



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

EL ROL DEL AGENTE DE ADUANA Y SU IMPORTANCIA
DESDE LA PERSPECTIVA DEL COMERCIO INTERNACIONAL

Autor
NICOLE SALAZAR GÓMEZ

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

PROFESOR GUÍA: ADRIANA LATORRE VILLEGAS

Viña del Mar, Enero de 2013.

INDICE

Introducción	6-7
Capitulo I “Antecedentes de la Practica Profesional”	8
1.- Introducción	9
1.1.- Antecedentes Generales	10
1.2.- Agencia de Aduana “Pamela Ortega M.”	11-12
1.3.- Reseña Histórica	13-14
1.4.- El Agente de Aduana	15
1.5.- Misión	16
1.6.- Empresa de Servicios	16
1.7.- Descripción General del Servicio	17
1.8.- Tipos de Servicios	18-21
1.9.- Principales Mercados	22
2.- Principales Clientes	23
2.1.- Sucursales	24-25
2.2.- Estructura Organizacional	26
2.3.- Principales Funciones por Departamento	27
2.3.1.- Apoderado	27
2.3.2.- Departamento Contabilidad	27-28
2.3.3.- Departamento de Operaciones	29
2.3.4.- Departamento de Importación y Exportación	30
2.3.5.- Departamento de Informática	31
2.3.6.- Secretaría	32
2.4.- Políticas de la Organización	33-34
2.5.- Análisis FODA	35
2.6.- Trabajo realizado en la Agencia de Aduana	36

2.7.-	Funciones realizadas	37
2.7.1.-	Armado de Carpetas de Despacho	38-39
2.7.2.-	Realización de Despachos de Importación	40-42
2.7.3.-	Mantención del Libro Circunstanciado	43-44
2.7.4.-	Recepción de Bill Of Lading	45
2.7.5.-	Armado de Carpetas para Presentación	46
2.7.6.-	Ingreso de Contenedores	47
	A.- Inscripción Contenedores TPS	47-48
	B.- Inscripción Contenedores SAAM	49
2.7.7.-	Otras funciones	50
	Capitulo II “Rol del Agente de Aduana y su importancia en Chile”	51
2.-	Objetivos de la Investigación	52
2.1.-	Introducción	53-54
2.2.-	La Aduana desde sus orígenes	55-56
2.3.-	La Aduana de Chile	56
	2.3.1.- Funciones de la Aduana de Chile	56-57
	2.3.2.- Ejes centrales de la Gestión de Aduana	57
	2.3.3.- Tareas específicas de la Aduana de Chile	58
	2.3.4.- Aduanas a lo largo de Chile	59
	2.3.5.- Aduana de Chile y la Actualidad	59
2.4.-	El Agente de Aduana	60
	2.4.1.- Según la Cámara Aduanera de Chile	60-61
	2.4.2.- Según la Asociación Nacional de Agentes de Aduana	62-63
	2.4.3.- Según Pro Chile	64
	2.4.4.- Servicio Nacional de Aduanas	65
2.5.-	Responsabilidad del Agente de Aduana	66
2.6.-	Deberes Generales del Agente de Aduana	67-68
2.7.-	Proceso de Despacho de Mercancías	69
2.8.-	Requisitos para ser Agente de Aduana	70-71

2.9.- Jurisdicción Disciplinaria del Agente de Aduana	72-73
3.- Principales actores del Comercio Internacional en Chile	74
3.1.- Gobierno	75-76
3.2.- Puertos	77
3.3.- Agente de Aduana “Principal Actor del Comercio Internacional”	78
3.3.1.- Cuantos Agentes Operan en Chile	78
3.3.2.- Agentes Vigentes	79
3.3.3.- Comparación de Agentes Femeninos v/s Masculinos	79
3.4.- Transportistas	80
3.4.1.- Transporte Aéreo	80
3.4.2.- Transporte Marítimo	81
3.4.3.- Freight Forwarders	81-82
3.4.4.- Transporte Terrestre	83
3.5.- Rol del Agente de Aduana	84-87
3.5.1.- Obligaciones del Agente de Aduana	87-88
3.6.- Importancia del Agente de Aduana	89
3.6.1.- Principales Labores	90-91
3.6.2.- Tramitación Aduanera	91-92
3.6.3.- Clasificación Arancelaria	92-93
3.7.- La Agencia de Aduana	94
3.7.1.- El Agente y la Agencia de Aduana	95-97
3.7.2.- Clasificación de las Agencias de Aduana	98
3.7.3.- Funciones de la Agencia de Aduana	98-99
3.7.4.- Importancia de las Agencias de Aduana	100-102
3.7.5.- Participación Social y Económica de las Agencias	103
3.7.6.- Importancia y Futuro de las Agencias de Aduana	104-105

3.8.- Agenda Impulso Competitivo	106
3.8.1.- ¿Qué es la Agenda de Impulso Competitivo?	106
3.8.2.- ¿Cómo surge esta propuesta?	106
3.8.3.- Medidas que incluye la Agenda	107
3.8.4.- Acción Número 24	108-109
3.8.5.- Acción Número 26	110-111
3.9.- ¿Cómo afecta al Agente de Aduana?	112-113
3.9.1.- ¿Cómo afecta a la comunidad?	114
4.- Visión futura de los Agentes de Aduana	115-116
Conclusión	117-119
Anexos	120
Imágenes SIGAD	120-123
Hoja Impresión TPS	124
Hoja Impresión AEP	125
Código de ética del Agente de Aduana	126-129
Bibliografía	130

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe se desarrolla en la Agencia de Aduana “Pamela Ortega Miño”, esta organización se destaca por entregar un servicio íntegro y de calidad a sus clientes, siendo una organización que se ha destacado en los últimos años por proporcionar una asesoría de calidad y un servicio íntegro en Comercio Internacional.

Una de las principales razones por lo cual que se escogió realizar la práctica profesional en una “Agencia de Aduana” es debido a que éstas tienen directa relación con el Comercio Internacional y con los Negocios Internacionales, lo cual permite el desarrollo profesional de una forma más integradora con lo que realmente se estudia en la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso. De esta forma se puede trabajar, desarrollar y perfeccionar en áreas relacionadas con el Comercio Internacional, como por ejemplo en el proceso de Importación u Exportación, de forma más real, siendo y formando parte del proceso.

En el presente informe, se detallará la información más relevante, acerca de la práctica profesional realizada en la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, detallada en los capítulos presentados a continuación.

En el capítulo primero, se encontrarán todos los antecedentes de la práctica profesional, detallando con especial énfasis, los antecedentes corporativos e información general de la organización. Además se presentará el detalle del trabajo realizado por el practicante y en él se hallarán las principales funciones desempeñadas, las cuales se realizaron en el departamento de Importación y también en el de Operaciones de la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño.

En el capítulo segundo, se presentará el desarrollo de una investigación, acerca del rol que cumple el Agente de Aduana, como principal actor y gestor en el Comercio Internacional, analizando entre otras cosas al Agente de Aduana y las Agencias de Aduana, junto a los organismos que intervienen en el Comercio Internacional, dentro de este último punto se analizará como afecta la Agenda del Gobierno “Impulso Competitivo” a los Agentes de Aduana. Para finalmente analizar su importancia actual y futura desde la perspectiva del Comercio Internacional.

CAPITULO I

ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.- Introducción

En el presente capítulo, encontraremos los datos generales de la organización en la cual se realizó la práctica profesional “Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño”. Donde se mencionará de forma general, su información, historia, estructura organizacional, principales clientes, principales mercados y servicios que entrega la organización, de manera tal que se pueda manejar y conocer de forma más completa la información relevante de la organización.

La práctica profesional, se llevo a cabo en la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, ubicada en la ciudad de Valparaíso. Dicha práctica se realizo por un periodo de dos meses, dándose el inicio con fecha de 10 de Septiembre de 2012 y finalizando el día 09 de Noviembre de 2012. Durante el aprendizaje de la práctica profesional se desarrollaron distintas labores, las cuales se realizaron mayormente en los departamentos de: Importación y Operaciones de dicha Agencia.

1.1.- Antecedentes Generales

Razón Social

Pamela Marisol Ortega Miño

Nombre Fantasía

Agencia de Aduana
Pamela Ortega Miño

Tipo de Sociedad

Sociedad Anónima

Dirección

Prat #827, Of. 1101, Piso 11,
Valparaíso-Chile.

Teléfono

32-2469422

E-mail

info@pamelaortega.cl

Sitio Web

www.pamelaortega.cl

1.2.- La Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño

La Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, fue fundada en el año 2004, teniendo su inicio con fecha 02 de Noviembre de 2004 y se formó como la continuadora de una importante Agencia de Aduana que existió en el pasado.

Actualmente, la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, es avalada por una amplia experiencia del personal, que en varios casos supera los treinta años de experiencia laboral. Han seleccionado y formado un equipo de trabajo con gran calidad de profesionales, los cuales con el pasar de los años se han podido adaptar satisfactoriamente a los continuos cambios que ha experimentado tanto la normativa aduanera, que regula el Comercio Internacional en Chile, así como también a los diversos desafíos tecnológicos a los que se han visto enfrentados para poder estar a la altura de la modernización del Servicio de Aduana y del Comercio Exterior. Es debido a esto último, que la Agencia hoy en día es miembro activo de la Cámara Aduanera de Chile.

Esta Agencia de Aduana, se ha enfocado en implementar una importante estructura en tecnología, así como también de conocimientos, valores y principios necesarios para asegurar el resguardo y permanencia de los intereses de todos sus clientes.

La Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, tiene como principal objetivo, brindar un servicio personalizado y de excelencia a cada uno de sus clientes, adaptándose a cada una de las necesidades de quienes utilicen y soliciten los servicios que ésta Agencia de Aduana ofrece.

En la actualidad, la organización cuenta con la infraestructura, tecnología y servicios necesarios y adecuados para la atención de todos sus clientes y además cuentan con un moderno sitio web, a través del cual todos sus clientes pueden acceder al sistema de “Agencia en Línea” en donde pueden encontrar toda la información que necesiten de forma inmediata, en donde podrán ver el estado de sus operaciones, encontrar datos estadísticos y de facturación, que son de gran utilidad para sus clientes.

La Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, ha sabido demostrar el gran progreso que han tenido como Agencia, ya que al ser una Agencia pequeña en comparación con otras Agencias de Aduana, han superando bastante bien todos los obstáculos que han tenido frente al Comercio Internacional, tales como las crisis financieras, barreras arancelarias, desafíos tecnológicos, dentro de otros. Hoy en día, tienen un horizonte lleno de desafíos aún por cumplir, lo cual les permite seguir mejorando cada día más, de manera tal de facilitar las necesidades y simplificar la gestión de cada uno de sus clientes.

1.3.- Reseña Histórica¹

La Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, tiene sus comienzos con fecha 02 de Noviembre del 2004, dicha Agencia de Aduana se formó como continuidad de la Agencia de Aduana “Raúl Jullian de la Fuente y Cía. Ltda.”, la cual se formó a mediados de la década de los setenta. Esta Agencia de Aduana estaba perfectamente constituida, tenía un amplio conocimiento en el rubro aduanero y con excelente participación en el mercado internacional, contaba con un buen personal de trabajo, el cual poseía una excelente calidad humana, con principios y valores, los cuales se ensamblaron perfectamente, logrando alcanzar un gran ambiente laboral, el que con el paso de los años, se transformó en un grato ambiente familiar, algo que los identificaba a todos como miembros íntegros y como parte importante de esta Agencia. Junto con lo anterior, cabe mencionar que la Agencia del Señor Jullian poseía una cantidad importante de clientes, con los cuales llevaban trabajando muchos años, logrando mantener un “tipo” de fidelidad por parte de los clientes hacia la Agencia de Aduana Raúl Jullian de la Fuente. Con el pasar del tiempo, el Sr. Jullian decidió que por su edad, debía jubilar. Esta decisión lo llenó de inquietudes, debido a la constante preocupación por la continuidad del trabajo para sus funcionarios, es por esto que visualizó en Pamela Ortega Miño, la continuidad de su Agencia de Aduana.

