tratado de libre comercio	2 - abril - 2004
Cuba	Acuerdo de complementación económica	27 – junio – 2008
Ecuador	Acuerdo de complementación económica	25 – enero – 2010
EFTA	Tratado de libre comercio	1 – diciembre - 2004
Estados Unidos	Tratado de libre comercio	1 – septiembre – 2004
India	Acuerdo de alcance parcial	17 – agosto – 2007
Japón	Acuerdo Asociación económica	3 – septiembre – 2007
Malasia	Tratado de libre comercio	1 – abril - 2012
MERCOSUR⁶	Acuerdo de complementación económica	1 – octubre - 1996
México	Tratado de libre comercio	31 – julio - 1999
P4⁷	Acuerdo de asociación económica	8 – noviembre – 2006

⁶ **Mercosur:** Integrado por Argentina, Paraguay, Venezuela, Brasil y Uruguay. Chile participa como país asociado.

⁷ **P4:** Chile, Nueva Zelandia, Singapur y Brunei Darussalam.

Panamá	Tratado de libre comercio	7 – marzo - 2008
Perú	Acuerdo de complementación económica	1 – marzo - 2009
Turquía	Tratado de libre comercio	1 – marzo - 2011
Unión Europea⁸	Acuerdo de asociación	1 – febrero - 2005
Venezuela	Acuerdo de complementación económica	1 – julio - 1993
Centroamérica	Tratado de libre comercio	14 – febrero – 2002
Vietnam	Tratado de libre comercio	1 – enero - 2014

Fuente: Adaptación pagina web: <http://www.direcon.gob.cl/acuerdos-comerciales/> , 30 de junio 2014, 17:30 hrs

⁸ **Unión Europea:** Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia.

Tabla numero 2: Acuerdos Internacionales de Chile firmados aun no vigentes

Parte Signataria	Tipo de Acuerdo
Hong-Kong, China	Tratado de Libre Comercio
Tailandia	Tratado de Libre Comercio

Fuente: Adaptación pagina web: <http://www.direcon.gob.cl/acuerdos-comerciales/> , 30 de junio 2014, 17:30 hrs

Tabla numero 3: Acuerdos Internacionales de Chile en Negociación

Parte Signataria
Transpacific Partnership ⁹
Alianza del Pacífico ¹⁰

Fuente: Adaptación pagina web: <http://www.direcon.gob.cl/acuerdos-comerciales/> , 30 de junio 2014, 17:30 hrs

1.4.2 Crecimiento y comercio en Chile

El proceso de apertura ocurrido en nuestro país a mediados de la década setenta, el cual rompió con el sesgo anti exportador del modelo de sustitución de importaciones, permitió al país generar capacidad productiva acorde para competir en los mercados

⁹ **Transpacific Partnership:** Australia, Brunei Darussalam, Canadá, Chile, Estados Unidos, Malasia, México, Nueva Zelanda, Perú, Singapur, Vietnam y Japón.

¹⁰ **Alianza del Pacífico:** Chile, Colombia, México y Perú.

internacionales. Sin embargo, si bien el proceso de apertura comenzó hace más de treinta años, sólo desde mediados del decenio de 1980 se observa un fuerte aumento en el comercio exterior chileno. Es en este período en el cual tanto las exportaciones como las importaciones comienzan a presentar una tendencia creciente no vista en períodos anteriores. Esta tendencia fue interrumpida por la irrupción de la crisis asiática (1999) y por la actual crisis mundial (2008).

La apertura del país al comercio con el resto del mundo fue aliciente para un mayor crecimiento económico, esto gracias a que la demanda internacional que enfrenta el país es prácticamente ilimitada. En efecto, en numerosos estudios se pone en relieve que el caso chileno es de crecimiento impulsado por las exportaciones y no viceversa. De esta forma, a comienzos de la década de los 90, Chile presenta un crecimiento del PIB mayor en promedio al resto del mundo, permitiéndole aumentar su participación relativa en el PIB mundial.

Este auge económico, que situó a Chile dentro de los países con mayor crecimiento mundial en el período, fue liderado por altas tasas de inversión y por mayores embarques de exportación. Sin embargo, para el último decenio post crisis asiática, Chile no ha recuperado las tasas de crecimiento anteriores, pero dadas las fuertes alzas en el precio del cobre, Chile ha aumentado su participación en el comercio mundial.¹¹

¹¹ Fuente: adaptación del libro: 20 años de la Evolución del Comercio Exterior Chileno. DIRECON, diciembre 2009. Pagina web: <http://www.direcon.gob.cl/2013/09/20-anos-de-la-evolucion-del-comercio-exterior-chileno/>

1.5 Servicio Nacional de Aduanas de Chile.

Como ya hemos visto en los puntos anteriores la evolución creciente del comercio y sus efectos económicos.

En el próximo apartado y para adentrarnos mayoritariamente en el foco del trabajo, hacemos referencia a continuación, al Servicio Nacional de Aduanas y como este ha ido progresando desde sus inicios.

1.5.1 Historia de la Aduana de Chile

La historia del Servicio Nacional de Aduanas, se viene dando desde tiempos de la Colonia, cuando la Reina Isabel de Castilla estableció la llamada Casa de Contratación de Sevilla, en 1503.

La llamada Casa de Contratación de Sevilla o “Aduana” de Sevilla, fue creada a pocos años del descubrimiento de América por Colón (1492), con el fin de centralizar desde allí las mercancías que salían a las nuevas colonias americanas. Tiempo después, en 1545, surge un verdadero derecho de aduana: el almojarifazgo o derechos de entrada sobre el valor de las mercancías.

Imagen numero 1: Casa de Contratación de Sevilla o “Aduana” de Sevilla



Fuente: Imagen extraída pagina web, <http://archivohispanico.wordpress.com/agi/>, 30 de junio 2014, 18:20 hrs

Históricamente y a nivel mundial, las aduanas nacieron para impedir la entrada de productos a un determinado territorio. A través del tiempo, los países latinoamericanos han definido a la Aduana como el "Organismo encargado de aplicar la legislación relativa a la importación y exportación de mercancías y a los otros gravámenes aduaneros: percibir y hacer percibir los impuestos que les sean aplicables". En 1774, el Gobernador Don Agustín de Jáuregui estableció en forma definitiva la Aduana, poniendo punto final al remate de las rentas o empleos públicos. Se debe a este Gobernador la organización del primer Servicio de Aduanas de Chile, cuya sede principal se radicó en Santiago, conocido en esa época con el nombre de Administración de Aduanas. Tras la declaración de la Independencia de Chile en 1810, se promulga al año siguiente la Ley de Libertad de Comercio, siendo ésta la primera ley de la República, que aporta interesantes artículos de incidencia aduanera vinculados con el

comercio exterior. Esta disposición decretó la libertad de comercio para los puertos de Coquimbo, Valparaíso, Talcahuano y Valdivia.

Ese mismo año se dicta la primera Ordenanza de Aduanas, al permitirse desde el 21 de Febrero de 1811, el comercio recíproco con naciones amigas o neutrales con respecto a España. Posteriormente, el Reglamento Constitucional de 1813, establece la revisión de las mercancías en Valparaíso antes que éstas fueran remitidas a Santiago.

Más adelante, en 1820, se acordó crear una Aduana en Valparaíso para aforar y liquidar las mercancías. En el año 1831 se traslada definitivamente, la Aduana Mayor o Superintendencia de Aduanas, desde Santiago a Valparaíso. Dos años después se crean los “Almacenes de Aduana”.

En los años siguientes, mediante diversos cuerpos legales se dictan normas y procedimientos aduaneros, como también se van creando nuevas aduanas en distintos puntos del país; tales como: Coquimbo, Los Andes, Caldera, Talcahuano, Mejillones, Carrizal Bajo, Chañaral, Tomé, Arica, Taltal, entre otras. Algunas continúan vigentes, mientras que otras fueron suprimidas con el paso del tiempo.

Génesis de un Monumento Histórico

En 1844, se inició la construcción del edificio de la Aduana de Valparaíso, actual Dirección Regional.

La obra estuvo inicialmente a cargo del ingeniero Augusto Charme. Sin embargo, los trabajos se suspendieron por 2 años, debido a diversos inconvenientes y fueron reanudados en el año 1846, por el constructor John Brown Diffin. El constructor–arquitecto, oriundo de Estados Unidos, realizó varios trámites con la intención de continuar la obra, presentó nuevos y diferentes planos, para finalmente, dar término a la construcción de este noble inmueble. Cabe destacar que el reconocido arquitecto se hizo cargo también de las diligencias para la construcción de los almacenes aduaneros en 1833.

Imagen numero 2: Edificio de la Aduana de Valparaíso



Fuente: Imagen extraída pagina web www.aduana.cl, 30 de junio 2014, 18:30 hrs

La inauguración oficial del edificio de Aduana se realizó el 1 de Septiembre de 1855, manteniéndose hasta hoy como el edificio institucional más antiguo de la ciudad-puerto, ya que ha soportado incólume a terremotos como el de 1906, incendios, bombardeos, violentos temporales, etc.

El edificio de la Aduana presenta un estilo de construcción muy característico de la ciudad de Valparaíso de aquella época. Es una construcción de dos pisos, compacta, que responde a la alta valorización del terreno plano; sólida de arquitectura simple y proporciones armónicas, de composición de plantas y fachadas resueltas en forma simétrica.

La edificación se estructura sobre la base de gruesos muros de ladrillos estucados de 1.20 metros de espesor sobre fundaciones de piedra. Destaca el excelente trabajo de carpintería en los entramados de entepiso, la escalera y la estructura de la techumbre, con sus tijerales resueltos en alerce.

Con este edificio, Brown logró una versión porteña del estilo post-colonial de la arquitectura norteamericana.

Finalmente, cabe señalar que a partir del año 1976, esta reliquia arquitectónica forma parte de nuestro Patrimonio Nacional. En la actualidad, además de sus funciones aduaneras, es sede de importantes iniciativas culturales y artísticas.

En 1936 en la Plaza Sotomayor, se inició la construcción de un edificio para albergar a la Superintendencia de Aduanas y para el Resguardo Marítimo de la Aduana de Valparaíso. Actualmente, ahí se encuentra la Dirección Nacional de Aduanas.

En Enero de 1994, el Servicio Nacional de Aduanas adquirió el edificio que pertenecía al Banco Central de Chile, construido en 1928, en calle Esmeralda de Valparaíso.

Aduanas del Presente

Diversos personajes e iniciativas han ido marcando la larga marcha del Servicio Nacional de Aduanas de Chile. En la actualidad, en virtud de la inserción internacional de nuestro país y de los nuevos Tratados de Libre Comercio y Acuerdos Comerciales suscritos por Chile, el rol que le cabe a Aduanas es preponderante. En efecto, su tarea ya no sólo radica en la recaudación de los derechos aduaneros y de impuestos de carácter interno a las importaciones, sino que ahora, le corresponde implementar la puesta en marcha de dichos acuerdos internacionales, siendo un ente facilitador del comercio exterior, que fiscaliza de manera exacta y oportuna.

Imagen numero 3: Edificio Dirección Nacional de Aduanas



Fuente: Imagen extraída pagina web www.aduana.cl, 30 de junio 2014, 18:30 hrs

1.5.2 Servicio nacional de aduanas



Artículo 1°.- El Servicio Nacional de Aduanas

Es un servicio público, de administración autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida y se relacionará con el poder ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda. Este servicio será denominado para todos los efectos legales como "Institución Fiscalizadora" y su domicilio será la ciudad de Valparaíso. A este servicio le corresponderá vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que

determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes.¹²

1.5.2.1 General

El Servicio cumple funciones claves para el desarrollo del país, teniendo un rol preponderante en materia de comercio exterior. Asimismo, debe resguardar los intereses del Estado y de la ciudadanía, fiscalizando dichas operaciones, de manera oportuna y exacta, verificando que no ingresen a nuestro país mercancías que puedan ser consideradas peligrosas.

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

1.5.2.2 Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

Ley Orgánica del Servicio:

Decreto con Fuerza de Ley N° 329 de 1979, del Ministerio de Hacienda (D.O. 20.06.1979), aprueba ley orgánica del Servicio Nacional de Aduanas.

Ordenanza de Aduanas:

Decreto con Fuerza de Ley N° 30 de 2004, del Ministerio de Hacienda (D.O.

¹² Fuente: Artículo 1°, DECRETO CON FUERZA DE LEY DE HACIENDA N° 213, DE 1953, SOBRE ORDENANZA DE ADUANAS, Pagina web www.aduana.cl, Diciembre 15 de 2013, 20:00 hrs.

04.06.2005), aprueba texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ordenanza de Aduanas.

Misión

Contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional, protegiendo los intereses del país y sus ciudadanos, a través de 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.

Visión

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

1.5.2.3 Objetivos Estratégicos

- Fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo basada en inteligencia.

- Contar con un marco normativo armonizado con estándares internacionales de aplicación previsible y uniforme, a fin de facilitar el comercio exterior chileno.
- Generar alianzas estratégicas en base a la confianza y colaboración con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior para contribuir a la simplificación de los procesos y a mejorar la efectividad de la fiscalización.
- Desarrollar un modelo de gestión de personas, basado en el mérito y adaptado a las necesidades de la organización, desarrollando sus habilidades para contar con personas competentes, íntegras, motivadas, comprometidas con la institución y con vocación de servicio público.
- Implementar y consolidar un modelo de gestión enfocado al logro de los objetivos; en base a procesos integrados, transparentes y expeditos que permita al Servicio prever y responder proactivamente a los cambios del entorno.

1.5.2.4 Productos Estratégicos.

- Fiscalización de las operaciones de comercio exterior:
 - Fiscalización y control de tráfico de mercancías ilícitas.
 - Fiscalización del Cumplimiento de Normas Tributarias Aduaneras.

- Fomentar el Cumplimiento Voluntario de los Operadores de Comercio Exterior.
- Provisión de operaciones de comercio exterior.
 - Aplicación de Técnicas aduaneras
 - Generación y difusión de Normas de Ingreso, tránsito y salida de mercancías (despacho de mercancías).
 - Operaciones de Zona Franca
- Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística
 - Tramitación en línea de operaciones.
 - Consulta e información estadísticas permanentes.
 - Informes de comercio exterior
- Iniciativas para apoyo de la Gestión Interna
 - Procesos y Sistemas de Control de Gestión
 - Desarrollo de competencias del personal

1.5.2.5 Clientes/Usuarios/beneficiarios

- Servicios públicos relacionados directa e indirectamente con el comercio exterior.
- Viajeros nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país.
- Importadores y Exportadores.
- Operadores de Comercio Exterior (Transportistas, Almacenistas, etc.)
- Agentes de Aduanas

- Usuarios de Zona Franca
- Solicitantes de información de Comercio Exterior¹³

En relación a los puntos anteriores y continuando con la información necesaria para el desarrollo del informe y su comprensión. Debemos seguir profundizando lo leído. Por lo que a continuación hacemos presentación del próximo tema.

1.6 Agentes de Aduana

El agente de aduana es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante el Servicio Nacional de Aduanas para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías. En Chile a la fecha 14 de abril del 2014 hay vigentes 290 agentes de aduana.

1.6.1 Responsabilidad

Los agentes de aduana son civil y administrativamente responsables por toda acción u omisión dolosa o culposa que lesione o pueda lesionar los intereses del Fisco o que fuere contraria al mejor servicio del Estado o al que deben prestar a sus comitentes.

Responden, asimismo, personalmente de dichas acciones u omisiones cuando ellas fueren imputables a sus socios, apoderados o auxiliares, sin perjuicio de la responsabilidad de éstos y del derecho a repetir.

¹³ Fuente: Adaptación página web: <http://www.aduana.cl/historia-de-la-aduana-de-chile/aduana/2007-02-24/173229.html> ,29 de junio del 2014, 15:30hrs

Los agentes de aduana se considerarán empleados públicos para todos los efectos del Código Penal y de las responsabilidades derivadas de las infracciones contempladas en la Ordenanza de Aduanas, o a otras leyes de orden tributario, cuyo cumplimiento y fiscalización corresponda al Servicio de Aduanas.