Pamela Ortega Miño, era una de las funcionarias que trabajaban en la Agencia desde hace catorce años. La cual en sus inicios llegó a la Agencia de Aduana Raúl

¹ Fuente: Entrevista realizada a los empleados, Noviembre 2012.

Jullian de la Fuente, para realizar su practica profesional en el área de importaciones, quedando contratada.

Así es como el Señor Jullian se fijo en ella, como la continuadora de su Agencia. Una de las preguntas que surgen es: ¿porque se fijó en una funcionaria?, ya que también podría haber dejado su Agencia a alguna de sus dos hijas o a algún familiar y resulta ser que ninguna de sus hijas estaba interesada en el tema, ya que estudiaban carreras muy distintas y nada relacionadas con el Comercio Internacional y tampoco contaba con familiares en quienes confiará para esta misión. Es por esto que el Sr. Jullian prefirió dejar su Agencia en manos de un funcionario, el cual llevaba ya catorce años trabajando junto a él, como es el caso de Pamela Ortega Miño, quien le inspiraba confianza y seguridad, y quien además conocía perfectamente el funcionamiento tanto de la Agencia, como de los empleados.

El Sr. Jullian vio en Pamela Ortega Miño a una persona con estudios, carácter, decisión y muy capaz de continuar con el trabajo que él durante toda su vida realizó. Es por esto que la invito a prepararse y cumplir con los requisitos para presentarse ante la convocatoria de llamado a concurso del Ministerio de Hacienda para optar al título de Agente de Aduana. El llamado a concurso tuvo lugar el mes de Mayo del año 2004, y la aprobación del mismo, toma forma satisfactoria en Agosto del mismo año, lo que conllevó a la apertura de la Agencia bajo el nuevo nombre Pamela Ortega Miño y a la contratación por ésta, de casi la totalidad del personal de la antigua Agencia de Aduana, así como también la continuidad del 100% de los clientes que trabajaban con la Agencia anterior.

1.4.- El Agente de Aduana²

Pamela Marisol Ortega Miño, fue designada como Agente de Aduana por Resolución Numero 003477 de la Dirección Nacional de Aduana, el 13 de Agosto del 2004.

Es designada como Agente de Aduana, otorgándosele el Código A-12. Cumplidas las exigencias establecidas en la Ordenanza de Aduana, en relación a la instalación de domicilio y rendición de garantía, es así como comienza a funcionar la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño con fecha 28 de Octubre de 2004.

Pamela Ortega Miño, nació el día 31 de Agosto de 1968, en la ciudad de Valparaíso. Realizó sus estudios de Enseñanza Media en el Liceo A-38 de Villa Alemana, posteriormente continuo sus estudios universitarios en la Universidad de Playa Ancha, en la cual estudio Educación General Básica entre los años 1987 y 1990. Pese a su vocación por enseñar, es debido a que su padre estaba fuertemente ligado al Comercio Exterior, ya que trabajaba en la Aduana de Valparaíso, es que Pamela Ortega, decidió dejar atrás su carrera como Educadora y comenzó sus estudios de Comercio Exterior en el año 1991 en la Escuela Superior de Comercio Exterior ubicada en Valparaíso, titulándose como Técnico en Comercio Exterior en el año 1993.

² Fuente: Pamela Ortega Miño, Noviembre 2012.

1.5. - Misión³

“Brindar excelencia en la atención de las necesidades del Comercio Exterior”

La Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño tiene como misión ***“brindar excelencia en la atención de las necesidades del Comercio Exterior”***. Y por lo tanto entienden que tal misión debe ser una tarea personalizada, en la cual deben adaptarse a cada uno de los requerimientos y necesidades de quienes utilizan sus servicios.

1.6.- Empresa de Servicios⁴

La Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, es una ***Empresa de Servicios*** dedicada a satisfacer los requerimientos del Comercio Exterior en todo lo relacionado con los aspectos integrales que significa el Despacho Aduanero de Mercancías, entregando un servicio de calidad. Los avala una amplia experiencia del personal y la formación de un equipo de trabajo de gran calidad competente y humana que se ha adaptado satisfactoriamente a los continuos cambios que se han producido en la normativa que regula el Comercio Internacional de Chile, como a los desafíos tecnológicos a los que se han visto enfrentados ante la modernización del Servicio de Aduana.

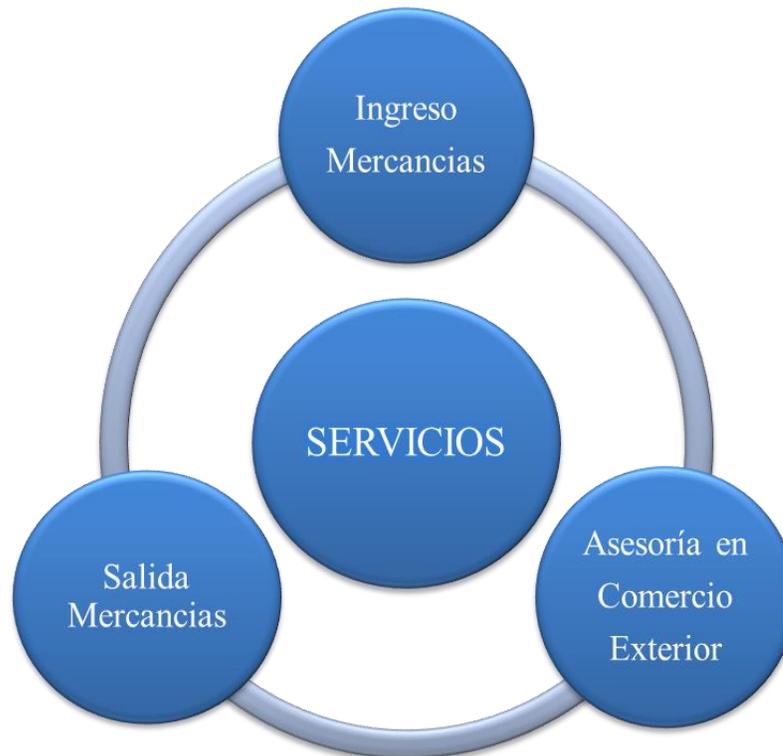
³⁻⁴ Fuente: Pamela Ortega Miño, Noviembre 2012.

1.7.- Descripción General del Servicio⁵

1. Solicitud a 24 horas de recepción del despacho para trámites urgentes y cargas de piso de documentos pendientes al cliente.
2. Pago inmediato de derechos de aduana, una vez tramitado el despacho, si es que se poseen los fondos disponibles en cuenta corriente o con autorización de cargo en su cuenta.
3. Información diaria al cliente con programación de turno y horario de entrega de mercancía, coordinando con el transporte respectivo utilizado por el cliente, para ser entregado en sus bodegas.
4. Facturación claramente detallada con gastos incurridos y respaldos correspondientes enviados hasta tres días del despacho de las mercancías de puerto o aeropuerto.
5. Detalle mensual de cartola de cuenta corriente mensual enviada el primer día hábil de cada mes.

⁵ Fuente: Pamela Ortega Miño, Noviembre 2012.

1.8.- Tipos de Servicios⁶



Cuadro N°1⁷

1.- Ingreso de Mercancías:

- Importación
- Traslado a Almacén Particular
- Admisión Temporal
- Redestinación

⁶ <http://www.pamelaortega.cl>

⁷ Cuadro N°1 “Tipos de Servicio”.

- Reingreso de Mercancía Nacional o Nacionalizada
- Autorizaciones Sanitarias (S.A.G., Servicio de Salud)
- Títulos de Admisión Temporal de Contenedores (T.A.T.C.), en los casos en que las mercancías vengan en este tipo de embalaje.
- Reconocimiento del contenido de los bultos en Recinto Aduanero, para determinar si existen mermas o las características de las mercancías para su correcta clasificación arancelaria.

2.- Salida de Mercancías:

- Exportación
- Salida Temporal
- Reexportación
- Autorizaciones Sanitarias (S.A.G., Servicio de Salud, Servicio Nacional de Pesca)
- Certificados de Origen
- Obtención de autorización para el aforo de la mercancía en origen

3.- Asesoría en Comercio Exterior:

- Aplicación de Tratados Internacionales.
- Reintegro a exportadores de derechos de aduana cancelados por los insumos importados incorporados o consumidos en la elaboración del producto exportado, Ley No.18708/88.
- Reintegro simplificado a exportadores de gravámenes que inciden en el costo de los insumos utilizados en exportaciones menores no tradicionales, Ley No. 18480/85.
- Calificación como exportación, por la Dirección Nacional de Aduana, a los servicios prestados por empresas nacionales al exterior.
- Pago diferido de derechos de aduana en importaciones de bienes de capital, Ley No. 18643/87.
- Tramitación de Crédito Fiscal por adquisición de bienes de capital fabricados en el país, Ley No. 18634/87.

- Tramitación de Solicitud y Reconocimiento de Castigo de deuda por pago diferido de derechos o crédito fiscal.
- Valoración y Tributación en la importación de mercancía usada.
- Tramitación de Dictámenes ante el Servicio de Aduanas, para obtener pronunciamiento sobre la clasificación y tributación de mercancía de difícil codificación.
- Tramitación de Solicitud de devolución de derechos cancelados por mercancías defectuosas o que no correspondan a la especificación del pedido o cuando en su importación no pudo acogerse a alguna preferencia arancelaria por no cumplir en ese momento con los requisitos exigidos por el Tratado.
- En general, asesoría en todas las materias, que digan relación con el ingreso y salida de mercancías.

1.9.- Principales Mercados⁸



Cuadro N° 2⁹

La Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, posee una presencia de negocios en varios países del mundo, dentro de los cuales se realizan operaciones comerciales, ya sea para efectuar importaciones o también para realizar las exportaciones de sus clientes.

Actualmente, la Agencia de Aduana realiza sus operaciones de importación, principalmente en países como China, Estados Unidos, Alemania y países del continente Europeo. Y para exportar los principales países de destino son; Estados Unidos y países de Latinoamérica.

⁸⁻⁹ Fuente: Pedidores de Importación y Exportación – Cuadro N°2 “Principales Mercados”.

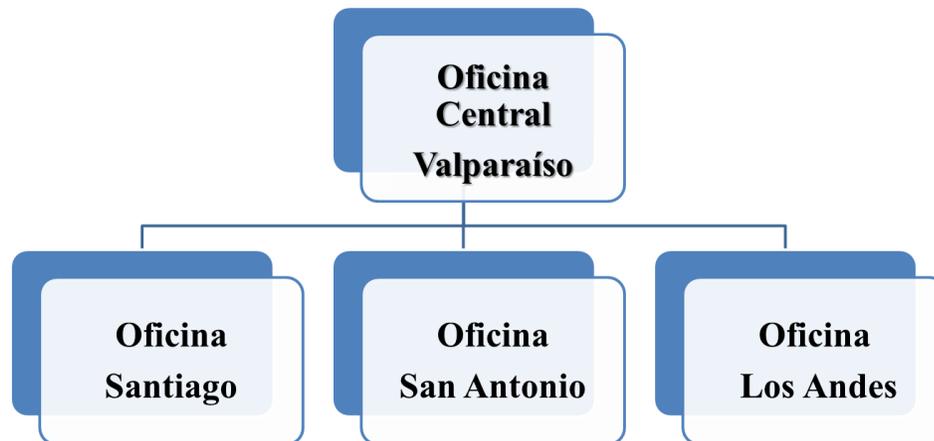
2.- Principales Clientes¹⁰

Los clientes que tiene la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, son confidenciales y no permiten que sean publicados, esto por la constante competitividad que existe hoy en día entre las Agencias de Aduana, por lograr obtener mayor cantidad de clientes. Es por esto que sólo se nombraran los países y los tipos de mercancías que se transan.