1.6.2 Deberes generales

1. Llevar un libro registro circunstanciado de todos los despachos en que intervengan y formar con los instrumentos relativos a cada uno de ellos un legajo especial que mantendrán correlacionados con aquel registro;
2. Llevar contabilidad completa, consignando en sus libros los antecedentes que justifiquen sus asientos, conforme con las normas tributarias, aduaneras y comerciales que sean del caso;
3. Conservar durante el plazo de cinco años calendarios los documentos indicados en los números anteriores, sin perjuicio de los mayores plazos establecidos en otras leyes;
4. Mantener un registro al día de sus auxiliares, comunicando al Administrador de la Aduana que corresponda, respecto a los registrados ante ella, cualquier cambio que se produzca sobre el particular;
5. Informar al Administrador de la Aduana en el mes de marzo de cada año sobre la documentación pendiente al 31 de diciembre del año anterior;
6. Constituir y mantener vigentes las cauciones que fije la autoridad aduanera;

7. Velar por la conducta y desempeño de sus auxiliares, debiendo adoptar las medidas adecuadas que aseguren la permanente corrección de sus procedimientos y actuaciones,
8. Los agentes de aduana, además, deberán cumplir otras obligaciones, entre ellas, destinar a su objeto los fondos que le hayan provisto sus mandantes; respetar en el cobro de sus honorarios las normas que sobre el particular establezca el Director Nacional de Aduanas; facturar directamente al consignante y consignatario de las mercancías objeto de la destinación aduanera, los honorarios y gastos en que incurra; ocuparse en forma diligente y personal de las actividades propias de su cargo.

1.6.3 Proceso de Despacho de Mercancías

El despacho de las mercancías se refiere a las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan ante la Aduana en relación con las importaciones y exportaciones, pueden efectuarse, entre otros, por los agentes de aduana, quienes pueden intervenir sólo por cuenta ajena en toda clase de despachos. El agente de aduana presta servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías e intermediario entre importadores y exportadores y la Aduana. La contratación de sus servicios es obligatoria para importaciones superiores a 1.000 dólares y exportaciones mayores de 2.000 dólares.

Además, tiene el carácter de ministro de fe en cuanto a que la Aduana podrá tener por cierto que los datos que registren en las declaraciones que formulen en los documentos de despacho pertinentes, incluso si se trata de una liquidación de gravámenes aduaneros, guardan conformidad con los antecedentes que legalmente les deben servir de base.

Si los documentos de despacho no permitieren efectuar una declaración segura y clara, el agente deberá subsanarlo y registrar el dato correcto mediante el reconocimiento físico de las mercancías.

El agente de aduana podrá prestar sus servicios ante cualquier Aduana del país.

1.6.4 Requisitos para ser designado Agente de Aduana

- a) Ser chileno, persona natural, capaz de contratar;
- b) No haber sido condenado por la comisión de delito que merezca pena aflictiva;
- c) No encontrarse inhabilitado para cargos u oficios públicos, ni haberle sido impuesta la medida disciplinaria señalada en el inciso segundo, letra e), del artículo 202 de la Ordenanza de Aduanas o la de destitución señalada en el artículo 119 de la ley N 18.834, Estatuto Administrativo;
- d) Haber aprobado estudios vinculados al comercio exterior, en establecimientos educacionales reconocidos por el Estado. Los cursos deberán tener una duración mínima de cinco semestres, sin que sea necesario que todas las asignaturas fijadas en los respectivos programas estén relacionadas con el comercio exterior.

El requisito establecido anteriormente podrá ser reemplazado para las personas que acrediten experiencia como funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas o hayan sido reconocidos como apoderados de agentes de aduana, por un período no inferior a diez años, y

e) Haber sido aprobado en concurso de antecedentes y conocimientos en materias aduaneras, calificado mediante resolución fundada del Director Nacional.

El concurso será convocado por el referido Director a lo menos cada dos años, correspondiéndole a la Junta General de Aduanas fijar en forma previa el número máximo de agentes a designar.

A partir del año 2013 y con motivo de la entrada en vigencia plena de la Ley N 20.322, que Fortalece y Perfecciona la Jurisdicción Tributaria y Aduanera, el concurso será convocado por el Director Nacional de Aduanas, a lo menos cada dos años y fijará, en forma previa, el número máximo de agentes a designar.

1.6.5 Nombramiento de los agentes de aduanas

El nombramiento de los agentes de aduana se hará mediante resolución del Director Nacional, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos señalados precedentemente, previa constitución de una garantía de monto no inferior a 20 Unidades Tributarias Anuales, cuya suficiencia calificará el mismo Director del Servicio.

1.6.6 Recursos postulantes no designados

Las personas no designadas podrán deducir reclamo ante la Junta General de Aduanas, dentro del plazo de diez días hábiles, entendiéndose practicada la notificación al día siguiente de expedida la comunicación respectiva. Los reclamos se presentarán en la Dirección Nacional de Aduanas, debiendo remitirse los antecedentes a la Junta General de Aduanas, quien resolverá sin ulterior recurso.

El número máximo de agentes a designar se ampliará con el número de reclamos que sean acogidos por la Junta General de Aduanas.

En todo caso, la Junta, al resolver las reclamaciones, no podrá alterar o modificar las normas, procedimientos o ponderaciones que se fijaron por el Director Nacional antes del concurso.

1.6.7 Jurisprudencia disciplinaria a que están sujetos los agentes de aduana

Los agentes de aduana están sujetos a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional para sancionar el incumplimiento de las obligaciones inherentes a sus cargos, sin perjuicio de la responsabilidad tributaria, civil y penal que pudiere hacerse efectiva por los hechos que configuran dicho incumplimiento. Todo lo cual se entiende sin menoscabo de las facultades disciplinarias y preventivas que la ley entrega a otras autoridades u organismos.

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

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación escrita, dejándose constancia en el respectivo registro;
- c) Multa, con máximo de 25 Unidades Tributarias Mensuales;
- d) Suspensión del ejercicio de la función, y
- e) Cancelación de la licencia, nombramiento de la licencia, nonbramiento o permiso.

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

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

Los Agentes de Aduana podrán apelar ante la Junta General de Aduanas de la resolución que aplique sanciones de suspensión del ejercicio de la función y de cancelación de la licencia, nombramiento o permiso, que les haya sido impuesta por el Director Nacional de Aduanas en ejercicio de la jurisdicción disciplinaria. En este recurso podrá ser parte el Servicio Nacional de Aduanas.

A partir del año 2013 y con motivo de la entrada en vigencia plena de la Ley N 20.322, que Fortalece y Perfecciona la Jurisdicción Tributaria y Aduanera, los Agentes podrán reclamar ante el Tribunal Tributario Aduanero, de las resoluciones antes referidas, impuestas por el Director Nacional en ejercicio de la jurisdicción disciplinaria.¹⁴

Como último punto a incluir en el área temática definida al comienzo del desarrollo del capítulo, y en la que se enmarca este informe de práctica. Hace relación a la documentación utilizada en el comercio internacional y su importancia.

¹⁴ Fuente: adaptación de pagina web
<http://www.aduana.cl/aduana/site/edic/base/port/agentes.html>, 29 de junio, 17:00hrs

1.7 Documentación Internacional

En el comercio internacional, tanto comprador como vendedor, se desenvuelven en diferentes entornos económicos y legales en constante cambio, por dicha razón es que todas las operaciones deben ser documentadas detalladamente y de la manera más ordenada posible, para un correcto y eficaz funcionamiento.

De lo anterior extraemos que los documentos tienen una vital importancia por los siguientes motivos:

- ❖ Confieren la titularidad de la mercancía.
- ❖ Demuestran que la misma está asegurada ante posibles riesgos.
- ❖ Atestiguan su calidad o cantidad.

Se debe entender por documentación internacional al conjunto de documentos representativos de la operación de exportación/importación y el cumplimiento de las partes intervinientes de normas del mercado de cambios, de orden bancario, fiscales, aduaneras, etc.; aplicadas en cada país en particular.

Dichos documentos exteriorizan la efectividad de la transacción comercial respectiva; siendo que algunos de ellos acreditan la propiedad de las mercaderías que amparan.

Por otra parte, debemos tener en cuenta, que los bancos intervinientes; cualquiera sea el instrumento de pago utilizado, trabajan exclusivamente con y sobre los documentos y nunca con las mercaderías que éstos representan.

Por lo tanto, la formalidad y regularidad de los mismos redundará un mutuo beneficio a las partes intervinientes; en virtud de que el exportador podrá gestionar rápidamente el cobro de la operación, en forma ágil y eficiente el despacho aduanero.

Como principio general, debemos decir que los documentos que contiene una compraventa internacional de mercaderías, relacionados entre sí, deben concordar en un todo.¹⁵

Es importante indicar y recordar que:

- Para que la operación llegue a buen término todos los documentos han de estar perfectamente detallados y disponibles para su presentación ante los servicios.
- En muchas ocasiones el cobro de una exportación depende de que los documentos remitidos por el exportador permitan al comprador recoger la mercancía en la aduana.
- Las faltas y errores en la cumplimentación de la documentación suelen suponer la repercusión de un coste por parte de las entidades bancarias a través de las que se hace llegar dicha documentación al importador.

Podemos en principio, establecer dos grandes grupos de documentos:

A) aquellos que debe preparar, tramitar u obtener *el exportador*; en virtud de lo acordado con la parte compradora o surgidos de las exigencias que encuentre en su país en el ámbito oficial, o aquellos que hacen a la necesidad del importador por requerimientos, también de orden oficial.

¹⁵ Fuente: adaptación pagina web, <http://www.primeralexportacion.com.ar/> , 1 de julio 2014, 14:24hrs

B) aquellos que debe tramitar u obtener *el importador* de acuerdo a las exigencias de su país por los distintos entes involucrados de acuerdo a las distintas operaciones.

1.7.1 Listado general de Documentación Internacional

Documentos comerciales

- ✓ Contrato de compra-venta internacional
- ✓ Factura comercial internacional

Documentos referentes a las mercancías

- ✓ Certificado de Origen
- ✓ Certificado Sanitario
- ✓ Certificado Fitosanitario
- ✓ Certificado de Análisis u Otros
- ✓ Packing List
- ✓ Certificado de peso

Documentos relacionados al transporte

- ✓ Conocimiento de Embarque (CRT, B/L o AWB)
- ✓ Seguro o póliza de Transporte Internacional

Documentos aduaneros

- ✓ Declaración de Salida o de Ingreso (DIN o DUS)
- ✓ Certificado de Destinación Aduanera
- ✓ Documento de pago DI o DUS

✓ Factura de Agencia de Aduana

✓ Documento de cobro SAG

Documentos bancarios

✓ Documento de pago (SWIFT)

✓ Documentos instrumentos de pago (carta de crédito)

Capítulo II: Descripción de la Empresa.

En este capítulo se hará referencia a la Agencia de Aduana Christian Theil y Cía. Ltda. A través del desarrollo y descripción de esta misma. Con el objetivo de explicar y dar a conocer como se da inicio a esta organización, por medio de una breve reseña histórica, explicando su misión y visión, los servicios que esta ofrece, su estructura organizacional etc.

2.1 Agencia de Aduana Christian Theil y Cía. Ltda.

2.1.1 Reseña histórica

La agencia es el resultado de un completo proceso de más de 10 años de experiencia de su Agente de Aduanas, quien comienza sus primeros pasos en el Área del Comercio Internacional, en el Banco Edwards, casa central en calle Huérfanos, donde se desempeño en el Dpto.de Exportaciones 5to piso, desarrollando la confección de las planillas de comercio exterior visible e invisibles (cobertura), cambio internacional, etc.

Luego de un par de años su apetito de conocer otras ramas de este infinito universo de procesos, documentos e inagotable diversidad de conocimientos, toco puerto en la Agencia de Aduanas Jorge Stein y Cía. Ltda., a inicios de 1993, donde comenzó sus primeros pasos en todo el procedimiento documental de las operaciones diarias a presentar ante las diferentes Aduanas del país. En esta institución se interiorizo de variada documentación, siendo parte en el proceso de confección y preparación de las múltiples Declaraciones de Ingreso de diferentes tipos de operaciones, por ejemplo en

ferias internacionales (FISA¹⁶, FIDAE¹⁷, EXPOMIN¹⁸, ETC), además de las importaciones y exportaciones, incluyendo en ellas las de regímenes suspensivos y tratamientos especiales (Almacén Particular, Admisión Temporal, Redestinaciones, Reexportaciones, etc.) Toda esta experiencia fue asimilada de manera plena y satisfactoria, en un ambiente de permanente exigencia de metas y resultados, donde el nivel de producción era al máximo.

Hasta el Año 1997 permaneció en dicha Agencia, donde logró llegar al puesto de Pedidor Arancelario, destacándose por la permanente entrega en su trabajo y su gran sentido de servicio al cliente y equipos de trabajo.

A inicios del año 1998, comenzó una nueva etapa, donde fue recibido como un profesional consolidado en todo el proceso Aduanero de ingreso y envío de Mercancías, su nuevo desafío fue la Agencia de Aduanas Edmundo Browne y cía. Ltda., donde al año de permanencia logró el puesto de Subjefe del Dpto. Técnico de Importaciones, para luego a inicios del año 2000, ser nombrado Jefe de dicho Dpto. donde participo de manera medular en la completa modernización de este y en general de esta Agencia.

Durante su permanencia participo y creo sistemas de trabajos, con excelentes resultados en la organización de toda la documentación, ayudando a consolidar de manera definitiva el Dpto.de Importaciones de la Agencia Edmundo Browne y cía. Ltda. Hecho

¹⁶ Feria Internacional de Santiago

¹⁷ Feria Internacional del Aire y del Espacio

¹⁸ Feria de la Minería

que es respaldado y confirmado por el Señor Agente de Aduanas Edmundo Browne Vargas.

Posteriormente, en vista que sus metas tocaban techo, busco nuevos horizontes, los cuales por intuición personal, lo llevaron a dar un nuevo paso en su joven vida profesional, postulando un par de años después a Agente de Aduanas, en un principio, solo con la inquietud de ver hasta donde llegaban en ese momento sus conocimientos y capacidad, logrando obtener el título de Agente de Aduanas en su primera postulación.

Por último, de lo anterior podemos concluir, que la Agencia de Aduanas Christian Theil Y Cía. Ltda., es hoy una excelente alternativa de Servicio, por los años de experiencia y por el gran nivel de conocimientos, de su Agente de Aduanas, el cual puede distinguir claramente los requerimientos y necesidades del comercio exterior para las empresas participes de esta constelación de procesos y documentos; dando seguridad y tranquilidad permanente a todos aquellos que nos entregan su confianza, que con el transcurso del tiempo generan competitividad y eficiencia en el producto final.

Imagen número 4: Logo de la Agencia De Aduanas Christian Theil y Cía. Ltda.



Fuente: Imagen extraída de página web Agencia De Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda., (<http://www.atheil.cl>), Noviembre 23 de 2013, 17:00 hrs.

Para continuar con la descripción de la agencia. A continuación encontraremos la misión y visión de esta. La cual nos hace referencia al propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa, ya que define en primer punto a lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, en segundo, que es lo que pretende hacer, y en tercer punto, él para quién lo va a hacer. En la caso de la misión.

Y en lo que concierne a la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento y competencia.

2.1.2 Misión

La Agencia de Aduanas Christian Theil, tiene como misión sostener y asesorar a los clientes en todo el proceso de Comercio Exterior, es decir al desarrollo comercial, logístico y técnico de los trámites, preocupándose de coordinar con tales entidades rápida, eficiente y eficazmente toda la documentación en los términos y tiempo legales requerido por estas.

Además supervisa la correcta aplicación de todos los tratados internacionales existente entre Chile y demás países, entregando permanentemente información de las rebajas anuales, modificaciones legales, documentación vigente y caducada de cada producto y país negociado.

2.1.3 Visión

Considerando lo anterior, la Agencia tiene como visión obtener como resultado costos operativos a menor precio comercial e informativo, que en gran medida suman el mayor tiempo y capital humano de las Empresas, así no permitiéndoles mejorar y realizar la gestión interna en los plazos requeridos, perdiendo competitividad y no lograr una consolidación en su rubro.

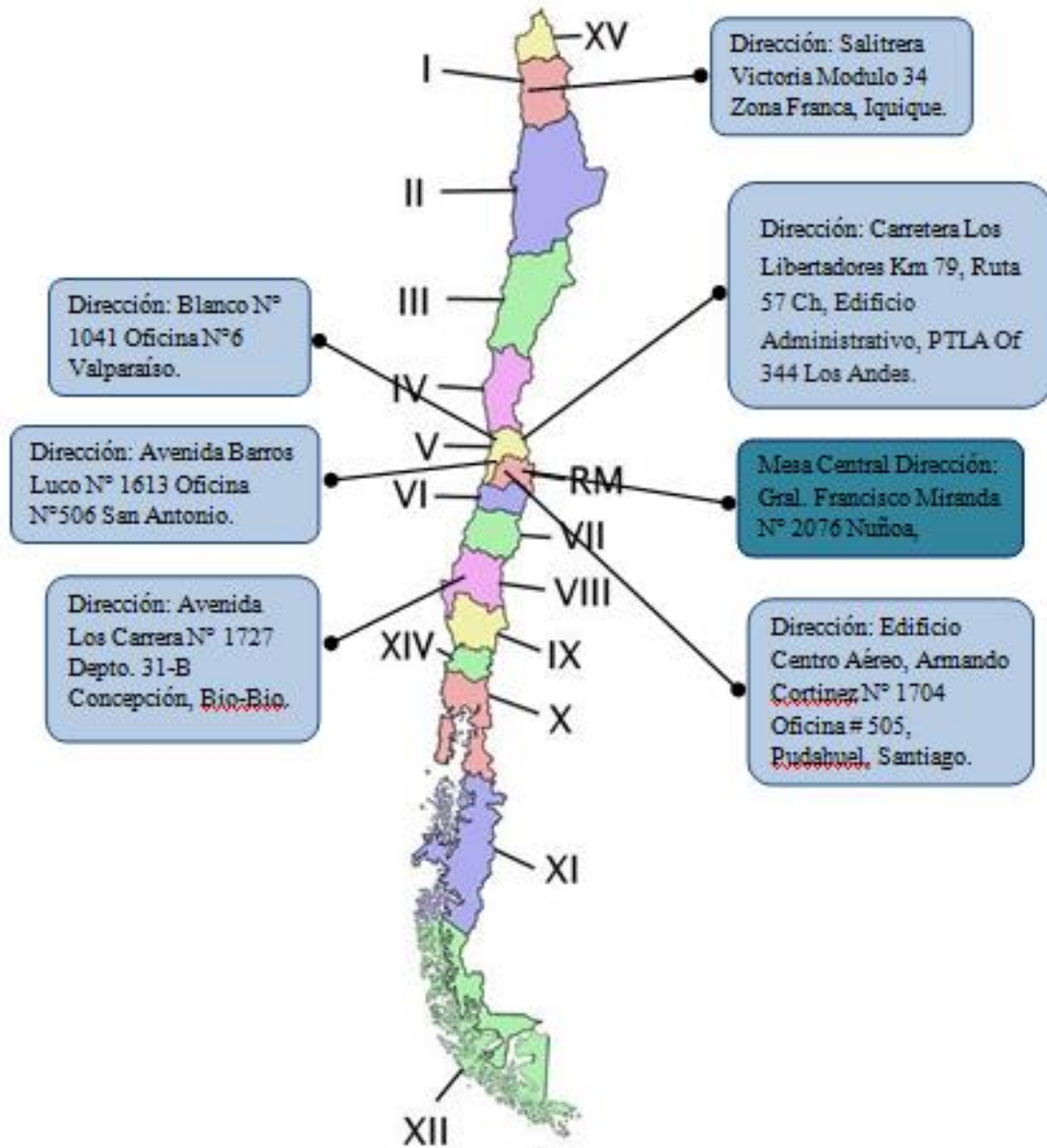
La agencia de aduanas cuenta a la fecha con 7 sucursales distribuidas por todo el país.

- Iquique
- Los andes
- Valparaíso
- San Antonio
- Santiago y aeropuerto
- Talcahuano-Concepción

Para una mayor contextualización y ubicación de dichas sucursales se reconocerán en la siguiente imagen.

Imagen numero 5: Sucursales de la Agencia de Aduana Christian Theil y Cia. Ltda.

En Chile



Fuente: Elaboración propia

2.1.4 Servicios

La Agencia de Aduana Christian Theil Cía. Ltda. Desarrolla sus servicios en 5 pilares fundamentales en materia aduanera, y estas son: Importación, Exportación, Depósito, Asesoría y Transporte. A continuación se detallan cada una de estas.

2.1.4.1 Importación.

Dentro de los servicios relacionados con el área de importación podemos decir que esta se divide en 4 segmentos

Tramites

- Cotización y contratación de fletes terrestres Nacionales e internacionales.
- Trámites para obtener Vistos Buenos y/o certificaciones de servicios, tales como: Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio de Salud del Ambiente, Servicio Nacional de Pesca, Ministerio de Salud (ISP), Sofofa y otros.
- Tramitación de Declaraciones de Ingreso vía Internet.
- Trámite de aclaración, de Conocimientos de Embarque (BL) y Guías Aéreas.

Asistencia

- Asistencia general en trámites de desaduanamiento de carga en aduanas (Control en el ingreso de mercancías, representación ante actores relevantes tales como embarcadores, puertos, almacenistas, compañías de Freight Forwarder, Navieras, Líneas aéreas, etc.
- Revisión de mercancías con compañía aseguradora en aduanas y/o puertos.
- Fotografías garantizadas en apertura de carga de contenedores o desconsolidados.

- Transporte terrestre hacia puertos o aeropuerto con camiones y camionetas de empresa Santa Catalina.

Certificados

- Emisión de Certificados de Seguros para contenedores.
- Asesoría para determinación de aranceles preferenciales que afectan o benefician a productos negociados por Chile en los acuerdos de comercio internacional.

Servicios específicos

- Mensajería: Recoge documentos en las oficinas de los clientes, previo aviso de media jornada.
- Facturación: 48 horas desde fecha de recepción de la carga por parte del cliente, para despachos aéreos y 72 horas para despachos marítimos o terrestres.

Imagen numero 6: Servicio de importación.



Fuente: Imagen extraída de página web Agencia De Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda., (<http://www.atheil.cl>), Noviembre 23 de 2013, 17:00 hrs.

2.1.4.2 Exportación

Así como el área de importación, el área de exportación también se encuentra dividida en los mismos 4 segmentos.

Tramites

- Confección y tramitación de los Conocimientos de Embarque.
- Tramitación para cargas bajo régimen de Salida Temporal
- Tramitación para cargas que deben ser reexportadas.

Asistencia

- Asistencia general en trámites de cargas para exportación en aduanas (Control en la salida de mercancías, representación ante actores relevantes como embarcadores.
- Transporte terrestre hacia puertos o aeropuertos con camiones y camionetas de empresa de transportes Santa Catalina.

Certificados

- Confección y tramitación de Documento Único de Salida (DUS)
- Confección y tramitación de Certificados: EURO 1¹⁹, VI-1²⁰, AGROINDEX²¹, y de Origen para presentar en: Mercosur, Aladi, etc.

¹⁹ Es un documento justificativo del origen preferencial otorgado por la Unión Europea con aquellos países con los cuales mantiene un Acuerdo Preferencial.

²⁰ , Documento para la importación de vinos, zumos y mostos de uva en la Comunidad Europea

- Confección y tramitación de Certificados Fitosanitarios, SAG de libre consumo, etc.

Servicios específicos

- Emisión de Certificados de Seguros.
- Supervisión y Control del Embarque.

Imagen numero 7: Servicio de Exportación



Fuente: Imagen extraída de página web Agencia De Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda., (<http://www.atheil.cl>), Noviembre 23 de 2013, 17:00 hrs.

2.1.4.3 Deposito

La organización es una de las pocas agencias que cuenta con un recinto de depósito aduanero propio, Lo cual le entrega un beneficio extra, tanto a los clientes como a sí misma. Este se encuentra ubicado en la comuna de San Antonio, con una superficie total

²¹ Certificado de productos Agropecuarios Industrializados de Exportación en donde certifica que la partida se encuentra amparada por resolución del Servicio de Salud de Chile.

de 30.000 metros cuadrados, bodegas de 2500 metros cuadrados y oficinas de 150 metros cuadrados, todo esto apoyado por Sistemas informáticos, Circuito de vigilancia con monitoreo local y a distancia, junto con el Servicio de guardias asociados.

Imagen numero 8: Servicio de Deposito



Fuente: Imagen extraída de página web Agencia De Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda., (<http://www.atheil.cl>), Mayo 29 de 2014, 15:00 hrs.

2.1.4.4 Asesorías.

- Investiga efectos arancelarios para explotación de nuevos productos.
- Confecciona informes de estadísticas públicas sobre Importaciones y Exportaciones durante períodos anteriores, ordenados según requerimiento de los clientes.
- Desarrollo de nuevos sistemas de información y costeo dentro de las empresas clientes.

- Asesorías y defensas legales ante servicios pertinentes.
- Agencia en Línea: la cual ofrece al interesado que se encuentra visitando el portal www.atheil.cl, podrá visualizar en forma continua sus operaciones, destinaciones y demás requerimientos en materia aduanera, permitiendo descargar toda su información en formato Excel o bien imprimirla

Imagen numero 9: Servicio de Asesorías.



Fuente: Imagen extraída de página web Agencia De Aduana Christian Theil Y Cia. Ltda, (<http://www.atheil.cl>), Noviembre 23 de 2013, 17:00 hrs.

2.1.4.5 Transporte

Además de los otros servicios ya nombrados durante este capítulo y como ultimo. La Agencia de Aduana cuenta con el apoyo, de la división de transportes de la misma, Servicios logísticos Santa Catalina, permitiéndole entregar un servicio integral a sus clientes. Por medio de este transporte y una moderna flota, le permite llegar a cualquier punto del país en el menor tiempo posible. Siendo un factor clave en este negocio.

Imagen numero 10: Servicio de Transporte.



Fuente: Imagen extraída de página web Agencia De Aduana Christian Theil Y Cia. Ltda, (<http://www.atheil.cl>), Noviembre 23 de 2013, 17:00 hrs.

2.1.5 Organigrama Agencia de Aduana Christian Theil Y Cia. Ltda.

Para dar a conocer y a continuación seguiremos con el orden de jerarquización del personal de la Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda. en su oficina central, ubicada en Gral. Francisco Miranda N° 2076 Ñuñoa, (lugar físico en que se desarrolló la práctica profesional) se muestra el siguiente organigrama en el que se pueden observar las áreas funcionales de la empresa y sus respectivos encargados.

Diagrama número 2: Organigrama Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.



Fuente: Elaboración propia. Datos entregados por Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

Una frase que podemos encontrar en la página web de la agencia y que apunta a lo que esta quiere lograr, su ideal:

“Ser una agencia que esté al servicio de las necesidades comerciales de sus clientes, que pone a disposición un equipo de profesionales, herramientas de información y recursos para lograr resultados óptimos para la empresa.”

Capítulo III: Descripción de las funciones realizadas

En el capítulo que acontece se hace referencia a las funciones realizadas por la autor, en relación al cargo que este desempeñó como alumno en práctica en la Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda. Correspondiente al periodo abril - mayo del año 2012. Realizadas en el Departamento Técnico de exportación e importación.

Otro punto a desarrollar en este capítulo y sustancialmente importante en el trasfondo de este informe, hace relación a las problemáticas detectadas por este a lo largo de su trabajo y experiencia dentro de la agencia. Y en consecuencia a las soluciones y acciones propuestas para estas.

3.1 Trabajo desarrollado

Durante la práctica profesional el autor desarrollo parte de esta, bajo el cargo de pedidor, utilizando el programa computacional SIGAD, mencionado anteriormente. Dentro del cual una de las tareas correspondía al ingreso de datos e información de operaciones comerciales internacionales a este sistema. Estas operaciones en general corresponden a la compra de bienes o servicios provenientes del exterior y/o a la venta de bienes o servicios nacionales al resto del mundo. (Importación/exportación)

En cada una de estas operaciones, el alumno en práctica recibía esta información proveniente del cliente en cuestión, atreves del Departamento de Cuentas, el cual hace entrega de todos los datos necesarios para el ingreso de estos al programa. Para luego generar una declaración de ingreso (DI) o una declaración de salida (DUS) dependiendo la operación que se esté realizando.

Otra de las tareas ejecutadas con el uso de dicha información, es la realización de pagos vía internet, legalización de documentos, aclaraciones y operaciones de tránsito entre otras, para la presentación documental ante el servicio correspondiente.

Para un mayor entendimiento del funcionamiento de la agencia y del trabajo que se hizo. Es que a continuación se detallan las funciones realizadas por los distintos protagonistas y sectores productivos de la agencia con los cuales el autor estuvo en contacto.

Departamento de cuentas; este se encuentra compuesto por cuatro personas bajo el cargo de ejecutivas de cuenta. Las cuales cada una de estas maneja un aproximado de 15 clientes de distintos rubros y tamaños. y se encargan de estar en contacto a cada momento con ellos. Enviando, recibiendo y coordinando información de las distintas operaciones que se estén realizando. Todo esto a través de internet (correo electrónico), teléfono y también por medio de los mensajeros; personal el cual se encarga de el traslado físico de documentos, mercancías y otros, entre los distintos entes relacionados con la agencia y todo tramite comercial realizado, para el correcto funcionamiento de las operaciones y de la agencia en sí.

Otro de los trabajos realizados y del cual da origen a la propuesta que el autor pretende dar a conocer posteriormente, fue el manejo documental físico, el cual consistía en recopilar, identificar, transcribir, ingresar,



ordenar e interpretar información de operaciones comerciales internacionales y documentos base, para finalmente luego de este proceso, almacenarla en cajas para su archivo y control.

3.1.1 Uso del programa computacional SIGAD.

El autor estuvo trabajando durante su práctica profesional en la utilización del sistema computacional SIGAD el cual permite generar todas las operaciones de ingreso o salida de mercancías, así como también los regímenes transitorios y la mantención de libro circunstanciado²². De manera integrada también permite la transmisión electrónica de las operaciones al Servicio Nacional de Aduanas.

Para la generación de estas operaciones, el sistema puede contar gracias al sistema SAETA²³ con una base de datos que provee en forma inteligente el Arancel Aduanero, las tablas de Anexo 51 del Compendio de Normas Aduaneras (Resolución 2.400/85 de la Dirección Nacional de Aduanas), en conjunto con los archivos de descriptores de cada usuario y demás constantes y valores necesarios.

De este modo, para generar las diversas operaciones basta con ingresar la información especial que caracteriza a cada operación y luego obtener desde la base de datos, en forma segura y expedita, toda información reglamentaria necesaria. Además, el sistema solicita únicamente aquella información que es necesaria para cada operación y verifica también que los antecedentes ingresados sean consistentes y completos.

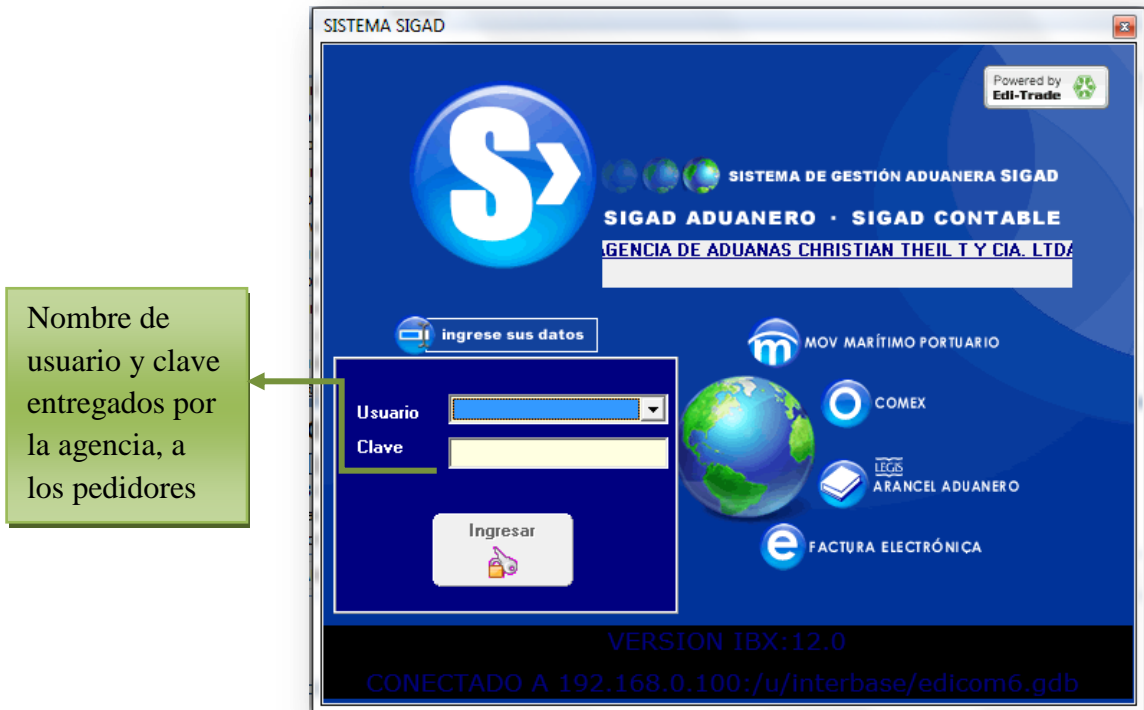
²² Libro digital el cual lleva el registro de todas las operaciones realizadas por la agencia de manera correlativa y de acuerdo a la normativa

²³ Sistema Arancelario, Estadísticas y Transporte

Luego de ingresada la operación, el sistema permite obtener la liquidación de todos los impuestos, gravámenes y tasas aplicables a la operación generada.