País	Mercancías
Estados Unidos	Partes y piezas de maquinarias industriales
Bélgica	Colorantes e insumos para pinturas.
Portugal - Alemania	Partes y piezas de calefontes.
Colombia – Reino Unido	Químicos y productos químicos peligrosos.
Suecia – Estados Unidos	Partes y piezas de vehículos.
Ecuador	Plátanos y otros frutos.
Francia- Reino Unido - México	Productos Alimenticios.
Reino Unido - Suecia	Whisky, Vodka y otros licores.
Hong Kong	Plantas y algas marinas.
Finlandia	Partes de Ascensores y otras maquinarias.
Francia	Perfumes.
China	Productos de todo tipo.

¹⁰ Fuente: Pedidores de Importación y Exportación.

2.1.- Sucursales¹¹



Oficina Central: *Casa Matriz*

Encargado Oficina: Carlos Valdivieso.

Dirección: Prat N° 827, Of. 1101, Piso 11, Valparaíso

Teléfono: (32)-2469422. Fax: (32)-2469426.

E-mail: *info@pamelaortega.cl*

Oficina Santiago:

Encargado Oficina: Miguel Tobar.

Dirección: Agustinas N°1442, Of. 403-A, Santiago.

Teléfono: (2)-4817910 – 4817911.

E-mail: *bmora@pamelaortega.cl - mtobar@pamelaortega.cl*

¹¹ www.pamelaortega.cl

Oficina San Antonio:

Encargado Oficina: Alex González.

Dirección: Av. Ramón Barros Luco N°1698, Of. B, Piso 2, San Antonio.

Teléfono: (35)-211252.

E-mail: *of.santonio@pamelaortega.cl*

Oficina Los Andes:

Encargado Oficina: Cesar Córdova.

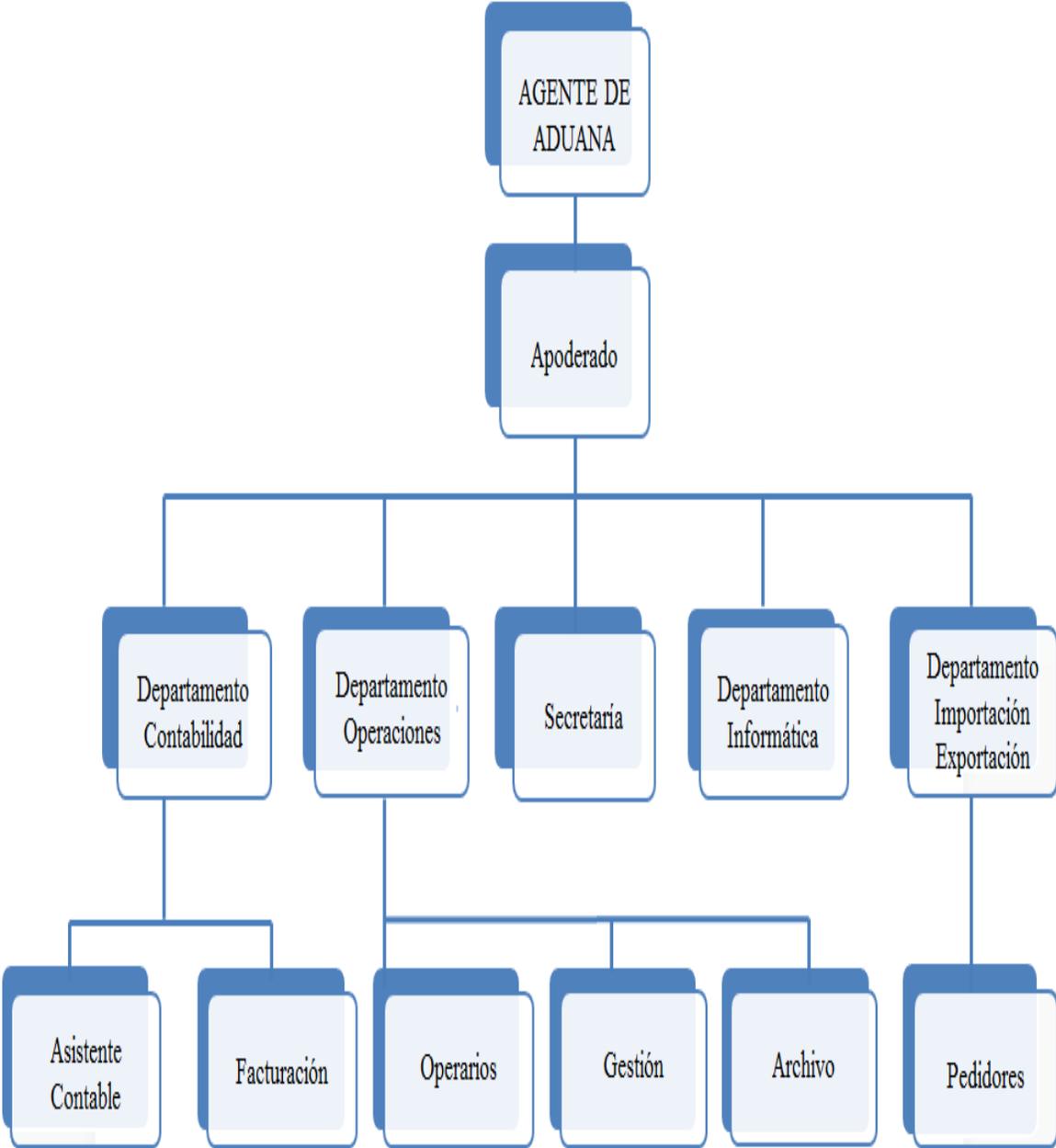
Dirección: Ruta 57, El Sauce, Sector a Puerto Terrestre.

Los Andes Of. N°B5C2, Piso 3, Edificio Comercial.

Teléfono: (34)-371305 – 371306.

E-mail: *of.losandes@pamelaortega.cl*

2.2.- Estructura Organizacional¹²



¹² Fuente: Pamela Ortega Miño, Noviembre 2012.

2.3.- Principales Funciones¹³

2.3.1.- APODERADO

“Es el remplazante ocasional del Agente de Aduana, nombrado por Resolución Numero 4697 con fecha de 29 de Octubre de 2004 por la Dirección Nacional de Aduana. Además es designado como el Jefe de la Oficina”

2.3.2.- DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

“ Es el departamento responsable de tener toda la información financiera ordenada, además es el departamento encargado de la elaboración de cheques, transferencias bancarias, pagos por medio de banca electrónica, pago de planilla, compras de suministros, atención de clientes, pago a proveedores, pago de impuestos, etc. En este caso esta integrado por una sola persona que es la encargada y responsable del departamento, quien a su vez tiene a cargo al Asistente Contable y al Facturador”

¹³ Fuente: Entrevista realizada a los funcionarios de la Agencia de Aduana.

Funciones:

- Control de la cartera de clientes.
- Cobro a clientes.
- Pago a Proveedores.
- Cálculo y pago de impuestos.
- Realización y pago de planillas.
- Compra de suministros.
- Control de activos.
- Cálculo de amortizaciones y depreciaciones.
- Tener la información financiera ordenada, confiable y oportuna.

Facturación:

“Recibe los despachos del Departamento de Operaciones y de los Pedidores, para facturar todos los servicios y gastos por cuenta ajena, efectúa cobros y atiende a los clientes, cuenta con una persona quien es la responsable de la facturación, pero no es un departamento apartado, sino que pertenece al departamento de Contabilidad”

Funciones:

- Facturar los servicios prestados.
- Facturar los gastos por cuenta ajena.
- Emitir notas de crédito y debito.
- Realizar anulaciones de facturas.

2.3.3.- DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Funciones:

- Informar la llegada de las cargas tanto al cliente como al transporte y coordinar su posterior retiro.
- Verificar la entrega de los contenedores directos (visaciones y físico)
- Verificar la entrega de los desconsolidados (TPS, SEPSA, TEXVAL, SITRANS)
- Inscribir para su retiro directo los desconsolidados en los diferentes extraportuarios.
- Conseguir Papeletas de las cargas de Piso.
- En caso de problemas con la carga, informar al cliente y solucionar el problema.
- Prestar una atención personalizada a los clientes referentes a sus consultas diarias por sus mercaderías.
- En gestión, se encargan de gestionar todos los permisos, licencias y documentos necesarios para el correcto ingreso o salida de la mercancía.
- En archivo, se encargan de mantener toda la información “carpetas de despacho” ordenadas, listas para su uso y presentación.

2.3.4.- DEPARTAMENTOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION

“Es el departamento encargado de recibir y gestionar toda la información, a través de sus pedidos, quienes se especializan en un grupo de clientes específicos, ya sea para importar o exportar , esta información es conseguida por los pedidos, de forma personal, vía fax, e-mail o telefónicamente proveniente de los clientes, para realizar las operaciones necesarias, según el servicio pedido por el cliente, tales como elaborar las declaraciones aduaneras que correspondan, seguidamente de pedir y recibir la documentación original, para ser utilizada en los tramites necesarios.“

Funciones:

- Recibir la documentación e información de los clientes.
- Elaborar las declaraciones únicas aduaneras. (DIN -DUS)
- Coordinar todo tipo de trámites, ya sea con el resto de los departamentos y con las demás oficinas del país.
- Atender a los clientes personalmente, vía telefónica y vía e-mail.
- Asignarle partida a las importaciones y exportaciones.
- Recopilar todos los documentos e información que lleva la declaración.
- Tramitar los permisos de importación en las diferentes entidades del país.

2.3.5.- DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

Funciones:

- Sistematizar las operaciones y procesos que se realizan en la Agencia.
- Tiene a su cargo todo lo relacionado con la documentación de los Clientes.
- Manejo del Sistema de Gestión Aduanera (SIGAD).
- Ingresa y asigna el número de despacho, a todas las operaciones realizadas por los clientes.
- Diseñar, administrar y dar mantenimiento a una red de comunicación informatizada.
- Dar mantenimiento a todos los equipos computacionales.
- Diseñar bases de datos, según necesidades de los departamentos y conforme a los criterios y estrategias establecidos por la tecnología.
- Administrar, dar mantenimiento y proporcionar soporte técnico para el buen funcionamiento y uso del Sistema On-line.
- Mantener actualizada la página Web.
- Elaborar y presentar los informes del Departamento que sean requeridos.

2.3.6.- SECRETARIA

Funciones:

- Propender una comunicación óptima y oportuna de la Agencia con sus clientes internos y externos.
- Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con los diversos departamentos, para que todos estén informados.
- Hacer una evaluación periódica de proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de estos.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas, así como también enviar y recibir mensajes vía e-mail y fax.
- Mantener al día los archivos generales de la Agencia.
- Enviar, recibir y organizar la correspondencia diariamente.
- Elaborar todo tipo de documentos.

2.4.- Políticas de la Organización¹⁴

“POLITICA GENERAL”

1. Satisfacer necesidades de la empresa cumpliendo con el servicio ofrecido y solicitado.
2. Entregar un Servicio de calidad, otorgado con el cumplimiento de tiempo de entrega del servicio.

“POLITICA DE CALIDAD ENFOCADA AL CLIENTE”

1. Brindar una excelente atención al cliente con calidad de servicio.
2. Otorgar un servicio de calidad, que satisfaga los requerimientos del cliente, considerando con la misma importancia tanto al cliente más grande, como al más pequeño.
3. Otorgar una comunicación directa con el Agente de Aduana y con las personas responsables que participan del proceso.
4. Brindar el mejor personal, con altas capacidades y con una gran experiencia.
5. Compromiso incondicional del personal con la organización.
6. Otorgar el espacio físico, con equipamiento y tecnología de trabajo, necesario para desempeñarse con comodidad, dentro de un buen ambiente laboral.
7. Satisfacer necesidades de la empresa cumpliendo con el servicio ofrecido y solicitado.