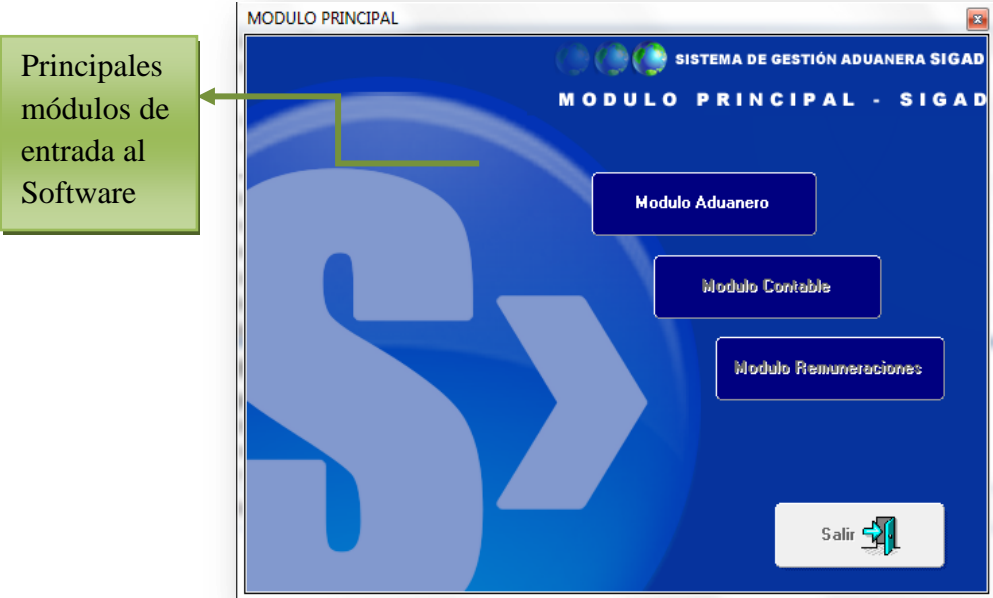
A continuación y en conforme a lo descrito anteriormente en las próximas páginas repasaremos en observación una serie de imágenes del Sistema Integrado de Gestión Aduanera (SIGAD) con algunas de sus funciones y descripción

Imagen numero 11: Pagina principal y de inicio del Sistema Computacional SIGAD



Fuente: Imagen extraída de la captura del computador de la agencia

Imagen numero 12: Modulo principal



Fuente: Imagen extraída de la captura del computador de la agencia

Imagen numero 13: Menú principal (Modulo Aduanero).



Fuente: Imagen extraída de la captura del computador de la agencia

Imagen numero 14: Cuadro de los Antecedentes Financieros del proceso.

Importaciones - ibx

6 - Valorización 7 - Bultos y Marcas 8 - Items 9 - Cuentas y Valores 5 - Pago diferido
1 - Datos Básicos 2 - Ant. Financieros 3 - Transp. y Almac. 4 - Reg. Suspensivo

Adna : SAN ANTONIO 2 - Antec. Financieros (87892) (151-import.ctdo.antic.)

Con Atributos Ex- Informe
Número : 0

Régimen de Importación: GENERAL 01
 Forma de Pago de Cobertura: ACRED 11
Plazo de Pago de Cobertura: 45 Días
 Moneda Operación (Imp.): DOLAR USA 013
 Cláusula de compra: FOB 5
 Origen de las Divisas: NN
 es Bien de Capital
 Forma de Pago de Gravámenes: CONT/CONT 01

Errores Detectados sólo Advertenc.

agosto 13, 2013 [martes] Desp. Actual : 87892

Tabla que lleva la información financiera de la operación

Fuente: Imagen extraída de la captura del computador de la agencia

Imagen numero 15: Cuadro de Transporte y Almacenamiento.

Cuadro de datos de transporte y almacenamiento de un proceso de importación

Importaciones - ibx

6 - Valorización 7 - Bultos y Marcas 8 - Items 9 - Cuentas y Valores 5 - Pago diferido
1 - Datos Básicos 2 - Ant. Financieros 3 - Transp. y Almac. 4 - Reg.Suspensivo

Adna : SAN ANTONIO 3 - Transporte y Almac. (87892) (151-import.ctdo.antic.)

Origen
País Origen: BRASIL 220
País Adq.: BRASIL 220
Pto.Emb.: SANTOS 292
Transbordo: No T P D A
Puerto Desemb.: SAN ANTONIO 906
Vía de Transporte: MARITIMA 01
Tipo de Carga: GENERAL R

Manifiesto
Manif. 1: 97134
Manif. 2:
Manif. 3:
Conex. Adna
ver almacenista:

Almacenista Bodega Aerea N° 0
Nombre:
Fecha Recepción Mercadería: Fecha Retiro Mercadería:

COMPañIA TRANSPORTADORA
Nombre: HAMBURG SUD
Rut: 59059900 K País: ALEMANIA 563
Nave: CAP ROCA Eta: / / Viaje/Vuelo

DOCUMENTO DE TRANSPORTE
Emisor: ALL CONTINENTS LOGISTICA ITL
Rut Emisor: 77749450 3 28/05/2013
 Pasa los Últimos Caracteres (sobre 30) del C.Emb. a Obs.B.CH
N° Conoc.: (M)ANRM632005554115(N)SA0002

AFORO / V° B°
 Regla 1
 Visto Bueno
 Ninguno
 V*B*Sag y/o Salud

Errores detectados sólo advertencia

agosto 13, 2013 [martes] Desp. Actual : 87892

Fuente: Imagen extraída de la captura del computador de la agencia

Imagen numero 16: Cuadro de Indicacion del tipo de bulto y marcas

Descripción del tipo de bulto

Información correspondiente al bulto (marcas)

The screenshot displays the '7 - Bultos y Marcas' screen in the 'Importaciones - ibx' system. The interface is divided into several sections:

- DATOS DE BULTOS:** A table with columns 'Item', 'Descripción', and 'Cantidad'. It lists two items: '1 PALLET' with a quantity of 35, and '2 CAJAMADERA' with a quantity of 1. Below the table are buttons for 'Agregar', 'Modificar', and 'Eliminar', along with a 'Renumerar correlativo Bultos' button.
- MARCAS Y CONTRAMARCAS:** A text area containing the following information: 'BRASIL SAO MARCO COMI GOMEZ SAN ANTONIO CHILE 029-2013 1/36 1/36. PALLETS CONT.1 CAJACARTON C/U'.
- Transporte Terrestre:** A section with a 'Dirección Entrega o Bodega' dropdown menu and a 'Transportista' dropdown menu.
- Observaciones Banco Central de Chile:** A text area containing 'M/N: CAP ROCA'.
- TOTALES:** A summary section showing 'Bultos: 36' and 'Kg Brutos: 17,590.02'. There is a checkbox for 'Errores Detectados sólo aviso'.

At the bottom of the screen, the date 'agosto 13, 2013 [martes]' and the value 'Desp. Actual: 87892' are displayed.

Fuente: Imagen extraída de la captura del computador de la agencia

Imagen numero 17: Cuadro de Cuentas y Valores

Tablas de valores correspondientes a los precios asociados a la tramitación, tales como: IVA, Derecho Ad.Valoren, Tipo de cambio,

Importaciones - ibx

6 - Valorización 7 - Bultos y Marcas 8 - Items 9 - Cuentas y Valores 5 - Pago diferido
1 - Datos Básicos 2 - Ant. Financieros 3 - Transp. y Almac. 4 - Reg. Suspensivo

Adna : SAN ANTONIO 9 - Cuentas y Valores (87892) (151-import.ctdo.antic.)

Interes Dapi Almacenaje Fiscal Cuotas Diferidas
Formulario : 15
Folio Banco Central : 1340087892-1

Código GCP	Descripción	Valor
CU178	I.V.A.	31185.85
CU223	DERECHOS AD. VALOREM	9290.72

Base Imponible IVA : 164,136.05
I.V.A. : 31,185.85

Total GCP (US\$) : 40,476.57
Total GCP (\$) : 19,859,829.00

TOTALES DE LA DECLARACION
Items : 7.00
Hojas : 3
Valor Aduanero : \$ 154,845.29

agosto 13, 2013 [martes] Desp. Actual : 87892

Fuente: Imagen extraída de la captura del computador de la agencia

Imagen numero 18: Página principal de Salida de Mercancías

Menú principal del ingreso de información para el proceso de la creación de una exportación



Fuente: Imagen extraída de la captura del computador de la agencia

Imagen numero19: Planilla de datos del transporte

Información como:

- Tipo de Transporte
- Origen y destino de la mercadería
- Compañía de transporte
- Tipo de carga

1 - Datos Básicos 2 - Transporte 3 - Antec. Financieros 4 - Reg. Suspensivo

5 - Valorización 6 - Bultos 7 - Items 8 - Totales

2 - Transporte, Nave y Vistos Buenos MER.ENVI (89314 [200])

Origen

Zona Origen: MERCADERIA EXTRANJERA 20

País destino: ARGENTINA 224

Puerto Emb.: LOS LIBERTADORES 965

Puerto Desemb.: RAFAELA 261

Vía Transporte: CARRET/TERREST 07

Tipo de Carga: GENERAL R

Cía. Transportadora

Nombre: ACLAM TRANSPORTES LTDA.

Rut: 13827880 8 País: SERBIA 999

Merc.transp.por sus propios medios

Documento Transporte

Emisor: ACLAM TRANSPORTES LTDA.

Rut Emisor: 13827880 8 Conex. Adna

N° Conoc.: ACLAM072/13CL Fecha: 04/07/2013

Ignorar Errores

Nave / Cía. Aerea Nro. de Viaje:

VsBs

Item	Código V.B.	N° Resol.
1	0	

Fecha Resol. / / 15 Organismo otorga V.B.

Eliminar V°B° Ingresar V°B°

Item	Código	Nro.resol.	Fecha	Emisor
------	--------	------------	-------	--------

agosto 13, 2013 [martes]

Fuente: Imagen extraída de la captura del computador de la agencia.

Para finalizar este punto y como una especie de conclusión al trabajo desarrollado durante la práctica profesional. Podemos decir que el autor logro entender en términos generales el desarrollo, funcionamiento e importancia de una Agencia de Aduana en el comercio internacional de Chile, por medio del manejo documental y de información de procedimientos comerciales. Utilización de programas computacionales en línea con la Aduana, su relación directa con personal profesional con experiencia en el rubro. Los cuales estuvieron dispuestos ante cualquier duda o consulta de este, para su aclaración. Así mismo también cabe destacar que al estar en constante relación con documentos propios de una exportación e importación, este ha logrado entender la finalidad de cada uno de estos y su total identificación. De acuerdo a lo dicho es indudable no referirse a que el autor se siente muy satisfecho con lo conseguido durante el tiempo que permaneció realizando su práctica profesional y por consiguiente con la Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda. Por su total cooperación y la buena acogida que este tuvo por todo el personal.

Siguiendo con el desarrollo del informe y como introducción al próximo punto a tratar debemos comentar lo siguiente:

Dentro de los puntos fuertes con los que cuenta la Agencia de Aduanas Christian Theil y Cía. Ltda., es disponer de un buen personal capacitado y profesional con buen desempeño con respecto a sus deberes. Además de la buena relación que existe en la organización en la cual todos trabajan en pos de un mismo objetivo generando un

favorable ambiente laboral lo que ha permitido que la empresa aumente sus niveles de producción y así ésta permanezca presente en el amplio rubro del comercio exterior.

También se hace referencia a la fidelización que ha establecido con sus clientes a raíz de la eficacia y personalización que se les entrega. Esto es importante ya que el grado de satisfacción es percibido y valorado por el cliente. Creando lazos económicos constantes e importantes.

También debemos señalar que el incremento del comercio internacional es un ente de gran importancia, por lo que su desarrollo favorece enormemente a esta industria. Debido a esto la agencia de aduana ya cuenta con sucursales a lo largo de todo Chile (Iquique, Valparaíso, Santiago, San Antonio, Talcahuano-Concepción) estos centros están estratégicamente posicionados con el objetivo de captar más clientes y también por supuesto por encontrarse en los grandes puntos de distribución comercial. Generando mayores ingresos y un buen posicionamiento a nivel nacional.

Es importante considerar e indicar que en este momento la agencia se encuentra con un déficit de personal. Específicamente en el departamento de cuentas y operaciones internacionales. Solo existen 4 ejecutivos, con aproximadamente 10 clientes cada uno y 4 pedidores, divididos en Exportaciones e Importaciones. En lo que concierne a la mesa central. Lo que hace que existan una gran cantidad de despachos atrasados, generando demora en la salida y legalización de estos, afectando a los clientes.

Considerando lo siguiente es preponderante que la agencia este alerta a las situaciones provenientes de esta problemática. Como así también a la alta y calificada competencia que existe en este rubro.

En resumidas cuentas la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda. Se encuentra situada en un mercado bastante competitivo en el cual hay que estar alerta a los cambios que se puedan llegar a generar durante el transcurso del tiempo.

Entendiendo que el comercio internacional se encuentra en crecimiento por lo que es vital para el desarrollo y crecimiento de esta organización contar con un equipo adecuado de profesionales capaces para el desarrollo óptimo de este servicio. Y así a su vez con las herramientas y recursos necesarios para el mismo.

Para esto es necesaria la contratación de nuevo personal capacitado de alto grado de profesionalismo en el área. Asimismo la mejora en los sistemas de información, registro y el uso diario. Para así aprovechar todas las oportunidades que ofrece este rubro logrando un aumento en sus niveles de producción y captación de nuevos clientes.

3.2 Problemas encontrados

En el transcurso en el que el alumno estuvo trabajando en la Agencia de Aduana y durante el paso de los días y de las tareas realizadas. Es que ya al final del proceso se percato que existía una seria de falencias en el desarrollo diario de esta. Y con objeto de representar esta problemática. Es que la realización de un diagnostico descriptivo es importante realizar. De este modo y en consecuencia es que se presentan a continuación

los problemas detectados durante el desarrollo de la práctica profesional en la Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

3.2.1 Falta de personal

Como antes se menciona el departamento de cuentas está constituido de 4 personas las cuales tienen como un mínimo aproximado de 15 clientes a su cargo cada una. Esto genera un trabajo exigido y laborioso. Lo que da como resultado:

- Un servicio de atención al cliente no apropiado, debido a la gran cantidad que estos manejan, por lo que se pierde el trato personalizado y la atención que debiesen tener.
- Debido a lo anterior y en consecuencia da como próximo detalle un mal desempeño laboral, ya que al estar coordinando y manejando toda esa gran cantidad de información y operaciones de un grupo razonable de clientes. da el pie a que se produzcan errores en el proceso y desarrollo de este.
- Percepción del cliente: Insatisfacción del servicio recibido.
- El trabajo personalizado y eficiente desaparece. Lo que además puede generar en un corto a mediano plazo el desligamiento total del cliente, ya que recibió un mal servicio, dada a la existencia de mala comunicación, lo que a su vez hace más difícil el pleno desarrollo de las operaciones.
- Y en finalización es posible una futura pérdida de clientes hacia otras agencias en busca de compensar sus necesidades, mala publicidad generada por este mismo que termina llegando al mercado de las agencias de aduana.

3.2.2 Sobrecargo de tareas

Siguiendo con el desarrollo descriptivo de los problemas detectados. También debemos indicar y desprendiendo de la problemática anterior, se debe decir que el personal se encontraba exigido o sobrepasado en su trabajo diario. Generando de este modo que las tareas que cada uno desarrolla durante las horas de este, no se terminen a tiempo, provocando un atraso general en los procesos y operaciones que se realizan normalmente. Generando como consecuencia costos adicionales al final de cada proceso comercial y por supuesto reflejado en la facturación final de cada mes. Posteriormente a esta situación es habitual ver al personal estresado y retirándose de las dependencias de la empresa sobre el horario normal de salida.

3.2.3 Desorden documental generalizado

Las agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda. Realiza en el transcurso de un mes, alrededor de unas 200 operaciones comerciales, cada una de estas contiene como mínimo unos 10 documentos anexos, diferentes unos de otros y provenientes a su vez de distintos orígenes, lo que nos hace entender que mensualmente la agencia tiene un manejo y registro aproximado de 2000 documentos. Estas operaciones se ordenan correlativamente de acuerdo al número de despacho y luego se encajan para su registro.

En relación a la anterior el alumno en práctica detecto que existía un desorden documental generalizado. Debido al alto número de documentos con los que se trabajaba.

De acuerdo a lo siguiente y de manera descriptiva se detalla:

- Las operaciones se encontraban dispersas por las distintas oficinas y departamentos de la agencia, lo que dificultaba su posterior registro.
- Dichas operaciones que se encontraban en su lugar habitual de recepción documental por decirlo de un modo. Se hallaban incompletas y correlativamente desordenadas.
- De manera reiterada era posible detectar la existencia de mezcla documental, esto quiere decir que las operaciones de importación se mezclaban con las de exportación. Y también la de unos clientes con otros. Lo que genera un desorden aun más profundo y de mayor tiempo de trabajo para su correcto registro.
- Documentación suelta, perdida y a su vez sin ninguna referencia para su identificación.

3.3 Soluciones y acciones propuestas

De acuerdo a los puntos desarrollados anteriormente, los cuales hacen relación a las problemáticas detectadas por el autor. Se llega a la conclusión o a la aplicación de dos posibles soluciones correspondientes a: Contratación de nuevo personal y la creación de un nuevo sistema de registro documental.

Para una mejor descripción de las soluciones, a continuación se detallan cada una de ellas.

3.3.1 Contratación de nuevo personal

Con los argumentos ya planteados anteriormente, como primera solución se plantea; la contratación de nuevo personal. Esto con el objetivo de alivianar la carga de tareas a los trabajadores con los que ya cuenta la agencia de aduana. Y también en adición a esto, se sugiere la creación del cargo de asistente de registro documental.

3.3.1.1 Antecedentes del cargo Asistente de registro documental:

Perfil: persona con estudios relacionados al comercio exterior, con buena actitud en relación a la organización y responsabilidad, capacidad de planificación, dedicado, con seguridad personal y eficiente en su trabajo.

Tareas a desarrollar: Esta persona estará encargada de todo lo que conlleva relación con los documentos, clasificación, registro, orden y el fácil acceso a estos. Utilizando el sistema de registro documental expuesto más adelante.

Costos: la agencia de aduana deberá asumir el costo de contratación del nuevo trabajador encargado de esta área. Se estima que este valor se aproximaría a la cifra de 400.000 pesos.

Beneficios: La idea general de esta propuesta, es que las tareas sean distribuidas de manera más uniforme y por consecuencia realizadas de mejor forma. Eliminado completamente el sobrecargo de estas, que de por si tienen al personal agotado, por lo que este no tiene un desarrollo óptimo y deseado en sus tareas diarias.

También otro de los beneficios que se lograría con esta acción es constar con el apoyo necesario para un manejo documental recomendable. Indispensable en una empresa de este carácter.

Y como segunda opción que se propone y en apoyo a la anteriormente mencionada. Esta la idea y como objetivo fundamental del informe, la creación de un sistema de registro documental. Como acción definitiva al problema detectado. Describiéndolo en forma detallada en el siguiente apartado.

3.3.2 Creación de un nuevo sistema de registro documental

La idea de este sistema es mejorar y mantener el orden de los documentos de todas las operaciones que maneja la Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Lo que ayudaría de manera considerable al personal, ya que el uso de este tipo de información es fundamental para el trabajo diario. El fácil acceso a esta información es vital para que los procesos realizados por el trabajador se realicen durante los plazos normales del desarrollo de estos. Porque de esta forma lo exige la agencia misma, el cliente y así también los distintos agentes que se relación con toda tramitación comercial internacional que se realizan regularmente. Por lo que llevando un correcto registro y organización de los ya mencionados documentos. Ayudaría de una manera considerable a la organización. Además en caso de cualquier situación que se presente, en la cual los documentos sean solicitados, estos estén a pronta disposición para su uso y así responder de manera eficiente a la problemática.

3.3.2.1 Descripción del sistema

El sistema que se plantea como solución al conflicto detectado en relación al desorden generalizado de los documentos base de un proceso comercial internacional, es el que se describe a continuación. Tanto así también como propuesta.

Para dar inicio al desarrollo de este punto, primero es necesario especificar y describir la serie de documentos que registra y con los que cuenta cada proceso o trámite que realiza la agencia de aduana a sus clientes.

Documentos incluidos en cada operación:

1. Factura Comercial Internacional
2. Documento de Transporte (CRT , BL o AWB)
3. Certificado de Origen
4. Certificado Sanitario
5. Certificado de Análisis u Otros
6. Declaración de Salida o de Ingreso (DIN o DUS)
7. Certificado de Destinación Aduanera
8. Packing List
9. Seguro de Transporte Internacional
10. Documento de pago (DIN)
11. Factura de Agencia de Aduana
12. Documento de pago (SWIFT)
13. Documento de cobro SAG

Con el conocimiento de todos los documentos base que conlleva una operación y para dar un mayor entendimiento de estos, es que a continuación se describen cada uno de ellos.

Deseo destacar que el tratamiento que doy al tema que nos ocupa es netamente general y didáctico, a los efectos que pueda visualizar las funciones y alcances de cada uno de ellos, lo que le permitirá comprender; de mejor manera; la importancia que consecuentemente observen.

1. Factura Comercial Internacional

La factura comercial internacional es uno de los documentos de mayor importancia dentro de una operación de importación o exportación. Sirve para el despacho aduanero en origen y destino. Es emitida por el exportador, ya confirmada la venta, para que el comprador realice el importe de las mercancías o el servicio. Además es un documento contable que se utiliza para la aplicación de los derechos arancelarios al paso de las mercancías por las aduanas.

En cada factura debieran figurar los siguientes datos.

- Numero de factura o serie.
- Fecha de emisión.
- Nombre del exportador e importador con su respectiva información.
- Descripción precisa de la mercancía y cantidad total de esta.
- Origen de las mercancías.

- Precio unitario e importe total en la divisa pactada.
- Medio de transporte.
- Forma y condiciones de pago.
- Términos de entrega.

Documento numero 1: Factura Comercial Internacional

Nombre y Dirección Exportador

RUT /N° Factura

AMS Comercial AMS Family S.A.
 Compraventa y Comercialización de Frutas, Vinos y Exportador de Productor Agrícola
 Llanquidón Sur Km. 185, Curicó
 Casilla 205, Curicó
 Fono/Fax: 56-75-280789 - 280790 - 280791
 www.amfamily.cl
 E-mail: amfamily@amfamily.cl

R.U.T. 99.538.620-8
FACTURA DE EXPORTACION

N° **05720**

Fecha: **DECEMBER 16 2011**

Embarque Vapor: **AIR**

Forma de Pago: **30 DAYS OF INVOICE DATE**

Modalidad de Venta: **CONSIGNACION M. G.**

Cláusula de Venta: **C. I. F.**

Marca: **AMS**

Para Neto Unitaria	Total	1,58-2,5	N/W.
Para Bruta Unitaria	Total	1,98-2,8	G/W.

Puerto de Embarque: **A.C.A.M.B.**

Puerto de Destino: **DOMODEDOVO** País Destino Final: **RUSSIA**

País de Origen Chile: **RUSSIA**

Informe de Exportación H*

Señalar: **000 ASTRA-M**

Dirección: **RUSIA 127238 NIZNELIHOBOVSKIY 3-Y PROEZO 8A INN 7713533050 MOSCOW**

País: **RUSSIA**

Cantidad	Tipo Bulto	Descripción		Precio Unitario	Total
				US\$	US\$
240	CASES	FRESH	BLUEBERRIES	15,80	3.792,00
		VARIETY	DUKE		
		240	C1,58K SZ: PREMIUM		
240	CASES	FRESH	CHERRIES	45,00	10.800,00
		VARIETY	BING		
		240	C2,50K SZ: \$JD-PD		
OBSERVACION				TOTAL US\$	3.792,00

Nombre y Dirección Importador

Fecha/Puerto embarque y destino/ INCOTERM

Mercancía/ Peso Neto/ Cantidad/ Precio

Total en Dólares US

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

2. Documento de Transporte (CRT, BL o AWB)

Documento propio de la empresa transportista utilizado como contrato de transporte de las mercancías. Con la finalidad de proteger al cargador y al consignatario frente al propio transporte utilizado, dando confianza a cada parte. Sirve a su vez como certificación de que la empresa transportista se hace cargo de la mercancía para entregarla en el punto de destino establecido. Y también como constancia del flete convenido.

De forma general en este documento también nombrado como conocimiento de embarque deben aparecer el nombre de la empresa transportadora, identificación propia de cada transporte utilizado, lugar físico de carga y descarga, nombre del consignante y consignatario, descripción de las mercancías, cantidad y peso de esta, número de bultos y su estado aparente. También debe reflejar el importe del flete, el costo total de este y la moneda en que se ha calculado esta cifra.

Documento numero 2: Documento de Transporte (Bill Of Lading)

See website for large version of the reverse | Ver página Web para términos y condiciones | Consultar site web para condições e termos e condições | 請參考背面詳情及條件 | www.mscedshipping.com

m sc MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY S.A. **BILL OF LADING No. MSCUX0967819 ORIGINAL**

Website: www.mscedshipping.com SCAC Code: MSCU NO. & SEQUENCE OF ORIGINAL B/L'S: 2/3 NO. OF RIDER PAGES: 0

Vendedor → SHIPPER: RAMA INDUSTRIES, NEAR GIDC PATAN HIGHWAY, DERSA GUJARAT, INDIA, PIN - 385535

Comprador → CONSIGNEE: This B/L is not negotiable unless marked "To Order" or "To Order of..." here. AGRO COMERCIAL TERRAMAR CHILE LTDA., RUT: 77.620.020-4 CARRETERA GENERAL SAN MARTIN N 13.240- PARADERO 24 SANTIAGO, CHILE, TEL.: (56-2) 28608212 - 8608213

N° de B/L → NO. & SEQUENCE OF ORIGINAL B/L'S: 2/3

Puerto de carga → PORT OF DISCHARGE AGENT: MSC SANTIAGO, MSC Chile S.A. - Santiago Av. Isidora Goyenechea 3120 Piso 5 Las Condes, Tel:+56 2 729 1000, Fax:+56 2 234 5100, Email:mscchile@mscchile.cl

Puerto de descarga → PLACE OF RECEIPT: (Combined Transport ONLY - see Clauses 1 & 5.2) XXXXXXXX

N° Contenedor, sellos y marcas → CONTAINER NO. (see Clauses 8 & 9) YM MOBILITY V. IS233R

Descripción de las mercancías → PARTICULARS FURNISHED BY THE SHIPPER - NOT CHECKED BY CARRIER - CARRIER NOT RESPONSIBLE (see Clause 14)

Container Numbers, Seal Numbers and Marks	Description of Packages and Goods (Continued on attached Bill of Lading Rider page(s), if applicable)	Gross Cargo Weight KGS	Measurement CBM
MEDU3302500/20DV CARRIER SEAL/K290899 Tare Wt :2280 HATCH: RCG/13/1011, 1022 DATE OF PRODUCTION: 20/04/2013 EXPIRATION: 20/04/2015 WITH BUYER'S REQUIRED DETAILS DEMURRAGE / DETENTION IF ANY AS PER LINE TARIFF DELIVERY OF THE GOODS TO CUSTOMS OR TO CUSTOMS AGENTS AT THE DISCHARGING PORT IN CHILE WITHOUT PRESENTATION OF THIS BILL OF LADING SHALL BE DEEMED TO BE RIGHTFUL DELIVERY OF THE GOODS HEREUNDER THE CARRIER SHALL NOT BE LIABLE FOR ANY LOSS OR DAMAGE TO THE GOODS WHICH OCCURS FOR ANY REASON WHATSOEVER AFTER THE DELIVERY OF THE GOODS TO THE CUSTOMS OR TO CUSTOMS AGENTS.	1X20' CNTR(S) S.T.C SHIPPER'S LOAD STOW COUNT 20 BAG GUAR KORMA 50% PACKED IN 1000 KG NET PP CIRCULAR WOVEN FIBC BAGS ON PALLETS WITH SLASHING INSIDE OF CONTAINER S/BILL NO: 5647802 DT:28/05/2013 HS CODE:11023210 TOTAL NET WT: 20000.00 KGS	20016.000	20.0000

Total Tare wgt. 2280 KGS Total No.of Items 20 Total Gross wgt. 20016.000 KGS Total Volume. 20 CBM

FREIGHT & CHARGES Freight Collect

RECEIVED by the Carrier in apparent good order and condition (unless otherwise stated) herein the total number or quantity of Containers or other packages or units indicated in the box entitled Carrier's Receipt for carriage subject to all the terms and conditions hereof from the Place of Receipt or Port of Loading to the Port of Discharge or Place of Delivery, whichever is applicable. IN ACCEPTING THIS BILL OF LADING THE MERCHANT EXPRESSLY ACCEPTS AND AGREES TO ALL THE TERMS AND CONDITIONS, WHETHER PRINTED, STAMPED OR OTHERWISE INCORPORATED ON THIS SIDE AND ON THE REVERSE SIDE OF THIS BILL OF LADING AND THE TERMS AND CONDITIONS OF THE CARRIER'S APPLICABLE TARIFF AS IF THEY WERE ALL SIGNED BY THE MERCHANT.

DECLARED VALUE (only applicable if Ad Valorem charges paid - see Clause 7.3) XXXXX CARRIER'S RECEIPT (No. of Cntrs or Pkgs recd by Carrier - see Clause 14.1) XXXXX

PLACE AND DATE OF ISSUE: Mundra 09-JUN-2013 SHIPPED ON BOARD DATE: 09-JUN-2013

SIGNED on behalf of the Carrier MSC Mediterranean Shipping Company S.A. For: MSC MEDITERRANEAN SHIPPING CO. S.A. LTD. As AGENTS

363 Standard Edition - 08/2009 TERMS CONTINUED ON REVERSE A 140272005

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

3. Certificado de Origen

El documento “Certificado de origen” tiene como principal objetivo acreditar el origen nacional de un producto o donde ha sufrido la última transformación sustancial, que se destina a la exportación, de acuerdo con las Normas de Origen pactadas en los respectivos Acuerdos Comerciales

En Chile existen distintas entidades gremiales y gubernamentales encargadas de realizar un certificado de origen dependiendo del acuerdo y del tipo de producto:

Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA): Encargado de la Certificación de origen de los productos del sector industrial y mineros, con excepción de los productos y subproductos de la minería del cobre.

Servicio Agrícola Ganadero (SAG): Encargado de la certificación de productos agrícolas y ganaderos, además de la potabilidad y genuinidad del origen de los vinos y piscos que se exportan.

Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA): Encargado de la Certificación de Origen de los productos del mar en sus estados primarios e industriales.

Comisión Chilena del Cobre (COCHILCO): Corporación encargada de la Certificación de Origen de los productos y subproductos de la minería del cobre.

Cámara Nacional de Comercio/Asociación de exportadores A.G.: En conjunto con la Asociación de Exportadores de Chile A.G., está encargado de la certificación de origen

de los productos agropecuarios (no industriales), excepto los con destino a la Unión Europea.

Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC): Encargado solamente de la certificación de calidad de la artesanía nacional de un producto.²⁴

Documento numero 3: Certificado de Origen

CERTIFICADO ACREDITACIÓN ORIGEN LEGAL

2. PRODUCTOS PESQUEROS
Mediante el presente documento, certifico que el recurso hidrobiológico utilizado en la elaboración del producto que se identifica a continuación, en las condiciones que se indican, fue obtenido y procesado de acuerdo a la normativa vigente nacional e internacional que le es aplicable en su país de origen.

País de origen:	ECUADOR
Nombre del recurso:	Camarón
Nombre del recurso:	<i>Litopenaeus vannamei</i>
Línea de procesamiento:	Harina de cabezas de camarón
Nº:	001-001-00000948
Exportador:	Proteínas del Ecuador. ECUAPROTEIN S.A.
Producido por:	Proteínas del Ecuador Ecuaprotein S.A.
Fecha de Elaboración:	Abril 29 del 2013
Dirección:	Carretera General San Martín N° 13.240 Paradero 24 Santiago Chile
Importador:	Agro Comercial Terramar Chile Ltda.
Fecha de envío:	Marítima, Guayaquil, Mayo, 21 del 2013
Cantidad (kg):	53.000,00
Nº. de unidades de empaque (cajas, estanques, etc.):	1324
Tipo de unidades de empaque:	<input type="checkbox"/> Caja <input type="checkbox"/> Barril <input checked="" type="checkbox"/> Otros (especificar) Sacos de 40kgs.

Fecha: 23 MAY 2013

RESERVADO SERNAPESCA

Of. Sernapesca: _____
Fecha recepción: _____
Nombre funcionario: _____

(Firma y timbre) RECHAZADO (Firma y timbre) ACEPTADO

Anotaciones:

- País de Origen: ECUADOR
- Exportador: Proteínas del Ecuador. ECUAPROTEIN S.A.
- Importador: Agro Comercial Terramar Chile Ltda.
- Sellos y firmas: [Firma y sello del Subsecretario de Recursos Pesqueros]

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

²⁴ Fuente: pagina web <http://clubensayos.com/Negocios/Organismos-Certificadores-De-Origen-En/733101.html>, junio 25 de 2014, 19:24 hrs.

4. Certificado Sanitario

Corresponde a un documento expedido por los organismos sanitarios correspondientes al país exportador de la mercancía. En donde se hace constar que esta, ha sido analizada y está exenta de determinadas materias. Comúnmente cada certificado está compuesto por dos puntos de definición importantes; Descripción de la carga e identificación de las mercancías.