¹⁴ Informe realizado por Pamela Ortega Miño, año 2010.

“POLITICA DE CALIDAD

ENFOCADA AL RECURSO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN”¹⁵

1. Compromiso del personal con la organización.
2. Desempeño con responsabilidad, eficiencia, y espíritu de superación continúa en el desempeño de sus funciones.
3. Cumplir con reglamento interno de la organización.
4. Cumplir con las reglas de higiene y seguridad de la organización.
5. Cumplir con la puntualidad, honradez en el desempeño cabal de sus deberes.

“POLITICA DE CALIDAD

ENFOCADA A LA INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO”

1. Otorgar el espacio físico, con equipamiento y tecnologías de trabajo necesario, para desempeñarse con comodidad, dentro de un buen ambiente laboral.
2. Lograr mantener un muy buen ambiente laboral.

¹⁵ Reglamento Interno de Normas y Seguridad, Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño.

2.5.- Análisis FODA¹⁶

Aplicado a la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño.

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación directa del cliente con el Agente de Aduana y los responsables del proceso. 2. Tiempo de respuesta corto, ante dudas o necesidades del cliente. 3. Buen ambiente laboral y trabajo en equipo. 4. Cumplimiento financiero con el cliente, el personal y los proveedores. 5. Buena infraestructura y tecnología. 6. Personal capacitado para realizar más de una función. 7. Buena relación con los proveedores. 8. Excelente servicio de atención al cliente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existen canales de comunicación internos. 2. No existen reuniones de gestión por parte de los Jefes de Departamento. 3. Falta de personal externo, que presta el servicio de aseo a la Agencia. 4. Falta de capacitación del personal. 5. Falta de regulación tecnológica (software). 6. Regular revisiones en operaciones de exportación.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Consolidación de los servicios en el Oriente del mundo. 2. Ampliación de servicios a otros sectores de la economía. 3. Incrementar la presencia a nivel internacional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crisis económica desatada en los últimos años. 2. Alta competencia dentro del rubro Aduanero. 3. Continuos cambios económicos y tecnológicos.

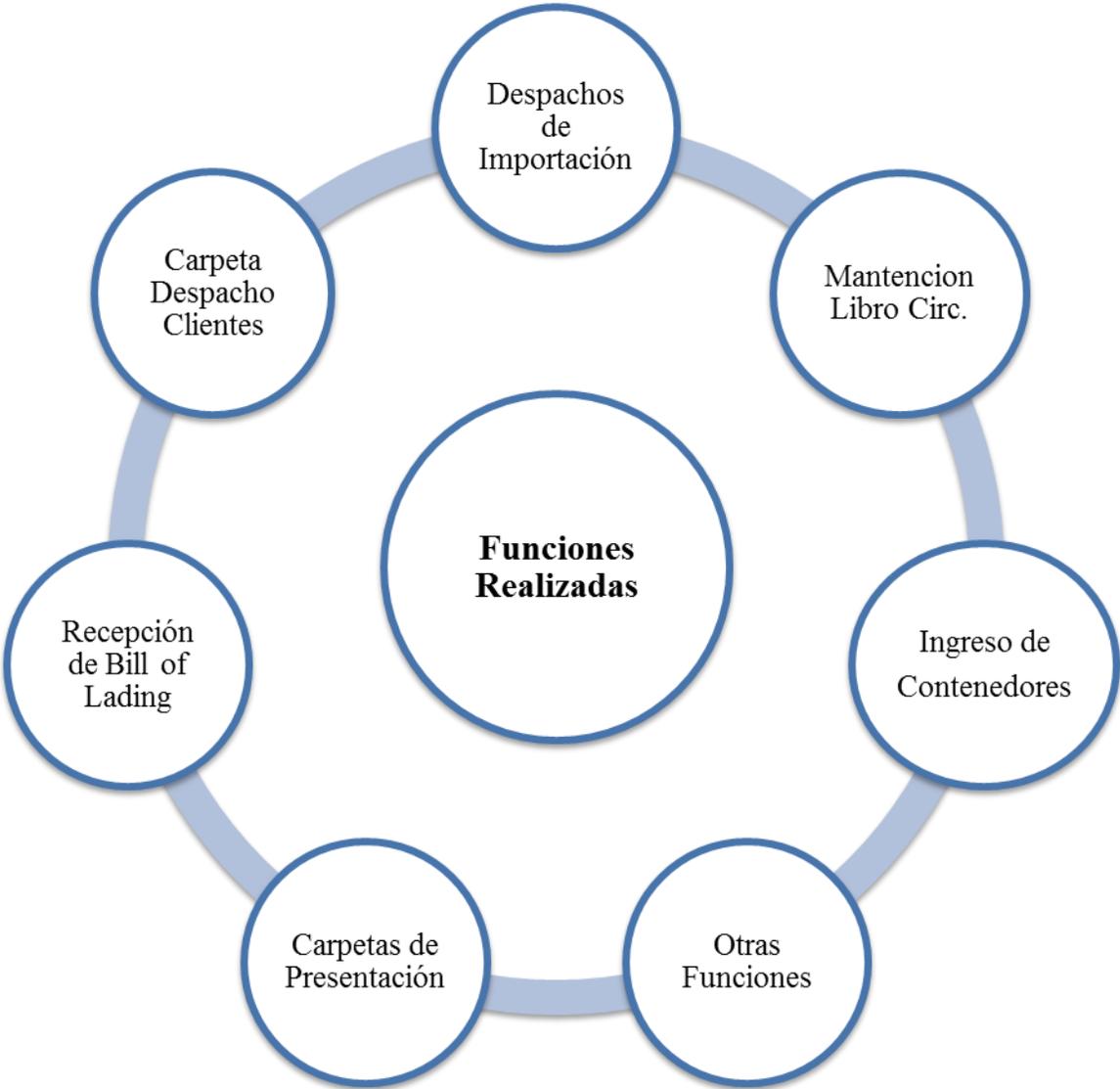
¹⁶ Fuente Propia.

2.6- Trabajo Realizado en la Agencia de Aduana

La práctica profesional fue realizada en la casa matriz de la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, ubicada en la ciudad de Valparaíso, su desarrollo primeramente se realizó dentro del departamento de Importación de la Agencia, en donde inicialmente se llevó a cabo un estudio del “Capítulo Tercero, sobre el Ingreso de Mercancías” del Compendio de Normas Aduaneras. Posteriormente se realizó una familiarización con los todos documentos y metodologías de trabajo dentro del departamento, en donde principalmente se efectuó la labor de “realizar despachos de importación”. Este trabajo fue realizado a través del Sistema de Gestión Aduanera (SIGAD). Software el cual almacena la base de datos de cada uno de los clientes que se dirigen a la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño y permite la optimización instantánea del servicio y además permite el funcionamiento expedito del proceso.

Además se desarrolló el aprendizaje dentro del departamento de Operaciones, llevando a cabo diversas funciones, pero ahora realizando un trabajo más secundario, en donde se apoyó de forma más general todo el trabajo que se realiza dentro de este departamento.

2.7- Funciones Realizadas



Cuadro N°3¹⁷

¹⁷ Cuadro N°3 “Funciones Realizadas”.

2.7.1.- Armado de carpetas de despachos de clientes

De forma interna se lleva un control de los clientes y las operaciones que se realizan, por ejemplo cuando llegan nuevas importaciones u exportaciones, se les asigna un numero de despacho, por ejemplo: 39450, este numero es único e irrepetible, es decir ningún otro despacho tendrá ese numero. En base a ese número asignado se trabaja en el sistema (SIGAD) ingresando toda la información del despacho. Esto es importante ya que así se lleva un control de todas las operaciones y servicios que presta la Agencia a sus clientes.

Una vez asignado el numero de despacho (el cual es designado por el departamento de Informática) se imprimen y adjuntan todos los documentos que haya enviado el cliente, y se procede a colocar los timbres, lo cual consiste en timbrar lo siguiente: el numero de despacho correspondiente a todas las hojas impresas, posteriormente se adjuntan los documentos ya timbrados a una carpeta nueva y sin uso, la cual también se timbra en la parte externa, con el número de despacho, además a esta carpeta se le coloca el timbre de importación, exportación u almacén particular según corresponda, también se le coloca el timbre con la fecha del día actual, además se coloca el timbre del lugar a donde llegará la mercancía, ya sea San Antonio, Valparaíso o Los Andes y finalmente se coloca el timbre Anticipado cuando la carpeta de arma antes de que llegue la mercancía a puerto.

En el caso de que sea una carga que se transporte vía aérea, se coloca el timbre “Vía Aérea”. También se debe adjuntar una hoja llamada “hoja de trabajo” la cual lleva todos los timbres anteriores y que se usa para escribir en ella todos los cálculos y observaciones de la operación.

Luego de pasar la etapa de timbrado, se procede a escribir a maquina, en la carpeta, el nombre del cliente, el nombre de la nave y la fecha de desembarque. En el caso de ser Aérea o Terrestre se debe indicar en la carpeta.

Finalmente, luego de timbrar y escribir en la carpeta, se debe revisar si la carga es transportada vía marítima y en el caso de que el desembarco sea en el Puerto de San Antonio, se debe sacar fotocopia al Bill of Lading (B/L) (esto se realiza sólo si es carga transportada vía marítima) y se debe dejar en la valija de San Antonio, la cual enviaran con todos los documentos a San Antonio (por correspondencia) al terminar el día, de esto forma se les avisa que llegara carga al puerto de San Antonio.

Cuando la mercancía llega a Valparaíso debe fotocoparse el Bill of Lading y sacar tres copias para dejarlas en el “Departamento de Operaciones”, esto se realiza para que ellos sepan que llegará una carga al puerto de Valparaíso con las características que indica el B/L.

2.7.2.-Realización de despachos de importación¹⁸

Para realizar este trabajo es necesario seguir una serie de pasos que se describirán a continuación: Primeramente se debe entrar al Sistema de Gestión Aduanera (SIGAD) Sistema On-line con el que trabajan todas las Agencias de Aduana. Una vez en el sistema se debe hacer ingreso a la sección “Ingreso de Mercancía” luego “Mantención” lugar donde se realiza el despacho propiamente, es aquí donde se debe ingresar el número del despacho (que esta previamente asignado). Luego de esto se deben analizar los “Datos Básicos”, aquí se debe revisar que la información este correcta con la documentación que viene en la carpeta.

Documentos:

- Bill of Lading
- Factura Comercial
- Packing List
- Certificado de Seguro
- Declaración Jurada
- Antecedentes Financieros
- Certificado de Origen
- Visto Bueno (Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio Nacional de Pesca, Servicio Nacional de Salud, otros)

¹⁸ Ver Anexos páginas 120 -123.

Luego se analizan los “Antecedentes Financieros” en donde se debe indicar el régimen de importación, si es que es un Tratado de Libre Comercio, o un Acuerdo de Complementación Económica, o si corresponde a la Unión Europea, etc. Además de indicar la Forma de Pago, por ejemplo: Cobranza 60 días. El tipo de moneda: Dólar, Euro, etc. La Cláusula de compra: CIF; FOB, etc. La Forma de Pago: Sin pago de IVA (la mayoría de las veces es sin pago de IVA por los TLC).

Posteriormente se indica el País de Origen, por ejemplo España. El País de Adquisición (España). El Puerto de embarque, (Barcelona). El Puerto de desembarque, (San Antonio). Además se indica la Vía de Transporte, Marítima, Aérea o Terrestre. El Tipo de Carga: General, Servicios, Frigorizados, etc. Se debe indicar así mismo el nombre de la Compañía Transportadora, por ejemplo Hamburg Sud. El nombre de la Nave (Bahía Blanca) indicando el Documento Transporte, aquí se debe indicar el número de conocimiento de embarque y la fecha que aparece en el Bill of Lading.