Descripción de la carga.

- Nombre y dirección del exportador e importador
- Numero de certificado y fecha
- País de origen y destino
- Organismo certificador

Identificación de las mercancías.

- Tipo de producto
- Fecha de fabricación
- Tipo de empaque y peso
- Timbre y firma de organismo certificador y medico a cargo.

Documento numero 4: Certificado Sanitario

ORIGINAL DUPLICATA / DUPLICADO Nombre total de duplicatas délivrés / Número total de duplicados enviados:

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DE LA PÊCHE, DE LA RURALITÉ ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE	
CERTIFICAT VÉTÉRINAIRE POUR L'EXPORTATION VERS LE CHILI DE FARINES DE SANG DE NON RUMINANTS POUR L'ALIMENTATION DES ANIMAUX DE COMPAGNIE ET DES POISSONS CERTIFICADO VETERINARIO DE EXPORTACIÓN PARA CHILE DE HARINAS DE SANGRE DE NO RUMIANTES A LA ALIMENTACIÓN DE LOS ANIMALES DOMÉSTICOS Y PARA LOS PECES	
PARTIE I : INFORMATIONS COMMERCIALES / PARTE I: INFORMACIÓN COMERCIAL	
A) Description du chargement / Descripción de la carga	
1. Nom et adresse de l'expéditeur / Nombre y dirección del remitente : SARVAL OUEST LA GRAND LANDE-44520 ISSE-France TEL. 02 40 55 83 18- FAX 02 40 55 83 05 SIRET 403 264 450 000 38	3. Certificat / Certificado N° 44-13-502-ENV 4. Autorité compétente / Autoridad competente : AUTORITE VÉTÉRINAIRE FRANÇAISE AUTORIDAD VETERINARIA FRANCESA
2. Nom et adresse du destinataire / Nombre y dirección del destinataire : AGRO CIAL TERRAMAR CHILE LTDA CARRETERA GENERAL SAN MARTIN N° 13.240 PARADERO 24 358000 SANTIAGO CHILI	5. Organisme de certification / Organismo de Certificación : SERVICES VÉTÉRINAIRES FRANÇAIS SERVICIOS VETERINARIOS FRANCESES
6. Pays d'origine / País de origen (ISO Code) : FRANCE (FR)	7. Pays de destination / País de destino (ISO Code) : CHILE
8. Date et lieu d'expédition / Fecha y lugar de despacho : MONTOIR France LE 12/12/2013	9. Lieu de destination / Lugar de destino : SANTIAGO-CHILE
10. Moyens de transport – type et numéro / Medio de transporte – tipo y número : NAVIRE FRISIA BONN MEDU410669/4-	
B) Identification de la marchandise / Identificación de la mercancía	
11. Type de produits / Tipo de productos :	farines de sang de non ruminants – catégorie 3 harinas de sangre de no rumiantes – categoría 3
12. Espèce / Especie: VOLAILLE/AVE	
13. Date de fabrication / Fecha de fabricación/lot/batch : S48 NOVEMBRE / 2013	
14. Nature du traitement / Naturaleza del tratamiento: THERMIQUE/TERMICO	
15. Type d'emballage / Tipo de empaque: BIG BAG 20 BIG BAG	
16. Poids net / Peso neto: 26 000 KG	
17. Adresse et numéro d'agrément de l'usine de transformation / Dirección y número de aprobación de la fábrica de procesamiento: SARVAL OUEST LA GRAND LANDE-44520 ISSE-FRANCE AGREMENT N°44.075.001	

Exportador

Importador

País de origen

Producto

Organismo de certificación

País de destino

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

5. Certificado de Análisis.

Misma finalidad del certificado sanitario, pero de menor utilización. Hace referencia a un análisis específico realizado a la mercancía que está siendo comercializada. En este podemos encontrar como referencias el nombre del exportador, tipo de producto, análisis a los cuales fue sometido el producto y finalmente la firma y el timbre certificador.

Documento numero 5: Certificado de Análisis



DONG DUONG EXPORT COMPANY LIMITED
 No. 3 Lane 82 Nghia Tan, Cau Giay, Ha Noi, Viet Nam
 Tel/Fax: 84-7300 3879/84- 4-7300 0115
 Email: info@ced.com.vn, www.ced.com.vn

Exportador

Ha noi, November 6th, 2013

Certificate of Analysis

No: 2013/29

We hereby to confirm the following information concerning to our product of Tapioca Starch:

Producto

1. Name of Product : Tapioca Starch (Cassava Starch)
2. HS Code : 1108.14
3. Source tree name : Cassava Tree
4. Raw material : Fresh Tapioca Roots
5. Crop Year : 2013
6. Ananalysis statement :

Análisis

Analytical Items	Result of analysis
Starch Content	86%
Moisture	11.9%
PH 10% solution	5.7
Fiber (pulp)	0.3%
Whiteness	96%
Protein	0.1%
Ash Content	0.1%
SO2	18 PPM
Viscosity in 6% slurry starch by Viscograph Brabender	790 BU
Particle size (pass through 200 mesh screen)	99%

For Dong Duong Export Company Limited



Timbre y firma del exportador

NGUYỄN THỊ THANH
 CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

6. Declaración de Ingreso.

Documento emitido por el servicio nacional de aduana. Con el cual se formaliza una destinación aduanera. Es generado por las agencias de aduana para cada operación de carácter de internación de mercancías al territorio nacional. En casos como:

- Importación
- Admisión Temporal
- Almacén Particular
- Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo
- Reingreso
- Tránsito
- Transbordo
- Redestinación

Toda destinación aduanera deberá declararse ante la Aduana bajo cuya potestad se encuentren las mercancías a que se refiere la destinación aduanera, salvo los casos en que el Director Nacional autorice su declaración ante otra Aduana.

La declaración deberá ser presentada por un Despachador de Aduana, o por los interesados, cuando no se requiera intervención de despachador.

El Agente de Aduana deberá actuar premunido del mandato que, para cada despacho, le otorgue el dueño o consignatario de las mercancías²⁵.

En una declaración de ingreso encontramos datos los cuales están distribuidos en los siguientes ítems

- Identificación
- Origen, transporte y almacenaje
- Régimen suspensivo
- Antecedentes financieros
- Cuentas y valores
- Autoriza retiro mercancías
- Operaciones con pago diferido
- Uso exclusivo servicio de tesorerías

²⁵ Fuente: pagina web www.aduana.cl, ordenanza de aduana, capitulo 3: ingreso de mercancías. 26 de junio de 2014, 9:20 hrs.

Documento numero 6: Declaración de Ingreso (DIN)

Importador y Exportador		Origen, Transporte y Almacenaje		Condiciones financieras	
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS / CHILE DECLARACION DE INGRESO					
Aduanero: TRACADIANO 25 55 Desplacado: RODRIGO CESAR SEQUEL LE 26 F21 Tipo de Operación: IMPORT. CTDO. ANTIC. 151		FORM: 07 NÚMERO DE IDENTIFICACION: 4210045806-8 15 FECHA DE VENCIMIENTO: 06/09/2013			
IDENTIFICACION Importador o Exportador: TERSANAR CHILE LTDA Dirección: RETERA GRAL. SAN MARTIN 13240 PARCELA 27, COLI Comuna: 13301					
Cod. RUT: 93 77.620.929-4 Representante Legal: DIAZ CRUZAT RODRIGO RUT: 10.735.464-6		Consignante: TYSON FOODS, INC Dirección: 7500 TYSON ROAD TEXARKANA, AR País: U.S.A. Cód. País: 1295			
ORIGEN, TRANSPORTE Y ALMACENAJE País de Origen: U.S.A. País Adquisición: U.S.A. Via Transporte: 025 01 Dirección Almacenamiento: Comuna:			REGIMEN SUSPENSIVO Ad. Control: Parcial Hojas Insumo: Total Insumos: Cód. Almacén:		
Puerto Embarque: PHOENIX Puerto desembarque: COQUIMBO Tipo Carga: R			Número: Fecha: Aduana: Hojas Anexas:		
Cia. Transportadora: MEDITERRANEAN SHIPPT Cód. País: 588 RUT: 96.787.720-8			ANTECEDENTES FINANCIEROS Régimen Importación: EX-USA Cód. Bón. Comercial: 50 Divisas:		
Fecha Documento Transporte: 07/09/2013 Emisor Documento Transporte: MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY RUT: 96.787.720-8			Forma pago: FOB Cód. Bón. Comercial: 50 Valor EX-Fábrica:		
Almacenista: U.S.A. Cód. Fecha de Recepción: Fecha de Retiro: U.S.A.			Moneda: USD Gastos Hasta FOB:		
Registro Reconoc.: FOB Regla 1 a Vª Bª:			Forma Pago Gira/Amens: 5		
DESCRIPCION DE MERCANCIAS					
ITEM 1 Nombre: SIN CODIGO Cód. Anacid: 23000000 Valor CIF Item: 401,193.23		Atributo 1: HARINA DE BLANCO Atributo 2: TYSON F Atributo 3: HIDRO		Ad. Valor CIF: 0 Cód.: 1223	
Atributo 4: PREPARACIONES DE LOS T Atributo 5: TIPOS UTILIZADOS PARA ALIMENTAC		Atributo 6: TON DE ANIMALES		Otro 1: 0 Cód.: 1223 Valor: 0.00	
Atributo 7: 384,780.6846 Unidad Medida: KN Precio FOB Unitario: 0.855747		Atributo 8: 961.8291-2013		Otro 2: 19.000000 Cód.: 1178 Valor: 76,226.71	
Código Arancelario Tratado: 23000000 Acuerdo Comercial: 050 Observaciones:		Observaciones:		Otro 3: 0 Cód.:	
Observaciones: 93 00000500 366700 TM		Observaciones: 961.8291-2013		Otro 4: 0 Cód.:	
Tipo Bulto: CUNT40 Cód.: 74 Cantidad: 25 Tipo Bulto: 0 Cód.: 0 Cantidad:		Total Item: 1 Valor FOB: 329,281.93		CUENTAS Y VALORES	
Observaciones:		Total Hojas: 1 Flete: 71,073.32		Cód.: 223 Valor: 0.00	
Observaciones:		Total Bultos: 25 Seguro: 837.98		Cód.:	
Observaciones:		Peso Bruto: 225.29 Valor CIF: 401,193.23		Cód.:	
IDENTIFICACION DE BULTOS : 000, TRLU5734750,		OBSERVACIONES BANCO CENTRAL - S.N.A.		Cód.: 178 Valor: 76,226.71	
Observaciones: MSCU7800291, MSCU7854585, TGHU8329406, MSCU8297400, MSCU7613016, MSCU9460603, MSCU934463, INKU6470092, CLHU8407289, MSCU7841398, CRXU9140064, CLHU8239713, TGHU7879604, GATU8075772, TGHU9851421, MSCU7824908, CLHU8337520, TRLU9197803, TRLU5737507, MSCU8065468, INKU2008273, CORU9615385, 425 PALLETS(80) CON 425 PAQUETES(61)		CERT. ORIG. S/NO.		Cód.: 178 Valor: 76,226.71	
Observaciones:		M/N: MSC ELA		Cód.: 178 Valor: 76,226.71	
Observaciones:		Observaciones: JOHN NMF AVELLO C. Documental importaciones 15.093.020.3.		Cód.: 178 Valor: 76,226.71	
AUTORIZA RETIRO MERCANCIAS		OPERACIONES CON PAGO DIFERIDO		TOTAL GIRO US\$: 191 Valor: 76,226.71	
Tipo de Inspección: 501 Resultado:		Fecha Vencimiento: 601		TOTAL DIFERIDO: 699	
Nombre Fiscalizador: 502 Código:		Observaciones: 602		CUOTA CONTADO: 199	
Observaciones: 503		Observaciones: 603		Cód.: 61 Valor: 38,867,237	
Observaciones: 504		Observaciones: 604		USO EXCLUSIVO SERVICIO DE TESORERIAS	
Observaciones: 505		Observaciones: 605		IPC: 92	
Observaciones: 506		Observaciones: 606		INTERESES Y MULTAS: 93	
Observaciones: 507		Observaciones: 607		TOTAL A PAGAR EN \$: 94	
Tasa Interés:		Cuotas: 215 Aduana:		FECHA DE ACEPTACION: 22/08/2013	
FIRMA FISCALIZADOR - FECHA:		N°:		Fecha:	
Número: 000000011935944		Fecha:		Fecha:	

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

7. Certificado de Destinación Aduanera

Documento emitido por la autoridad sanitaria o el SAG según corresponda que autoriza el retiro de las mercancías de los recintos aduaneros, para su traslado a los depósitos o bodegas donde serán almacenados. En el documento encontramos información acerca de las mercancías, el lugar de depósito, las condiciones y rutas de transporte y en último lugar los requisitos para la internación definitiva con el timbre de autorización respectivo.

Documento numero 7: Certificado de Destinación Aduanera (CDA)

RECEPCIÓN A TRAMITACIÓN				SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO		5 CERTIFICADO	
Día	Mes	Año	Hora	CERTIFICADO DE DESTINACION ADUANERA PARA PRODUCTOS AGROPECUARIOS LEY 18.164 (ART. 1º Y ART. 2 INC 3º)		Número	Fecha
10	11	17	10:35	2 Puerto en que se presenta (terrestre y marítimo, aéreo)		17624	17.11.17
Nombre y Firma Funcionario SAG: DR. AD. CHRISTIAN THEIL				4 RUT		Nombre y Firma Autorizada	
6 Nombre del Importador - Interesado o Consignatario				7 RUT		Dirección	
AGRO COM. TERRAMAR CHILE LTDA				77.620.090-4		CARRETERA SAN MARTIN 13240	
8 País de Origen		9 Cod. País Origen		10 Nombre Nave		11 Cod. Nave	
ARGENTINA		T. HENSCHER		015AR277100715		SAN TIAGO	
12 Ciudad Destino							
13- Descripción de las Mercaderías							
13.01 Cod. Producto	13.02 Producto/Especie	13.03 Tipo/Variación	13.04 Cantidad	13.05 Tipo Envase	13.06 K.B.	13.07 K.N.	
	HARINA DE PLUMAS DE POLLO HIDROLIZADAS CON AGREGADO DE SANGRE (AVIAR)		22	BIG BAG	28.644,08	28.601,00	
14 SOLICITA INSPECCION EN: TRAMITE ANTICIPADO <input checked="" type="checkbox"/> TRAMITE NORMAL <input type="checkbox"/>							
15 NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE LA PRESENTA							
16 LUGAR DE DEPOSITO PROPUESTO							
RESERVADO SAG							
17.1 RUTA							
17.2 TIPO DE VEHICULO Y CONDICIONES							
18 REQUISITOS PARA INTERNACION DEFINITIVA							
Inspección Física	<input checked="" type="checkbox"/>	Documental	<input type="checkbox"/>	Fumigación	<input type="checkbox"/>	Cuarentena	<input type="checkbox"/>
Análisis: Pureza	<input type="checkbox"/>	Entomológico	<input type="checkbox"/>	Bacteriológico	<input checked="" type="checkbox"/>	Micológico	<input type="checkbox"/>
Análisis: Químico	<input type="checkbox"/>	Nematológico	<input type="checkbox"/>	Alcoholes	<input type="checkbox"/>	Fertilizante	<input type="checkbox"/>
Cert. Sanitario	<input checked="" type="checkbox"/>	Resolución	<input type="checkbox"/>	Sello Transp.	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
19 OBSERVACIONES:							
SE AUTORIZA INSPECCION EN RECINTO PRIMARIO							
20 AVISO AL SAG. DE LA LLEGADA DE MERCANCIAS AL LUGAR DE DEPOSITO							
Fecha				Fecha Recepción Aviso SAG			

Puerto (Marítimo, Terrestre o Aéreo)

Datos de la operación

Requisitos para importación definitiva

Timbre y firma de personal del SAG

Descripción de la mercancía

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

8. Packing List

El packing list es un documento emitido por el exportador, el cual completa la información descrita en la factura comercial, en cuanto a la mercancía. Tiene una gran importancia en aquellas situaciones donde se produzca un despacho aduanero físico y sirve para facilitar el reconocimiento por el personal aduanero.

Asimismo, sirve para la comprobación al momento de entrar la mercancía en el almacén, para la corrección en cuanto a faltas, daños, sobras, etc.

Debe contener:

- Indicación de la factura a la que corresponde.
- Fecha, nombre y razón social del vendedor y comprador.
- Cantidad, denominación precisa y tipo de embalaje de la mercancía, con identificación de marcas.
- Numeración del tipo de embalaje y el contenido de cada uno de ellos.
- Peso bruto y neto

Documento numero 8: Packing List

Nombre exportador e importador,
Información de la mercancía.

Exportador



Head Office :
Near G.I.D.C.,
Patan Highway Road,
Deesa 385535 (B.K.),
Gujarat, India

Tel : +91 2744 226761, 226762
Fax: +91 2744 226494
E-mail: info@ramagum.com
info@ramagum.net
Web: www.ramagum.com



Rama Industries

Manufacturer & Exporter of Guar Gum Split & Powder
Government Recognized Star Trading Export House

Date : 9-May-13

PACKING LIST

Name of Buyer	Agro Comercial Terramar Chile Ltda.
Name of Exporter	Rama Industries,
Description of Goods	Guar Korma 50 %
Our Invoice No. & Date	RT-31 9-May-13
Container No.	MEDU3302500
No. & Kind of Package	20 bags
Gross Weight per Bag	1000.800 KGS
Net Weight per Bag	1000.000 KGS
Total Gross Weight	20.016 MT
Total Net weight	20.000 MT
Packing	PACKED IN 1000 KG NET PP CIRCULAR WOVEN FIBC BAGS ON PALLETS, WITH SLASHING INSIDE OF CONTAINER.
Shipping Mark	Batch : RGG/13/1011, 1012 Date of Production : 20.04.2013 Expiration : 20.04.2015 WITH BUYER'S REQUIRED DETAILS



For RAMA INDUSTRIES

(AUTHORISED SIGNATORY)

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

9. Seguro de Transporte Internacional

Documento o póliza de seguro emitida por la empresa aseguradora, en la cual el comprador hace resguardo de las mercancías que están siendo comercializadas. Permitiéndole la cobertura a los posibles daños o riesgos que esta pueda sufrir durante el transporte.

No es obligatoria la cobertura del seguro de transporte internacional de mercancías. Sin embargo, el exportador tendrá obligación de contratar el seguro de transporte internacional en los casos en que en el contrato de compraventa internacional las partes hayan pactado dicha condición.

Documento numero 9: Seguro de Transporte Internacional

Empresa asegurada

ACE Seguros Chile <small>lunes 29 julio 2013</small>	Cliente: TERRAMAR	Certificados <small>Inicio</small>
Tablas Archivos Propuestas Pólizas Certificados Finalizar		
Fecha: 7/29/2013 03:12:00 PM	Poliza Flotante No: 5630384 Certificado No: 493	
Tomador: AGROCOMERCIAL TERRAMAR CHILE LTDA.	Identificación: 77620020-4	
A Favor de/ Por Cuenta de: AGRO COM. TERRAMAR CHILE LTDA	Ref.CI: BIOPRO 250	
Fecha Salida: 7/29/2013 <small>mm/dd/aaaa</small>	Tipo de Marítimo	
Medio de Transporte: MSC	Transporte: Marítimo	
Origen: LA SPEZIA ITALIA	Destino: CONCEPCION CHILE	
Via: MARITIMO	Guia: MSCUL2955767	
Transbordo:	Fecha:	Nave:
MATERIA ASEGURADA Y EMBALAJE		
Materia: TRIANGULACIONES	Monto Asegurado	Moneda
Embalaje: Adecuados para el tipo de mercadería	Us\$431,305.00	Dólar U.S.A.
Cobertura: Poliza de Transporte Marítimo A Todo Riesgo EXP POL193016		
Deducible según póliza: 5630384	Prima Neta	Us\$797.91
Corredor: 10,224 RKC RISK CONSULTING CORREDORES DE SEGUROS	Impuesto 1	Us\$0.00
	Impuesto 2	Us\$0.00
	Derechos	Us\$0.00
	Prima Total	Us\$797.91

Información del transporte

Cobertura del seguro

Referencia operación asegurada

Valor total del seguro

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

10. Documento de pago (DIN)

Corresponde al comprobante de transacción o pago el cual indica que el importador ha realizado el pago de los derechos de internación de la mercancía, a la tesorería general de la república. Por lo que el importador esta con todo el derecho legal de comercializar esta, en toda la región.

Documento numero 10: Documento de pago (DIN)

Comprobante Pago

Página 1 de 1

 tesoreria.cl	COMPROBANTE DE TRANSACCION
RUT	77.620.020-4
Formulario	15
Folio	1340095473
Vencimiento	18-12-2013
Moneda de Pago	CLP
Total Pagado	1.865.597
Fecha Pago	04-12-2013 11:38:51
Institución Recaudadora	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES
Identificador de Transacción	98321430 - 91780699
No válido para pago en Instituciones Recaudadoras	
  Miguel Ángel Cardinal Susso Jefe División Operaciones (S)	



Comprobante de pago de una Declaración de Ingreso

<http://www.tesoreria.cl/portal/comprobantePago/goListaPagos.do>

13/12/2013

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

11. Factura electrónica de la Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

Documento por el cual la agencia de aduana hace cobro de los servicios entregados, en la cual se hace referencia al cliente, detallando toda la información de este. Donde además se incluye el tipo de operación realizada y los datos relacionados con esta. También encontramos más adelante un desglose de los montos de la mercancía, de la siguiente forma: valor FOB, flete, seguro, valor CIF y valor aduanero. Los derechos e impuestos, en el tipo de divisa utilizada y en pesos chilenos.

Siguiendo con la descripción, aparecen los gastos, los cuales se detallan y corresponden a los servicios realizados por la agencia. Y ya en la parte final encontramos el monto total a pagar.

Documento numero 11: Factura de la Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

AGENCIA DE ADUANAS CHRISTIAN THEIL T Y CIA. LTDA.
Agencia de Aduana
 Casa Matriz: General Francisco Miranda Nro.2.076 -Ñuñoa - Santiago - Fono (56-2) 7185400 - Fax (56-2) 7185416
 Aeropuerto : Edificio Centro Aereo, Armando Cortinez N° 1704, Of. 505 - Pudahuel - Fono (56-2) 6018392
 Valparaiso: Blanco N° 1041, Of. 6 - Fono (32) 2225248
 San Antonio: Avda. Barros Luco N° 1613, Of. 500 - Torre Bioceánica - Fono (35) 212374
 Los Andes : Carretera Los Libertadores Km.78, Ruta 57 CH, Edificio Adm. PTLA, Of. 344 - Fono (34) 370799

R.U.T.: 76.038.461-5
FACTURA ELECTRONICA
 N° 52972
 S.I.I. - SANTIAGO ORIENTE

SEÑOR(ES): AGRO CIAL TERRAMAR CHILE LTDA
RUT: 77.620.020-4
GIRO: COMERCIALIZADORA AGROPECUARIA
DIRECCION: CARRETERA GRAL.SAN MARTIN 13240 PARCELA 27
COMUNA: COLINA **CIUDAD:** SANTIAGO
N° DESPACHO: 95473 **REF.:** GRANJA 3240
DECLARACION: 1340095473-3 **FECHA DECLARACION:** 03-12-2013
TIPO OPERACION: IMPORT.CTDO.ANTIC. **ADUANA:** LOS ANDES
GUIA DE DESPACHO N°: 42316 **MANIFIESTO N°:** ENVIO PARCIALES **CONOCIMIENTO N°:** 015AR34413
FECHA QUIA DESP.: 05-12-2013 **FECHA MANIFIESTO:** **FECHA CONOC.:** 02-12-2013

CLIENTE →

Información de la operación →

Valores de la mercancía →

Servicios entregados por la agencia →

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	IMPORTE
22	OTROS	SIN-CODIGO	HARINA DE PLUMAS EN POLVO, GRANJ	0099090	
MONTO DE LA MERCANCIA		PRECIO EN DOLARES			
FOB:	US\$	15,808.66	I.V.A. GCP	3,559.62	18,665.597
FLETE:	US\$	3,000.00			
SEGURO:	US\$	316.17			
CIF:	US\$	19,124.82			
AJUSTE:	US\$	390.00			
V. ADUANERO:	US\$	18,734.82			
V. ADUANERO EN PESOS:		9,818.919			
TOTALES				3,559.62	1,865.597
FECHA VENC. GIRO:		18-12-2013	FECHA PAGO GIRO:		

DESCRIPCION	IMPORTE	PRECIO
ASESORIAS	8.000	
SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO 3561171/12-12-2013	26.205	
HONORARIOS		35.545
TOTALES	34.205	35.545

MONTO NETO:	34.205
IVA 19%:	6.499
MONTO EXENTO:	0
TOTAL FACTURACION:	40.704
PAGOS A TERCEROS:	1,901,142
MULTA E INTERESES:	0
TOTAL PAGACION:	1,941,846
PROVISION:	0
PAGO DIRECTO:	1,865,597
SALDO DEUDOR:	76,249

→ **Valor en Dolares**

→ **Valor en Pesos**

→ **Gastos del servicio**

→ **Costo total de del servicio**

Timbre Electrónico SII
 Res.26 de 2009 Verifique documento: www.sii.cl

NOMBRE: _____
RUT: _____
RECINTO: _____

FIRMA: _____
FECHA: / /

Yo acuse de recibo que se declara en este acuse, de acuerdo a lo dispuesto en la letra D) del Art. 4°, y la letra c) del Art. 12° de la Ley 18.463, que la entrega de mercancía o servicio(s) prestado(s) ha(s) sido recibido(s).

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

12. Comprobante de pago (SWIFT)

Documento emitido por el banco correspondiente al importador. Dentro de este documento encontramos un resumen de los datos que hacen relación a los bancos incluidos en la operación comercial, los montos de pago total de la operación. Las empresas relacionadas y como tal, el tipo de operación realizada. En resumen en un comprobante de la realización del pago internacional.

Documento numero 12: Documento de pago (SWIFT)

MAIL593376

PRINTED BY TurboSwift AT: 2013.08.02 11:28:51 FOR: CREDCLRMXXX

Operación

← Message Name: SINGLE CUSTOMER CREDIT TRANSFER
 Message Type: F 103 Sent/Received: IRVTUS3NXXXX
 Direction: Input THE BANK OF NEW YORK MELLON →
 Priority: Normal ONE WALL STREET
 Session: 7316 NEW YORK, NY
 Sequence: 656546

MIR:	130802CREDCLRMXXX7316656546	Input Time	Output Time	ACK Flag	NAK Code	DUP Flag	AUTH Code
MUR:		1129		0		----	SP--

Banco extranjero

1: MESSAGE HEADER
 F01CREDCLRMXXX7316656546

2: APPLICATION HEADER
 I103IRVTUS3NXXXXN

4: MESSAGE TEXT

:20: Sender's Reference
 TRN: FBW0163VZP6S0007

:23B: Bank Operation Code
 CRED

:32A: Value Date, Currency Code, Interbank Settled Amount
 Value Date: 130802
 Currency Code: USD
 Settled Amount: 730'037,60

:50F: Ordering Customer
 Party Identifier: /11050977
 Name & Address: 1/AGRO COMERCIAL TERRAMAR CHILE LI →
 2/CARRETERA GENERAL SN. MARTIN 132
 3/CL/COLINA
 7/CL/00776200204

Importador

:52A: Ordering Institution
 Optional Account Line:
 Identifier Code: CREDCLRM
 BANCO DE CREDITO E INVERSIONES →
 HUERFANOS 1134
 SANTIAGO

Banco nacional

:57D: Account with Institution
 Optional Account Line:
 Name and Address: JPMORGAN CHASE BANK
 NEW YORK , USA

:59: Beneficiary Customer
 Optional Account Line: /304182435
 Name & Address: TYSON RECEIBABLES CORP →
 CONCENTRATIO

Exportador

:70: Remittance Information
 Free Format: RVFFM262013 + RVFFM272013 + TYCBPM2
 42013 + TYCBPM252013

:71A: Details of Charges
 SHA

5: TRAILER
 CHK: Checksum 4879ACB6B608
 TNG: Training

**** END OF MESSAGE ****

PRINTER: MAIL.3599.593376 QUEUE: MAIL BY: MAIL
 DATABASE KEY: 201308021125260200 USER KEY: 18A320F8 PAGE: 1

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

13. Documento de cobro (SAG)

Documento emitido por el SAG, el cual corresponde al comprobante de cobro del servicio entregado por esta organización. En el cual se identifican; el numero de CDA, la agencia de aduana, el nombre del importador, inspector del servicio y horario de este. Y finalmente el valor total.

Documento numero 13: Documento cobro Servicio Agrícola Ganadero (SAG)

N° CDA → Documento N° : 1613 *000X 3776874*

Agencia de Aduana → Agencia : AGENCIA DE ADUANA CHRISTIAN THEIL

Inspector → Inspector : ALBERTO ANDRADE BOLLADO

Importador → Exportador : AGROCOMERCIAL TERRAMAR

Horario del servicio → **Detalle Horas Habilitadas**

Inspector	Folio	Fecha Inicio	Fecha Termin	Hora Inicio	Hora Termin	HAC 25%	HAC 50%	Subtotal	Interes	Total
ALBERTO ANDRADE BOLLADO	10746	19-07-2013	19-07-2013	18:40:00	18:45:00	00:30:00	00:00:00	3190	0	3190
LUICY ALEJANDRA LILLO ORDENES	10747	19-07-2013	19-07-2013	19:45:00	20:10:00	00:30:00	00:00:00	3190	0	3190
								6380	0	6380

Valor total → **Detalle Tiempos De Espera**

Inspector	Fecha Inicio	Fecha Termin	Hora Inicio	Hora Termin	Tiempo Espera	Subtotal	Interes	Total
BIARNA DEL CARMEN VASQUEZ ARROYO	19-07-2013	19-07-2013	08:35:00	08:40:00	00:30:00	10021	0	10021
						10021	0	10021

Documento N° : 1616 *RUFFN 25 0013*

Agencia : AGENCIA DE ADUANA RODRIGO SEGUEL LEIVA

Exportador : AGROCOMERCIAL TERRAMAR

Inspector : BIARNA DEL CARMEN VASQUEZ ARROYO

Fecha Documento : 19-07-2013

Documento N° : 1617 *RUFFN 26 2013*

Agencia : AGENCIA DE ADUANA RODRIGO SEGUEL LEIVA

Exportador : AGROCOMERCIAL TERRAMAR

Inspector : BIARNA DEL CARMEN VASQUEZ ARROYO

Fecha Documento : 19-07-2013

Fuente: Documento entregado por la Agencia de aduana Christian Theil Y Cía. Ltda.

Siguiendo con el desarrollo, se presentan los objetivos específicos del sistema presentado como propuesta de mejora.

3.3.2.2 Objetivos

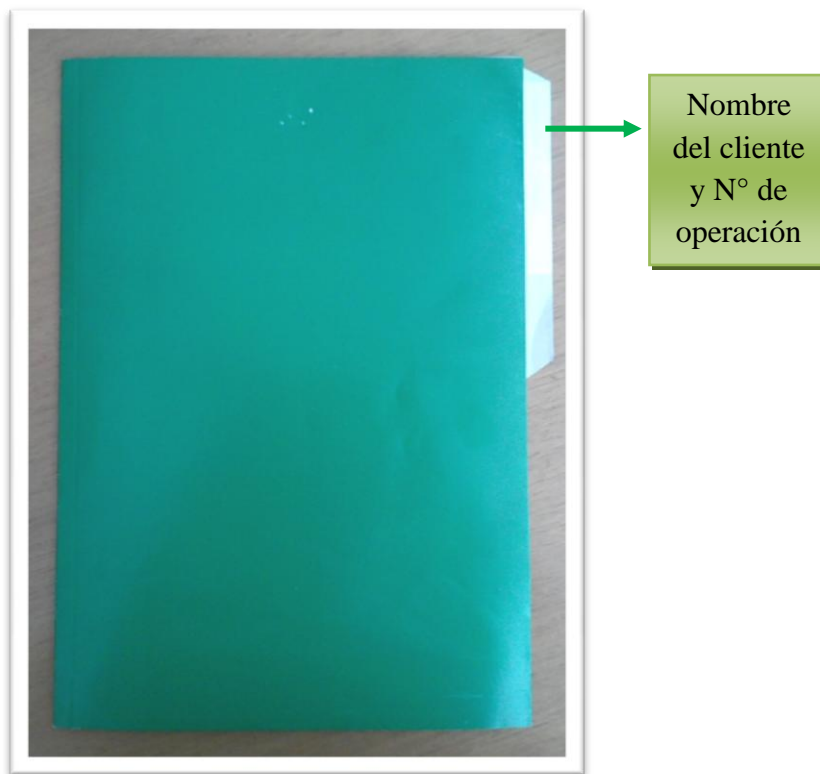
- ✓ Mejorar la organización, el manejo y clasificación de los documentos
- ✓ Lograr un registro documental adecuado de las operaciones
- ✓ Alcanzar un orden generalizado y apropiado para un manejo exacto de la información
- ✓ Generar un acceso completo de los documentos en cualquier tipo de necesidad de su uso
- ✓ Eliminar el desorden que existe de los documentos

3.3.2.3 Desarrollo del sistema

El sistema consiste en la creación de un área de recepción de documentos, en la cual a la llegada o a la creación de dichos documentos u operaciones, estas sean acumuladas y puestas a disposición inmediata del asistente de registro documental, para que así este siga con el proceso, el cual prosigue con la identificación y separación de estas bajo la categorización de: cliente, numero de despacho y fecha.