Luego viene en proceso de “Valorización” indicando la Cláusula, se indica si es CIF, FOB, etc. El valor del flete estimado, aquí se indica el monto del flete internacional, a veces no hay información al respecto por lo que se usa un 5% teórico. Luego se indica el Seguro, aquí se indica el monto que corresponde al valor del seguro, pero hay veces que no viene esa información por lo que se usa un 2% teórico.

También se deben indicar los “Bultos y Marcas”. Aquí se debe indicar que tipo de bulto es el que trae, por ejemplo si es un contenedor de 20 pies, si es un pallet, o si viene en cajas de cartón, etc. Se debe indicar la marca del contenedor o pallet, las

cantidades de bultos y peso. Además se debe indicar si hay Certificado de Origen y la identificación del certificado.

Finalmente, se debe completar los “Ítems”. Lo que corresponde al productos o los productos que contenga el despacho de determinado cliente, por ejemplo, en el caso de las importaciones, se debe indicar la partida arancelaria a la que corresponde el producto y también se debe indicar el nombre de la mercancía (aquí se calcula el IVA u otros impuestos si es que tuviese). Luego de ingresar todos estos datos, quedan gravados en el sistema y el despacho de la importación queda listo en el sistema.

En el caso de que haya muchos ítems o productos, la Aduana pide que del total de productos, estos sean agrupados en un máximo de 5 ítems, lo cual se hace indicando el producto de mayor valor al de menor valor comercial (esto se ve en la factura comercial). Una vez agrupados los 4 primeros ítems, se deberá agrupar en el ultimo ítem (en el numero 5) todos los demás productos (esto se hace sumando todos los valores y colocando el total). Lo anterior, es necesario que se haga y deje escrito en la Hoja de Calculo que posee la organización, para después traspasarlo al sistema. Luego de ingresar todos los datos al sistema, queda listo el despacho de Importación.

Esta es la única forma en que se maneja toda la información del cliente y de esta manera se materializa la operación, es por esto que hay que prestar especial cuidado en el ingreso de los datos, ya que por un error puede resultar gravemente dañada la operación pudiendo terminar en multas tanto para la Agencia de Aduana como para el Cliente.

2.7.3.- Mantención del Libro Circunstanciado

La Aduana exige que las Agencias de Aduana lleven un registro de todas las operaciones y servicios que prestan, es por esta razón que se usa el Libro Circunstanciado, para que las Agencias hagan ingreso de todos los datos de las operaciones realizadas a los clientes. Esta es una forma que tiene la Aduana de fiscalizar y controlar que no se cometan ilícitos ni fraudes.

Luego de ingresar todos los datos de un periodo, se debe imprimir un listado y se presenta ante la Aduana para que lo revise, esto se realiza cada seis meses, y, si es que no se hace, podrían arriesgarse a una multa o sanción.

Para llenar el Libro Circunstanciado, se debe hacer ingreso al SIGAD, posteriormente a la sección Libro Circunstanciado, luego opción “Mantención Manual”, aquí se debe ingresar el número de despacho y se deben llenar todos los campos que aparecen en la imagen¹⁹ a continuación:

Valor Fob	Valor Cif	Valor Aduanero	Valor Gcp	Ejecutivo	Pedidor
0.00	0.00	0.00	0.00		

Cuadro N°4

¹⁹ Cuadro N°4 “Imágenes del Sistema- Libro Circunstanciado”

F1_IngrManLBC

Envío **Mantenición del Libro Circunstanciado**

Despacho: 29641 0 Fecha Ingreso: 13/06/2012

Fecha Pres.: 25/06/2012 N° Acept.: 1120029641-0 Fecha Acept.: 25/06/2012 Fecha Impres.: 25/06/2012

Fecha Derec. Pagados: 29/06/2012 Fecha Retiro Mercadería: 03/07/2012 Fecha Venc. G.C.P.: 10/07/2012 Formulario: 15 Desp. (T/P) T

Agente: PAMELA ORTEGA MINO Operación: IMPORT. CTDO. ANTIC. Aduana de Presentación: VALPARAISO

Código: A12 Ref. Cite.: 151 Aduana de Presentación: VALPARAISO 34

Cliente: BSH ELECTRODOMESTICOS S Código: 59.162.570 Corr.: 1 Ref. Cite.: 12/8041-0

N° C. Embarque: HLCUMUC120509529 Fecha C. Emb.: 13/06/2012 N° Manifiesto: 83710 Fecha Manif.: 30/06/2012 Puerto de Embarque: HAMBURGO Código: 592

Cant. de Bultos	Tipo de Bultos	Código	Total Kilos Bruto	Descripción Mercadería
1	CONTNOESP	78	7.950.00	LAVAVAJILLAS DE LIBRE INSTALACION

N° Factura Agencia: 20.354 Traer datos Asociados Fecha Fact. Agencia: 29/06/2012 Monto Fact. Agencia: 11.230.611

Observaciones al Libro Circunstanciado:
TRAT.: AAPCCH-UE(91)

Observaciones para ser vista desde la Web

Valor Fob	Valor Cif	Valor Aduanero	Valor Gcp	Ejecutivo	Pedidor
84.805.97	88.597.82	109.799.31	20.861.87	ERNESTO MUNOZ	ERNESTO MUÑOZ



Muchas veces los campos mostrados anteriormente en la imagen, están completados y sólo es necesario completar la información del número de manifiesto y la fecha. Toda ésta información, está en la carpeta de despacho y específicamente para lo último mencionado, en el manifiesto de carga. Muchas veces se encontrará que el manifiesto terrestre no trae esta información, por lo cual hay que ingresar a la página www.aduana.cl, e ingresar a las siguientes opciones: tramitación en línea, declaración de ingreso, consulta DIN, ingresar usuario y clave, luego “consulta MIC entrante por aduana” y aparece la opción de llenado para ingresar los siguientes datos: “la Aduana, la fecha y el numero de la Carta de Porte”, llenando estos campos se obtiene toda la información.

2.7.4.-Recepción de Bill of Lading Originales

Cada pedidor es encargado de recibir los documentos de sus debidos clientes (cada pedidor tiene un grupo de clientes en los que se especializa y conoce) estos documentos pueden ser enviados vía correo, correo electrónico, o bien de forma personal. En el caso de los B/L, es obligación del pedidor, avisar cuando reciba los B/L originales, y deben entregarlos al encargado de ingresarlos al “Libro de B/L Canjeados”, en donde le asigna una numeración y en donde queda constancia de que a sido recibido.

De todos los B/L recibidos, se debe verificar que sean originales y además comprobar que estén ingresados en el Libro como “recibidos” y verificar la fecha de recepción. Posterior a esto, se debe timbrar por ambos lados con el timbre de “certificación copia fiel” y colocar además el timbre con la fecha de recepción, para luego llevarlos donde el Agente de Aduana, quien procede a firmarlos. Luego de este proceso se debe ordenar según numero de despacho y ubicarlos con sus respectivas carpetas, para su posterior presentación.

Es importante recibir los B/L originales con timbres y firmas a color, para así comprobar la originalidad de los mismos, de esta forma después, se puede proceder a realizar los trámites correspondientes para el cliente, como por ejemplo para una desconsolidación.

2.7.5.-Armar carpetas para presentación

Cuando se va a sacar la carga del puerto, es necesario llevar todos los documentos de la mercancía, en especial el Bill of Lading (procurando que este sea original, ya que así se comprueba que es legal), este se usa por ejemplo en aforos físicos y documentales. En este caso el Bill of Lading certifica que existe un intercambio entre el cliente y el importador.

Para armar las carpetas y dejarlas listas para la presentación, es necesario revisar que estén todos los documentos ordenados en las respectivas carpetas. Luego se debe verificar que todos los B/L que se han entregado sean originales, luego se deben ubicar los B/L con su respectiva carpeta. En el caso de que existan “parciales” se debe fotocopiar el B/L original y colocarlo en ambas carpetas. Un envío “parcial” significa que se hacen envíos en distintas fechas, para el mismo cliente y en condiciones similares.

En la carpeta se deben ordenar los documentos de la siguiente manera: Bill of Lading, Factura Comercial, Packing List, Certificado de Seguro, Declaración Jurada, Antecedentes Financieros, Certificado de Origen, Visto Bueno. Las copias de B/L no originales que se encuentren en la carpeta se deben sacar y adjuntar en la parte izquierda de la carpeta junto a los otros documentos.

2.7.6.- Ingreso de contenedores

En el Departamento de Operaciones de la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño se realiza entre otras cosas un seguimiento de todas las operaciones que realiza el cliente y su carga, ya sea dentro o fuera del puerto, en este sentido presta un especial cuidado en cuanto al tráfico de mercancías. Dentro de este mismo punto, es necesario tener especial cuidado con las mercancías transportadas en contenedores, es por esto que estas mercancías deben ser ingresadas por el operario de forma on-line en las páginas necesarias de las diversas compañías portuarias. A continuación se presenta el detalle de la inscripción de los contenedores, en dos de las compañías portuarias más usadas por la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño.

A. Inscripción de Contenedores TPS

El Terminal Pacífico Sur de Valparaíso, ofrece a sus clientes un terminal Portuario moderno y seguro, cuyo equipo humano y tecnológico garantiza los máximos índices de productividad y eficiencia en la transferencia de la carga. Dentro de esto, los clientes pueden acceder a los servicios de información en línea de TPS Valparaíso, a través de los cuales se pueden conocer detalles acerca de las naves atendidas en este terminal, detalles de la carga y realizar algunos de los trámites más frecuentes.

Para realizar la inscripción de retiro de contenedores, se debe ingresar a la página www.tps.cl, luego en la sección “TPS On-line, Transacciones”, posterior a eso se debe ingresar el usuario y la clave, en este caso el que pertenece a la Jefa de Operaciones de la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño.

Al ingresar a la página se debe ingresar a la opción “IMPO- Retiro Directo”. Luego de ingresar a esta opción, se debe proceder a ingresar un nuevo contenedor, para esto se debe revisar el Bill of Lading, para ver si viene o no con contenedor, al confirmar la información se debe elegir el nombre de la nave en la viaja la carga, por ejemplo “Cap Roberta”, luego se coloca el código del documento en este caso 151, que significa que es una operación anticipada, luego se ingresa el numero de la Declaración de Ingreso ejemplo 1120036471, el numero de B/L (debe ser el número de B/L Master, que aparece en el mismo B/L) y el numero de viaje. Luego se debe ingresar el Rut del consignatario (cliente) y también ingresar el e-mail del representante, en este caso el de la Jefa de Operaciones de la Agencia de Aduana y finalmente se procede a ingresar el número del contenedor (que aparece en el B/L) y el tipo de contenedor al que corresponde (20 o 40 pies), en el caso de que venga mas de un contenedor en el mismo B/L se deben ingresar todos siguiendo el mismo modelo anterior. Finalmente se debe ingresar en la opción enviar e imprimir²⁰.

²⁰ Ver Anexo en la página 124.

B. Inscripción de Contenedores SAAM Almacén Extraportuario

Sudamericana Agencias Aéreas y Marítimas, cuenta con dos almacenes de carga general habilitados como zona primaria de extensión aduanera para los productos de exportación, importación, en tránsitos, transbordos y otros. Se encuentran ubicados en áreas estratégicas en los puertos de Valparaíso y San Antonio.

SAAM, tiene un servicio en línea de Consultas Web, en donde se encontrará una gran variedad de reportes orientados a entregar información actualizada, confiable y de fácil acceso para el cliente. Aquí se podrá acceder a información de tiempos de entrega y retiro, contenedores despachados, retiro de contenedores, contenedores ingresados, estadía en depósito, ingreso y salida de contenedores, daños por cuenta de cliente, demora en reparaciones, movimientos contenedores, etc.