Siguiendo con el proceso y ya con todos los documentos identificados damos paso al registro físico y documental de las operaciones en su carpeta personal ya identificada con el nombre del cliente y N° de operación a la cual corresponda.


Imagen numero 20: Carpeta con etiqueta



Fuente: elaboración propia

El siguiente paso y muy importante en este sistema de registro documental es la creación de una hoja para el control de los documentos de cada carpeta llamada Control Documentos Recepcion, la cual se muestra en la siguiente imagen.

Documento numero 14 : Control Documentos Recepcion

	CONTROL DOCUMENTOS RECEPCION	Código : R-AO-43
		Versión : 01
		Páginas : 1
		Fecha: 07.01.2014

Fecha de recepción: _____ **Lote:**

Nombre del producto: _____

A) Documentos Base de Importacion/Exportacion

(Indicar conformidad o no conformidad X)

1	<input type="checkbox"/>	FACTURA (INVOICE) INTERNACIONAL
2	<input type="checkbox"/>	DCTO.DE TRANSPORTE (CRT , BL o AWB)
3	<input type="checkbox"/>	CERTIFICADO DE ORIGEN
4	<input type="checkbox"/>	CERTIFICADO SANITARIO
5	<input type="checkbox"/>	CERTIFICADOS DE ANALISIS U OTROS

B) Autorizacion Sag

6	<input type="checkbox"/>	CDA SAG (CERTIFICADO DE DESTINACION ADUANERA)
---	--------------------------	---

C) Documentos de pagos

7	<input type="checkbox"/>	SOLICITUD DE PROVISION DE FONDOS y PAGO DE DI O DUS
8	<input type="checkbox"/>	DOCUMENTO COBRO SAG
9	<input type="checkbox"/>	FACTURA DE AGENCIA DE ADUANAS y DI O DUS
10	<input type="checkbox"/>	SEGURO
11	<input type="checkbox"/>	PAGO EXTRANJERO O NACIONAL (SWIFT)

D) Otros (Reclamos u otras Observaciones)

12	<input type="checkbox"/>	OTROS
----	--------------------------	-------

REGISTRO DEL MONITOREO:

FIRMA	OBSERVACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE

REGISTRO DE LA VERIFICACIÓN

FIRMA	OBSERVACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE

SEGUIMIENTO

FECHA	RESULTADO DE LAS ACCIONES TOMADAS

Fuente: Documento elaboración propia.

En esta hoja se identifican las siguientes categorías y cada una de ellas con sus documentos correspondientes.

A.- Documentos Base de Importación/Exportación

- 1.- Factura Internacional
- 2.- Documento de Transporte (CRT, BL, AWB)
- 3.- Certificado de Origen
- 4.- Certificado Sanitario
- 5.- Certificado de Análisis u Otros

B.-Autorización SAG

- 6.- CDA (Certificado de destinación Aduanera)

C.-Documentos de pagos

- 7.- Solicitud de Provisión de Fondos y Pago de DI o DUS
- 8.- Documento Cobro SAG
- 9.- Factura de Agencia de Aduanas y DI o DUS
- 10.-Seguro
- 11.- Pago Extranjero o Nacional (SWIFT)

D.-Otros (Reclamos u otras Observaciones)

12.- Otros

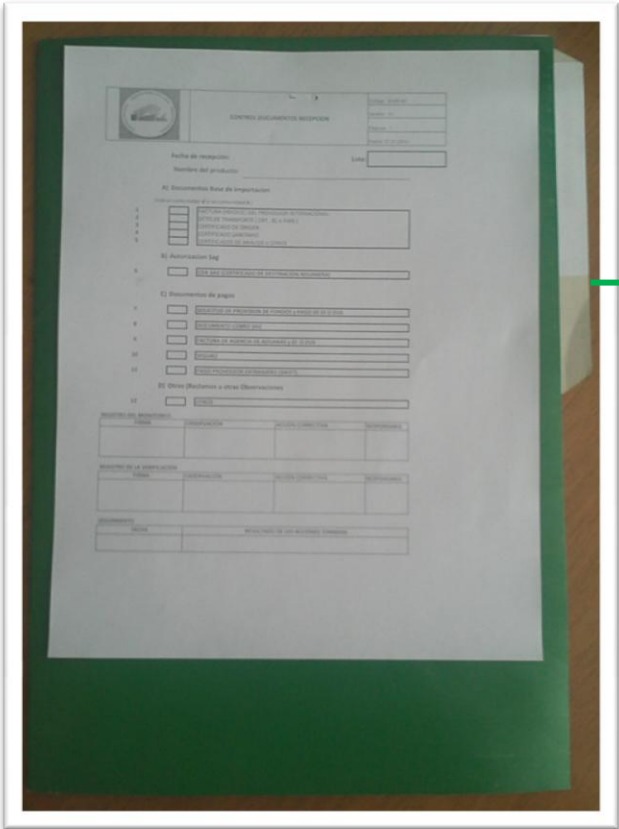
El objetivo fundamental de esta hoja es llevar el registro de documentos con los que cuenta cada operación, marcando con un “Check” cuando este se encuentre dentro de la carpeta.



Gracias al reconocimiento de los documentos, es posible estar al tanto del proceso, hasta completar dicha ficha. Cerrando de esta forma el trámite internacional. De este mismo modo se va solicitando a los entes correspondientes los documentos necesarios para completar el registro. A medida que estos van siendo emitidos.

Ya en la parte final de la hoja o ficha se encuentran 3 cuadros los cuales serán utilizados en caso de verificación, monitoreo o seguimiento de dicha operación por alguna razón en especial. Por ejemplo en una auditoria.

Imagen numero 21: Carpeta con ficha Control Documentos Recepción



Carpeta en estado final con su ficha correspondiente y su identificación

Fuente: elaboración propia

Ya con la carpeta completa el próximo paso y final corresponde al registro de esta en una caja para su control y orden.

Imagen numero 22: Caja de registro de las operaciones



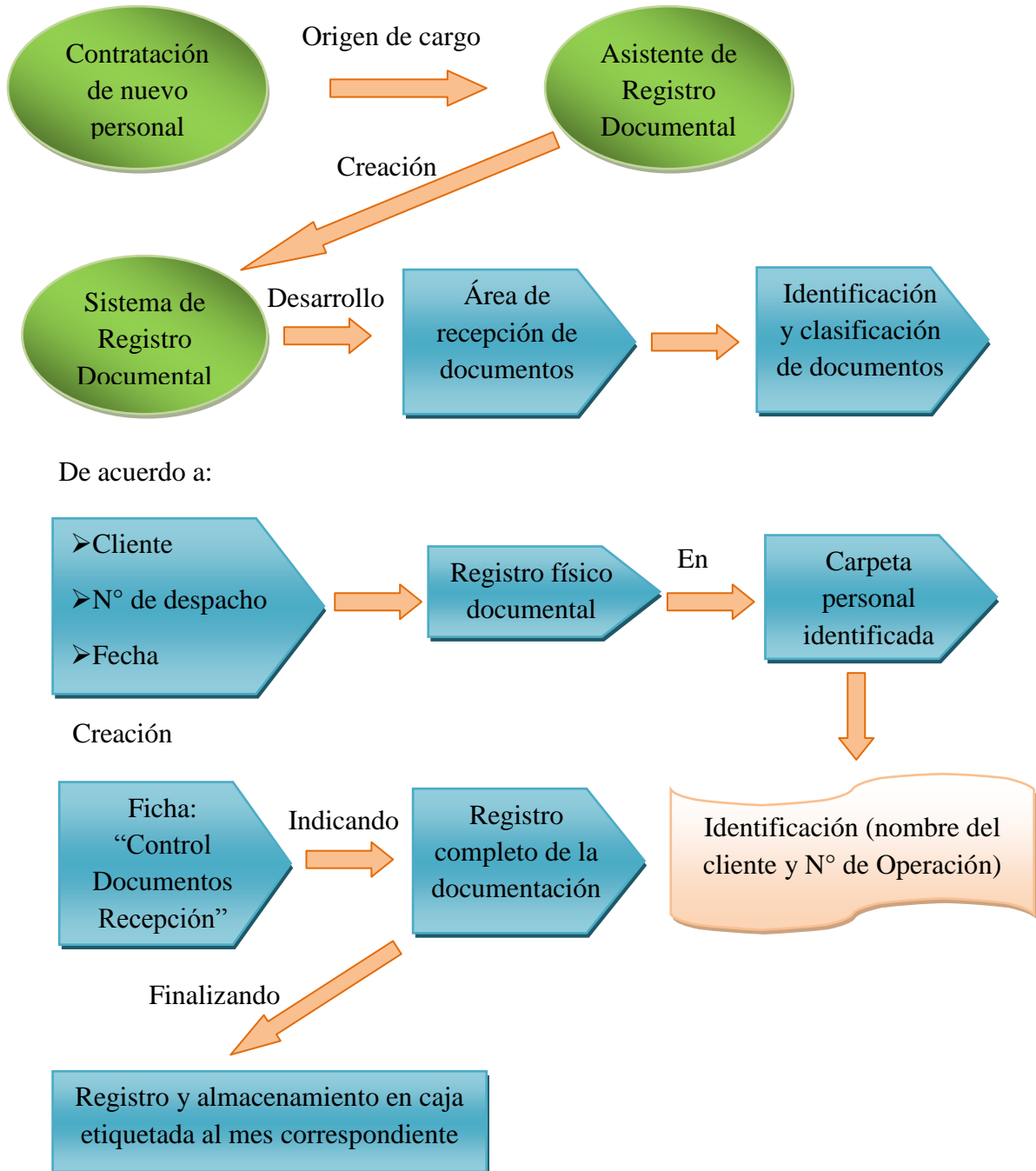
Etiqueta del mes de registro

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3 Diagrama de flujo de soluciones propuestas y sistema de registro documental

De forma descriptiva y resumida, a continuación se presenta el diagrama de las soluciones y acciones propuestas.

Diagrama Número 3: Flujo de soluciones y sistema de registro documental



Fuente: Elaboración Propia

3.4 Descripción de los resultados.

En el capítulo anterior de este trabajo se plantearon dos soluciones para la problemática identificada, estas son:

- ★ Contratación de nuevo personal (cargo de asistente de registro documental)
- ★ Creación de un nuevo sistema de registro documental

Dicho lo anterior, el resultado esperado radica en lograr mayor eficacia y productividad en el trabajo diario que se realiza en la Agencia de Aduana, en relación a la gran cantidad de operaciones y documentación que se maneja y coordina, teniendo en consideración el reducido personal contratado para ello y el método poco eficiente que se utiliza.

En relación a los objetivos

Los resultados apuntan en conformidad a las problemáticas, ya que en la medida en que las soluciones se apliquen, estas mejoraran el manejo y la clasificación documental. Al mismo tiempo, se logrará un registro de documentos adecuado y necesario en la agencia, estableciendo un orden apropiado de la información y un fácil acceso a ella, eliminando de esta forma, el desorden documental generalizado en la cual se encontraba.

Por consiguiente es indudable que la propuesta de mejora es totalmente aplicable en cualquier instancia en la que esta se quiera utilizar. Logrando tempranamente buenos resultados, aumentando la productividad y generando un avance significativo en el trabajo y gestión de la Agencia.

De acuerdo a lo planteado se indica que para obtener resultados positivos y que las organizaciones sean exitosas, éstas deben estar constantemente buscando y aprovechando nuevas oportunidades, innovando y teniendo en mente sobre todo “que no todo lo es bueno ahora, seguirá siéndolo mañana”, por lo cual el cambio y la adaptación deben ser continuo.

Capítulo IV: Conclusión

Este último capítulo del informe de práctica permite el desarrollo de una tabla de verificación de los objetivos y las conclusiones pertinentes.

De acuerdo a los objetivos planteados durante el informe, se demostrara en una tabla a continuación, la verificación de estos.

4.1 Tabla de evaluación de objetivos

Tabla de evaluación y verificación de objetivos		
Objetivo	Estado	Explicación
1. Lograr identificar y entender en su totalidad los documentos que incluye un proceso de exportación e importación.	LOGRADO	Fueron identificados cada uno de los documentos utilizados en las operaciones internacionales. (Ver Capítulo III).
2. Conocer como es el ambiente laboral de una agencia de aduana a través de la experiencia y el trabajo desarrollado	LOGRADO	Durante un plazo de dos meses el autor estuvo trabajando en la agencia de Aduana Christian Theil y Cía. Ltda. En la cual estuvo en completa relación con todo el personal de dicha organización, relacionándose con cada departamento. Resultando en un claro conocimiento del ambiente laboral.

<p>3. Entender la importancia y el rol que cumple una agencia de aduana en el comercio internacional.</p>	<p>LOGRADO</p>	<p>De acuerdo a lo visto en el informe, se ha detallado dentro de marco teórico el rol que las agencias cumplen y su importancia en el comercio internacional de Chile. (Ver capítulo I)</p>
<p>4. Realizar una descripción del trabajo realizado durante la práctica profesional.</p>	<p>LOGRADO</p>	<p>Dentro de la extensión del informe se ha descrito y detallado de manera clara y específica cada una de las tareas realizadas durante la práctica profesional. (Ver capítulo III)</p>
<p>5. Efectuar una propuesta de mejora a las problemáticas detectadas durante el transcurso de práctica.</p>	<p>LOGRADO</p>	<p>Se establece y desarrolla la implementación de un nuevo sistema de registro documental. Respondiendo a las problemáticas identificadas. (Ver capítulo III).</p>

4.2 Conclusión

En relación a los resultados esperados, se puede decir que las propuestas planteadas por el autor con la intención de la mejora del proceso de control de documentos, a través de un nuevo sistema de registro documental y el aumento de capital humano por medio de la contratación de nuevo personal especializado para un desarrollo óptimo y deseado en la Agencia de Aduana Christian Theil Y Cía. Ltda. Son una de las alternativas a tomar en consideración debido a su clara identificación problemática que éstas sugieren. Por lo que como respuesta a los problemas detectados por el alumno en práctica y que han sido explicadas de manera detallada, es totalmente considerable por la agencia como próxima tarea a resolver y en consecuencia a desarrollar.

Se entiende que en este minuto el mercado es realmente competitivo, por lo que cada situación problemática que pueda llegar a ocurrir y al no estar preparado, te deja bajo un sinfín de posibles alternativas, las cuales normalmente son de carácter de riesgo por lo que es importante estar en una constante relación con los factores que interfieren con el normal desarrollo del negocio.

Debido a esto y como plan de negocios, es que es necesario contar con un abanico de posibles soluciones para cada situación futura.

Bibliografía

Referencias Bibliográficas.

Universidad de Valparaíso, Cátedra Comercio Exterior año 2009, Documento,
“Comercio exterior-modulo 1, 2008”. Profesor Eduardo Haye Arredondo

Servicio Nacional De Aduanas, adaptación pagina web www.aduana.cl , Acuerdos y
Tratados, Diciembre 15 de 2013, 20:00 hrs.

Servicio Nacional De Aduanas, Artículo 1°, DECRETO CON FUERZA DE LEY DE
HACIENDA N° 213, DE 1953, SOBRE ORDENANZA DE ADUANAS, Diciembre 15
de 2013, 20:00 hrs.

Portal Comercio Exterior, pagina web,
www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos, Enero 14 de 2014, 21:00 hrs.

Agencia de Aduana Christian Theil Y Cia. Ltda., página web (<http://www.atheil.cl>),
Noviembre 23 de 2013, 17:00 hrs.

Agencia de Aduana Christian Theil Y Cia. Ltda. , Sistema Integrado de Gestión
Aduanera, Octubre 21 de 2012

Adaptación del libro: 20 años de la Evolución del Comercio Exterior Chileno.
DIRECON, diciembre 2009. Pagina web: <http://www.direcon.gob.cl>

Pagina web, <http://archivohispanico.wordpress.com/agi/>, 30 de junio 2014, 18:20 hrs

Adaptación pagina web: <http://www.aduana.cl/historia-de-la-aduana-de-chile/aduana/2007-02-24/173229.html> ,29 de junio del 2014, 15:30hrs

Adaptación de pagina web

<http://www.aduana.cl/aduana/site/edic/base/port/agentes.html>, 29 de junio, 17:00hrs

Adaptación pagina web, <http://www.primeralexportacion.com.ar/> , 1 de julio 2014,
14:24hrs

Pagina web <http://clubensayos.com/Negocios/Organismos-Certificadores-De-Origen-En/733101.html>, junio 25 de 2014, 19:24 hrs.