Para realizar esta inscripción de retiro de contenedores, se debe hacer ingreso a www.aep.cl , luego ingresar a “Inscripción de Retiro – Contenedor”, luego se debe ingresar el usuario y clave del operario. Luego se debe ingresar en la opción “Inscripción de Retiro de Carga”, luego opción “Directo de Contenedor”. Al realizar todos estos pasos, se desplegará una lista con las naves (barcos) que transportan la mercancía, entonces se deberá escoger la nave correspondiente, luego simplemente hay que ingresar el numero de B/L y el numero de Contenedor. Luego se ingresa e imprime.²¹

²¹ Ver Anexos página 125.

2.7.7.- Otras funciones

- Consultas de Parciales:

Las consultas de parciales, se realizan cuando el operario le avisa al cliente lo que viene dentro del contenedor, para verificar que sea lo mismo que dice el cliente, es por esto que es necesario mandar toda la información que aparece en la Declaración de Ingreso al cliente. Para efectos de lo anterior, se debe ingresar en el sistema SIGAD, sección Libro Circunstanciado, Consultas Especificas al Libro, aquí se debe colocar el numero de despacho, luego buscar la referencia del cliente (referencia es igual a números o letras), luego de obtener la referencia del cliente, se debe realizar el mismo proceso pero ahora colocando la referencia del cliente y ahí aparecerá si es que la carga tiene o no mas parciales.

- Búsqueda de Hojas de Seguridad:

Se verificara en el B/L si es que la carga transportada es una carga IMO o carga peligrosa, en el caso de que sea una carga IMO, se deberá buscar la hoja de seguridad del producto en cuestión, corroborando que corresponda en exactitud con la marca y el tipo de producto, esto según su nombre y código. Una vez encontrada la hoja de seguridad se debe imprimir y adjuntar al B/L.

Esto se realiza para el traslado de la carga del puerto o almacén, o para cualquier movimiento que se vaya a hacer con esta, ya que el chofer del camión debe tenerlo en el momento de movilizar la carga, por cualquier problema o accidente que se tenga con esta, ya que esta hoja de seguridad indica que se debe hacer ante cualquier accidente.

CAPITULO II

ROL DEL AGENTE DE ADUANA Y SU IMPORTANCIA EN CHILE

2.- Objetivos de la Investigación.

General

“Analizar el rol que tiene el Agente de Aduana y determinar la importancia que éste adquiere dentro del Comercio Internacional”

Específicos

- Analizar y describir el rol que cumple un Agente de Aduana.
- Demostrar la importancia del Agente de Aduana en nuestro país.
- Identificar a los principales actores del Comercio Internacional en nuestro país.
- Indicar la importancia de las Agencias de Aduana.
- Analizar cómo afecta la Agenda de Impulso Competitivo a los Agentes de Aduana.
- Analizar el futuro de los Agentes de Aduana.

2.1.- Introducción

El Comercio Internacional ha experimentado un incremento importante dentro de los últimos años y en el camino hacia el desarrollo sustentable, la integración chilena al Comercio Internacional ha ofrecido grandes oportunidades económicas y sociales. Al mismo tiempo, ha significado un desafío constante para los diversos sectores del país, quienes deben adecuarse permanentemente a los distintos cambios, revisando el cumplimiento de estándares y normas, incorporando nuevas capacidades y tecnologías a su gestión.

En los últimos veinte años, Chile ha participado activamente en la economía internacional, donde ha suscrito diversos acuerdos económicos, como los conocidos “Tratados de Libre Comercio”, participado activamente en negociaciones internacionales. Todo ello bajo el objetivo más amplio de buscar el crecimiento económico del país.

Dentro de la complejidad del Comercio Internacional, se pueden ver y analizar operaciones de gran dificultad, que comprometen muchas veces grandes distancias y valores realmente significativos. Es debido al gran dinamismo del Comercio Internacional que se hizo necesaria la participación de Agentes externos como intermediarios entre la Aduana y los particulares, los cuales ayudan y simplifican el Comercio Internacional.

Dichos intermediarios entre la Aduana y el particular han existido en Chile desde el nacimiento de la República y, seguramente con otros nombres, desde la época colonial y en tiempos más antiguos con la creación de la “Aduana o Casa de Contratación de Sevilla” en 1503.

En la década de 1860 importantes casas comerciales de Santiago tenían un dependiente que se dedicaba exclusivamente a tramitar las importaciones y exportaciones de mercancías, el cual se llamaba "dependiente de Aduanas". Los otros comerciantes, encargaban la tramitación de sus despachos y diligencias de Aduanas a "Agentes", los cuales percibían una comisión por el servicio que prestaban.

Así como esto sucedía en Chile, en otros países también se veían las mismas realidades, esto debido al fuerte dinamismo y extensión del Comercio Internacional, es por esto mismo, que se hizo imperativa la participación de especialistas, profesionales del sector que pudieran representar a sus clientes y servir de enlace entre la Aduana y el particular, lo que se transformó con el paso del tiempo en lo que hoy conocemos como el “Agente de Aduana”, cuyo tema se abarcará más adelante.

2.2.- La Aduana desde sus orígenes²²

El origen de la Aduana chilena se remonta a los tiempos de la Colonia, cuando la reina Isabel de Castilla estableció la llamada “Casa de Contratación de Sevilla”, en el año 1503, conocida también como “ADUANA” de Sevilla. Esta Casa fue creada a pocos años del descubrimiento de América por Cristóbal Colón en 1492, con el fin de centralizar desde allí las mercancías que salían a las nuevas colonias americanas. Tiempo después, en 1545, surge el verdadero derecho de aduana: el almojarifazgo o derechos de entrada sobre el valor de las mercancías.

Históricamente, y a nivel mundial, las Aduanas nacieron para impedir la entrada de productos a un determinado territorio. Con el 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”.

²² http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070224/pags/20070224173229.html

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 tiene incidencia aduanera vinculada con el Comercio Internacional.

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

2.3.- La Aduana en Chile²³

La Aduana Chile a través del Servicio Nacional de Aduanas es un organismo del estado, de administración autónoma, que se relaciona con el poder ejecutivo, a través del Ministerio de Hacienda.

2.3.1.- Las Funciones de la Aduana Chile

Como institución pública, la Aduana de Chile cumple funciones claves para el desarrollo del país, ya que tiene un rol preponderante en materia de Comercio Internacional, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos.

²³ http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070226/pags/20070226093542.html

Asimismo, debe resguardar los intereses del Estado, fiscalizando dichas operaciones, de manera oportuna y exacta, y recaudando los derechos e impuestos vinculados a éstas. Además, le corresponde generar las estadísticas del intercambio comercial de Chile y realizar otras tareas que le encomienda la ley.

2.3.2.- Ejes centrales de la Gestión de Aduanas

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

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

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

2.3.3.- Aduana Chile y las tareas específicas para dar cumplimiento a sus funciones:

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

2.3.4.- Aduanas a lo largo de Chile

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

2.3.5.- Aduanas y la Actualidad

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. Su tarea ya no sólo se radica en la recaudación de los derechos aduaneros y de impuestos de carácter interno a las importaciones, sino que ahora también le corresponde implementar la puesta en marcha de dichos acuerdos internacionales, siendo un ente facilitador del Comercio Internacional, que fiscaliza de manera exacta y oportuna. Es así como se hace necesario hablar del llamado “*Agente de Aduana*” quien desde un principio se creó, pensando en él, como el ente capacitado para prestar ayuda al cliente y servir de enlace entre la Aduana y el particular, en este proceso complejo llamado “Comercio Internacional”.

2.4- El Agente de Aduana

2.4.1.- Según la Cámara Aduanera de Chile

Cámara Aduanera de Chile²⁴: Es la primera organización que se encargó de agrupar a los Agentes de Aduana, en el año 1925, cuando existía la “Cámara Comercial Aduanera” que congregaba a parte de estos profesionales. Es el 12 de Abril de 1939 que el Gobierno otorgó personalidad jurídica a la Asociación Gremial denominada “Cámara Aduanera de Chile”. La Cámara Aduanera es un organismo que representa y defiende los intereses gremiales de los especialistas en comercio exterior: los Agentes de Aduana.

Misión

“Contribuir al desarrollo de nuestros asociados a través de la actividad gremial, bajos normas éticas y de responsabilidad social; fortaleciendo la unidad del gremio, generando instrumentos facilitadores a la gestión de los socios y asumiendo el liderazgo del sector en el ámbito nacional e internacional.”

Visión

“Ser una institución líder en materia aduanera y de comercio exterior, que represente los intereses de sus asociados, realizando las acciones que garanticen la permanencia del Agente de Aduana en la cadena logística del proceso de importación y exportación de bienes y servicios. Para ello, se mantendrán vínculos permanentes con entidades públicas y/o privadas relacionadas con el desarrollo de la actividad.”

²⁴ <http://www.camaraaduanera.cl/web/index.php?action=Nosotros>

El Agente de Aduana según la Cámara Aduanera de Chile²⁵

De conformidad con el artículo 195 de la Ordenanza de Aduanas, el Agente de Aduana es un 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.

El Agente de Aduana no forma parte de la administración pública, sino que es integrante de la iniciativa privada, que coopera al Estado en el control del ingreso y salida de mercaderías.

Como operador multi-logístico experto en legislación aduanera y comercio exterior, el Agente de Aduana asesora al importador y al exportador a lo largo de todo el proceso, desde el embalaje hasta la llegada a destino de la mercadería, otorgando seriedad, confianza y responsabilidad en sus operaciones.

²⁵ <http://www.camaraaduanera.cl/web/index.php?action=Agente>

2.4.2.- Según la Asociación Nacional de Agentes de Aduana

ANAGENA: “La Asociación Nacional de Agentes de Aduanas, Anagena, tiene por objetivo mejorar la gestión del comercio exterior chileno, mediante la defensa y el fortalecimiento del rol fundamental del Agente de Aduanas; y apoyar a los socios en su gestión diaria mediante la entrega oportuna de información y capacitación”.

El Agente de Aduana según ANAGENA²⁶.

La Ordenanza de Aduanas define a este integrante del sistema aduanero chileno, en el artículo 195, inciso primero, en los siguientes términos: "El Agente de Aduanas es un 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".

El mismo artículo, en su inciso segundo nos ratifica este concepto: "Estos despachadores tendrán el carácter de ministros de fe en cuanto la Aduana podrá tener por cierto que los datos que registren en las declaraciones guardan conformidad con los antecedentes que legalmente les deben servir de base." La fe pública que se concede a los Agentes de Aduana deriva de su carácter de auxiliares de la función pública aduanera.

²⁶ Asociación Nacional de Agentes de Aduana, www.anagena.cl

El artículo 196 se refiere a la designación o nombramiento del Agente de Aduanas.

El artículo 197 dispone que el acto por el cual el dueño, consignante o consignatario encomienda el despacho de sus mercancías a un Agente de Aduanas que acepta el cargo, es un mandato. O sea, el Agente es un mandatario

El artículo 202 faculta al Director Nacional de Aduanas para aplicarles las medidas de "Suspensión del ejercicio de la función" y "Cancelación de la licencia, nombramiento o permiso". O sea, se trata de un funcionario.

El artículo 203 de la misma Ordenanza les "considera" empleados públicos para los efectos del Código Penal y de las infracciones a la Ordenanza.

De las normas antes mencionadas, podemos concluir que el Agente de Aduanas puede ser profesional, ministro de fe, funcionario, empleado público y mandatario.

2.4.3.- Según Pro Chile

Pro Chile²⁷: “La Dirección de Promoción de Exportaciones (Pro Chile) es un organismo dependiente de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores. Su Misión consiste en contribuir al desarrollo económico de Chile a través de su promoción en el exterior, y de la internacionalización sostenible de sus empresas. Esto mediante la experiencia alcanzada a través de 35 años de trabajo perseverante en la promoción de los Negocios Internacionales.”

El Agente de Aduana según Pro Chile²⁸

Es la persona expresamente autorizada por la ley para actuar, por cuenta ajena, previa autorización de los interesados, en toda clase de destinaciones aduaneras, particularmente en las operaciones de importación de mercancías.

El Agente de Aduanas puede prestar sus servicios ante cualquier Aduana del país al ser considerado un profesional auxiliar de la función pública aduanera: tienen el carácter de ministros de fe, en cuanto a que la Aduana podrá tener por cierto los datos que registren en sus declaraciones al momento de prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de las mercancías.

²⁷ http://rc.prochile.gob.cl/quienes_somos

²⁸ <http://www.prochile.cl/servicios/faq/respuesta.php?iditem=36&idpregunta=1>

2.4.4.- Según el Servicio Nacional de Aduanas

“El Servicio Nacional de Aduanas es un organismo del Estado de administración autónoma, que se relaciona con el poder ejecutivo, a través del Ministerio de Hacienda.

Como institución pública, cumple funciones claves para el desarrollo del país, ya que tiene un rol preponderante en materia de comercio exterior, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos. Asimismo, debe resguardar los intereses del Estado, fiscalizando dichas operaciones, de manera oportuna y exacta, y recaudar los derechos e impuestos vinculados a éstas. Además, le corresponde generar las estadísticas del intercambio comercial de Chile y realizar otras tareas que le encomienda la ley”.

El Agente de Aduana según el Servicio Nacional de Aduanas²⁹

ROL

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.

²⁹ http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20120427/pags/20120427094321.html

2.5.- La Responsabilidad del Agente de Aduana

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.

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.

2.6.- Deberes Generales del Agente de Aduana

1. Llevar un libro de 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 la 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.

2.7.- El Agente de Aduana y el proceso de despacho de mercancías

El despacho de las mercancías, esto es, las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan ante la Aduana en relación con las importaciones y exportaciones, puede 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.

2.8.- 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.

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.

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.

2.9.- Jurisdicción 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 pudiese 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, 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.
- e) Cancelación de la licencia, nombramiento de la licencia, nombramiento 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.

3.- Principales actores del Comercio Internacional en Chile.

Con la importancia actual que adquiere el Comercio hoy en día, se pueden destacar a diversos interventores en la cadena del Comercio Internacional, siendo los más importantes:

- El Gobierno, quienes a través del Estado se preocupan de promover los Acuerdos y Tratados de Libre Comercio, con los diversos países del mundo, logrando así una inserción importante de nuestro país en el mercado internacional.
- Los Puertos, quienes gracias a su gestión permiten el tráfico expedito de las mercancías y es más significativo cuando aún utilizan nuestros puertos como principal plataforma de conexión con el resto del mundo.
- Los Agentes de Aduana, quienes prestan una especial ayuda a las diferentes personas que deseen intervenir en el Comercio Internacional, ya sea para importación o exportación u otras destinaciones aduaneras.
- Los Transportistas, quienes prestan servicios de transporte de carga terrestre, marítima y aérea nacional e internacional.

Se considera que estos cuatro actores del Comercio Internacional, son los más importantes dentro de lo que es el Comercio Exterior de nuestro país, ya que sin ellos poco se podría hacer, es aquí donde adquiere mayor importancia el Agente de Aduana, quien está estrictamente especializado para facilitar el intercambio no solo de bienes, sino que también de servicios, de esta manera contribuyen con la adecuada inserción de Chile en el mundo.

3.1.- Gobierno

Dentro de lo que es el Comercio Internacional, el Gobierno chileno cumple un rol fundamental a través de lo que son las políticas gubernamentales y el apoyo que presta a las medianas y pequeñas empresas, para poder surgir dentro de todo el dinamismo que tiene en sí el Comercio Internacional.

Por una parte se encarga de ejecutar y coordinar las políticas ministeriales, en materia de Relaciones Económicas Internacionales, para promover una adecuada inserción de Chile en el mundo, mediante la negociación y administración de acuerdos económicos internacionales y la promoción de exportaciones de bienes y servicios nacionales.

Esto lo logra a través de los Acuerdos de Complementación Económica (ACE); los Tratados de Libre Comercio (TLC) y otros convenios bilaterales, se mejoran las condiciones de acceso a diversos mercados, fortaleciendo el desarrollo exportador. También a través de la rebaja de aranceles a bienes importados, se reduce el costo de nuestra producción en insumos, maquinarias y equipos, estimulando el intercambio tecnológico y favoreciendo a los consumidores con una oferta de bienes y servicios más variada, de calidad y a precios internacionales.

En cuanto a las políticas comerciales, la política chilena de Comercio Internacional apunta a dos grandes objetivos:

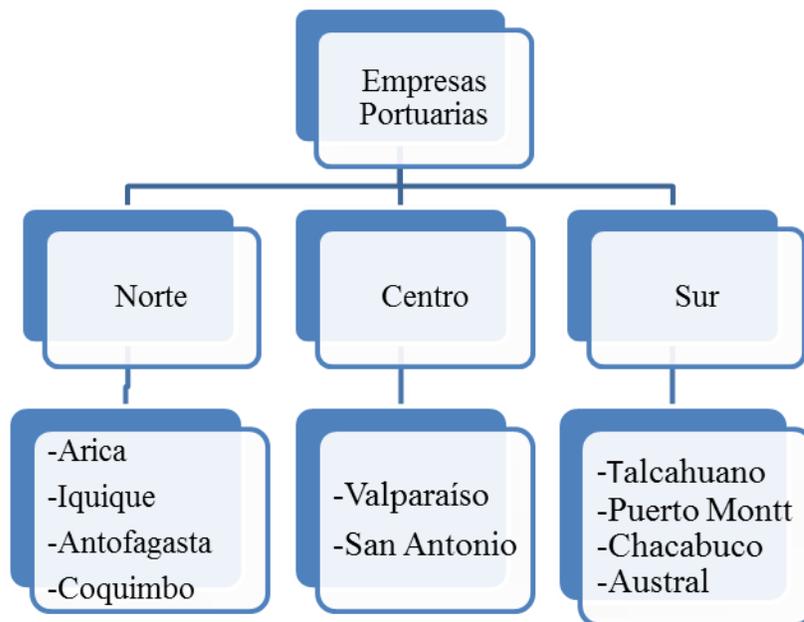
- Profundizar la inserción internacional, combinando el desarrollo exportador con la promoción y protección de inversiones.
- Favorecer la competitividad y la difusión del cambio tecnológico, en un contexto de reglas estables, de vigilancia de la competencia desleal, y con políticas que refuercen su impacto sobre la equidad social.

Dentro de este último punto, es importante mencionar una de las nuevas iniciativas del Gobierno chileno, para mejorar la competitividad e innovación de los diversos sectores productivos del país, lanzando la “Agenda de Impulso Competitivo”, programa que pretende remover las diversas trabas que obstaculizan el desarrollo y emprendimiento de los chilenos, cuyo tema se verá en profundidad más adelante, haciendo un análisis de quienes serán los más afectados y principalmente analizando como afecta esta nueva iniciativa al Agente de Aduana.

3.2.- Puertos

En Chile existen 24 puertos comerciales de uso público, de los cuales 10 también prestan servicios de cabotaje, cerca de 30 terminales privados especializados en transporte de minerales y petróleo, 14 puertos de pasajeros/as de los cuales 8 también se usan para el cabotaje, 17 puertos pesqueros y múltiples infraestructuras portuarias menores (caletas pesqueras, infraestructura para la conectividad marina, deportivas, entre otras). De todos estos puertos, los más usados son los puertos de: Arica, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, San Antonio, Talcahuano y Punta Arenas. En Chile las principales empresas portuarias se encuentran en:

Cuadro N°5³⁰



³⁰ Cuadro N°5 “Empresas Portuarias”

3.3.- Agentes de Aduana: “Como principal actor del Comercio Internacional”

Persona expresamente autorizada por la ley para actuar, por cuenta ajena, previa autorización de los interesados, en toda clase de destinaciones aduaneras, particularmente en las operaciones de importación y exportación de mercancías.

3.3.1.- ¿Cuántos Agentes de Aduanas operan en Chile?

Actualmente Chile cuenta con un total de 276³¹ Agencias de Aduana autorizadas por la ley, ubicadas en los principales puertos del país. En su mayoría, las Agencias de Aduanas son pymes y empresas que prestan sus servicios en forma ininterrumpida. Y otorgan cerca de 6.000 puestos de trabajo.

Las Agencias de Aduanas tienen una equilibrada participación de mercado, donde la Agencia que más tramitaciones realiza concentra el 3.71% del mercado, mientras que la suma de participación de las 55 primeras Agencias llega a un 43,04%³².

Los honorarios de los Agentes de Aduanas representan entre 1,5 % y el 3% de los costos de la cadena logística, dependiendo del producto y destino de las mercancías, y en promedio alrededor del 0,1 % del valor del producto.

³¹ Nómima de Agentes, Operadores, Almacenistas y Couriers Vigente / http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070322/pags/20070322175056.html

³² Cámara Aduanera de Chile A.G Agosto 2011. Coordinadora de Ciudades Puerto.

3.3.2- Agentes de Aduana Vigentes³³

Cantidad de Agentes	Situación
257	VIGENTES
9	CANCELADOS
7	SUSPENDIDO
3	RENUNCIA VOLUNTARIA
TOTAL: 276 AGENTES DE ADUANA.	

Cuadro N°6³⁴

Actualmente existen 276 Agentes de Aduana vigentes a lo largo de todo el país, teniendo presencia principalmente en las ciudades de Santiago y Valparaíso.

3.3.3.- Comparación de Agentes Femeninos v/s Masculinos

<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
247	29

Cuadro N° 7

En la actualidad, se hace muy notoria la presencia de Agentes de Aduana masculinos, ya que representan cerca del 90% del total de los Agentes. Resulta preocupante la escasa presencia de las mujeres como Agentes de Aduana, ya que sólo un 10% del total de los Agentes de Aduana son mujeres.

³³http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070322/asocfile/20070322175056/matriz_actualizada_direcciones_agentes_de_aduana_vigentes_al_22_03_2012.pdf

³⁴ Cuadro N° 6 “Agentes Vigentes”

3.4.- Transportistas

Este actor está conformado por las principales compañías navieras del país como también por operadores Logísticos y Freight Forwarders quienes prestan servicios de Transporte de carga terrestre, marítimo y aéreo nacional e internacional, Logística, Distribución y Almacenaje.

3.4.1.- Transporte Aéreo

Este actor del Comercio Internacional se caracteriza por poseer la mayor rapidez y por obtener la mayor cobertura geográfica en sus servicios, el costo de este transporte es más costoso y además posee ciertas restricciones de cargamentos.

En cuanto a las tarifas, éstas varían dependiendo de la distancia y la forma en que se contrata el servicio, ya sean vuelos regulares o vuelos fletados (*Chárter*) y también según la magnitud del embarque. Cada aerolínea determina sus valores según la demanda y oferta del mercado. Cerca de 35 %³⁵ del movimiento mundial de cargas se hace mediante esta vía, facilitando cerca de 3³⁶ billones de dólares en negocios internacionales. El transporte aéreo ha permitido que la producción chilena se consolide en un mercado de 1.200 millones de consumidores alrededor del mundo.

³⁵ Resumen estadístico transporte Aéreo comercial en Chile Julio 2011

³⁶JAC Junta Aeronáutica Civil.

3.4.2.- Transporte Marítimo

Las principales compañías, son los grupos Urenda (CCNI, AGUNSA, Cabo Forwards), Saam, Ultraport, Puerto Ventanas y Sudamericana de Vapores. En la actualidad Chile cuenta con aproximadamente 255³⁷ empresas navieras que entregan todo tipo de servicios desde documentación hasta transporte de contenedores.

El transporte marítimo es el principal medio utilizado en Chile, es considerado el más económico y especializado debido a su capacidad de transportar cargas de grandes magnitudes y cantidades.

3.4.3.- Freight Forwarders

Los *Freight Forwarders*, son otro tipo de actores del transporte marítimo, son aquellas compañías que ofrecen servicios de movimiento de fletes a través de empresas transportistas que tienen el equipo necesario para el movimiento de estos, en si funcionan como agentes ya que se encargan de conseguir grupos de clientes que requieren el servicio de transporte en el extranjero y consolidan la carga en las empresas transportistas para optimizar los costos de envío. Los Forwarders se encargan de organizar y adquirir toda la documentación relacionada con el transporte de las mercancías. En la actualidad son un total de 336³⁸ empresas Freight Forwarders.

³⁷ - ³⁸ Nómina de Agentes, Operadores, Almacenistas y Couriers Vigente / http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070322/pags/20070322175056.html

¿Cómo ser un Freight Forwarders?³⁹

Transitario o Freight Forwarder, es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que sin ser porteador efectivo en los términos previstos en el artículo 975 N° 2, del Código de Comercio, ha celebrado un contrato de transporte de mercancías por el pago de un flete, subcontratando servicios de transporte marítimo, aéreo o terrestre, emitiendo conocimientos de embarque, guías aéreas y cartas de porte.

Establecerse en el Registro de Agentes de Carga y Transitarios en el Servicio Nacional de Aduanas y las normas que regulan sus obligaciones y facultades, desde el punto de vista del ejercicio de la potestad aduanera. Los Agentes de Carga y Transitarios deberán acreditarse ante el Servicio Nacional de Aduanas a través del Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales de la Subdirección de Fiscalización.

³⁹ Ordenanzas de Aduana Libro IV, www.aduana.cl

3.4.4.- Transporte Terrestre

El transporte terrestre, por camión dada su flexibilidad, corresponde a un importante agente dentro de la cadena logística en el comercio exterior, cuya función es la movilización de pequeños volúmenes de carga a lo largo de la ciudad.

En el transporte internacional, el medio terrestre se utiliza generalmente para la movilización de productos a países fronterizos, como también la movilización de cargas y contenedores hasta los puertos de embarque.

En la actualidad en Chile existen 39.000⁴⁰ empresas de transporte, de las cuales 30.000 son informales. Casi el 70% de las empresas cuentan con un camión, y facturan alrededor del 40% de las ventas totales.

La agrupación de camioneros cuenta con más de 600.000 empresas pyme en Chile, donde no existe una ley que regule dicho transporte para las grandes y medianas empresas.

⁴⁰ “Competitividad y eficiencia en el transporte terrestre” CEPAL año 2009.

3.5.- Rol que cumple el Agente de Aduana⁴¹

Dentro de la variada gama de instituciones y personas que intervienen para llevar a buen término las actividades de Comercio Internacional en Chile, se debe mencionar en forma destacada al Agente de Aduana, quien, de acuerdo con la Ley, reúne en su persona tres roles fundamentales en el desempeño de sus funciones:

- Auxiliar a la función pública aduanera.
- Ministro de fe.
- Mandatario de importadores y exportadores.

Por la importancia que revisten estas funciones y por el interés que pueden tener para los usuarios de los servicios de estos Agentes, a continuación se hará una relación breve de las características de cada uno de estos roles.

⁴¹ Revista de la Cámara Aduanera de Chile A.G.
http://www.prochile.cl/metropolitana/documentos_estudios.php?item=00000013310

1.- Auxiliar de la función pública aduanera.

El artículo 227 de la Ordenanza de Aduanas indica expresamente esta función del Agente de Aduana, la que emana en forma evidente de las circunstancias de ser un partícipe activo de una actividad que, por naturaleza, corresponde al Servicio de Aduanas.

Esta connotación tiene relevancia no sólo en lo que se refiere al despacho de mercancías propiamente tal, sino en cuanto a que también el Agente es un fiscalizador previo del cumplimiento que a las normas vigentes han dado los consignantes y consignatarios.

En efecto, tal como lo indica el artículo 99 de la Ordenanza de Aduanas, el Agente no sólo debe exigir de sus mandantes la documentación necesaria para efectuar el despacho, sino que debe controlar que hayan cumplido todas las exigencias establecidas en las normas sobre comercio exterior que emanan de todos los organismos que, mediante la ley, tienen participación en el control del comercio exterior del país.

El Servicio Nacional de Aduanas ejerce un estricto control de los Agentes de Aduana, ya que se encuentran sometidos a su jurisdicción disciplinaria y son responsables, civil y administrativamente, por toda acción negligente que "lesione o pueda lesionar los intereses del Fisco o que fuere contraria al mejor servicio del Estado". (Art.232).

2.- Ministro de fe.

La Ordenanza establece que los Agentes tienen el carácter de Ministros de fe en asuntos relacionados con los despachos aduaneros, esencialmente en lo relativo a que el Servicio de Aduanas puede tener por cierto que los datos que registra el Agente en las declaraciones que formula, guardan conformidad con los antecedentes que legalmente deben servirle de base.

Asimismo, el Agente puede hacer reconocimiento de las mercancías, levantando un acta que es válida para todos los efectos legales, y está facultado para otorgar copias autorizadas de los documentos que se requieren para el despacho y de las declaraciones que presenta ante el servicio.

3.- Mandatario.

El acto por el cual el consignante o consignatario encomienda el despacho de sus mercancías a un Agente de Aduana es un mandato que se rige por las prescripciones de la Ordenanza de Aduana y sus leyes complementarias y, supletoriamente, por las normas del Código Civil.

La dimensión jurídica de este mandato no puede ser tal que permita circular que, como mandatario, tiene una condición distinta que aquella que le corresponde por el ejercicio de la función del cargo que está llamado a desempeñar.

Este mandato se puede otorgar de dos maneras:

- Por medio de un poder escrito para la ejecución de un despacho.
- En los casos de mercancías ingresadas al país en virtud de un contrato de transporte, por el sólo endoso de los Conocimientos de Embarque, Cartas de Porte o Guías Aéreas.

En ambos casos debe ser entregado nominativamente, indicándose el Agente de Aduana a quien se hace el encargo.

3.5.1.- Obligaciones de los Agentes para con sus mandantes:

- Rendición oportuna, y sin requerimiento previo, de cuenta documentada del despacho encargado.
- Responsabilidad ante el Servicio Nacional de Aduanas por comportamiento incorrecto en sus relaciones con sus mandantes.
- Responsabilidad civil por toda acción negligente que fuere contraria al servicio que debe prestar.

- Responsabilidad solidaria con su comitente por el pago de todos los gravámenes, cualesquiera sean su naturaleza y finalidad, cuya aplicación y fiscalización correspondan al Servicio de Aduanas.
- Responsabilidad por el valor total de las multas que deriven de las contravenciones cometidas en un despacho a su cargo. En todo caso, si el error que causa la multa no es imputable al Agente, tiene derecho a repetir las multas en contra de su mandante, adicionando los intereses pertinentes.

De todo lo anterior es fácil desprender que el mandato que recibe el Agente de Aduanas es personal e intransferible, haciéndose necesario que mantenga con su cliente una relación directa y de mucha confianza.

3.6.- Importancia del Agente de Aduana

Es el principal actor dentro del Comercio Internacional y su importancia se debe a que los Agentes de Aduanas son las personas que están autorizadas por la administración aduanera para prestar servicios a terceros, en toda clase de trámites aduaneros, en las condiciones y con los requisitos que establezcan la Ley.

Como ya se ha mencionado anteriormente el Agente de Aduana es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la aduana para prestar servicios a terceros (usuarios de comercio exterior importadores/exportadores) como gestor en el despacho de mercancías. Además esto incluye la preparación de documentos y/o comunicaciones electrónicas, el cálculo (y por lo general el pago) en nombre del cliente de los impuestos, derechos y los impuestos especiales y facilitar la comunicación entre el importador, exportador y las autoridades gubernamentales.

Su importancia se debe a que principalmente son las personas capacitadas y autorizadas, para prestar ayuda a terceros en materias de Comercio Exterior y son aquellas personas que facilitan el Comercio Internacional.

3.6.1.- Principales labores del Agente de Aduana⁴²

- Velar por la correcta aplicación de las normas chilenas de exportación e importación.
- Verificar la aplicación de los tratados y acuerdos comerciales suscritos.
- Brindar asesoría en el cumplimiento de leyes relativas a las nuevas exigencias documentales y físicas sobre las cargas.
- Confeccionar certificados de origen.
- Verificar sellos.
- Preparar el aforo de mercancías.
- Presentar documentos ante organismos fiscalizadores.
- Gestionar autorizaciones sanitarias, fitozoosanitarias y ambientales cuando es pertinente.
- Verificar el etiquetado de información comercial.
- Facilitar las inspecciones de autoridades relacionadas con el sector.
- Entregar asesoría y servicio integral en las operaciones de exportación e importación.
- Colaborar para alcanzar la eficiencia en términos de costos, oportunidad y rapidez de las operaciones de comercio exterior.
- Aportar con su experiencia en la aplicación de los Tratados de Libre Comercio y Acuerdos Comerciales firmados por Chile.
- Intervenir en la correcta recaudación de derechos aduaneros e impuestos.

⁴² <http://www.camaraaduanera.cl/web/index.php?action=Agente&id=13&type=T>

Los Agentes de Aduana deben estar familiarizados con la lista de tipos de impuestos a los productos importados, y los reglamentos que rigen a las importaciones. Por ejemplo, un Agente de Aduana puede tener que aconsejar a un importador en relación con el país de origen de los requisitos de mercado o de los requisitos de documentación que precisa para un traslado de prendas de vestir. Es por esto que el conocimiento que tienen los Agentes de Aduana con respecto a los diversos requisitos de cada tipo de importación o exportación, puede evitar costosas demoras o hasta la incautación de la mercancía. Muchos Agentes de Aduanas se especializan en ciertos tipos de transacciones, tales como prendas de vestir, productos perecederos, etc. En general es debido a sus conocimientos y experiencia que se hacen muchas veces imprescindibles para la realización correcta del Comercio Internacional.

3.6.2.- La importancia del Agente de Aduana en la tramitación aduanera

La tramitación aduanera es realizada por el Agente de Aduana teniendo bajo su responsabilidad tres aspectos de mucha importancia:

- La valoración aduanera, mediante la cual se determina la base imponible que determina el pago de los gravámenes.
- La clasificación arancelaria, por medio de la cual se fijan las preferencias arancelarias que puedan tener las mercancías negociadas en los Tratados de Libre Comercio.

- La descripción de las mercancías e inscripción de los productos en las bases de datos de Aduana, sistema que ha implementado el Servicio de Aduanas y que permite describir dichas mercancías una sola vez, utilizando esta descripción en los futuros embarques de la misma mercancía. De esta forma los productos que son importados en reiteradas oportunidades se encuentran autorizados y descritos en Aduanas desde el momento en que ingresaron por primera vez a nuestro país.

3.6.3.- La importancia del Agente de Aduana en la clasificación arancelaria

Todo proceso de intercambio comercial utiliza una nomenclatura universal en los documentos aduaneros, estos códigos permiten la extracción de información estadística internacional. La clasificación de todos los productos debe realizarse mediante agentes especializados, en este caso serían los Agentes de Aduana.

La clasificación arancelaria permite revisar qué incentivos están disponibles para cada producto y que normas de calidad o embalaje exige la legislación vigente. Asimismo esta nomenclatura facilita la obtención de información sobre el tratamiento que recibirá el producto en los puertos de destino.

Cada producto tiene código único dentro del Sistema Armonizado de Codificación y Designación de Mercancías, más conocido como Sistema Armonizado, cuyo fin es clasificar todas las mercancías y cuantificar las transacciones de Comercio Internacional. De esta manera se pueden asignar los impuestos de importación propios de cada país para determinados productos. Todos los códigos constan de 10 dígitos.

El Sistema Armonizado estipula que la codificación de las mercancías debe ser uniforme hasta los primeros 6 dígitos para todos. Del séptimo al décimo dígito, pueden ser utilizados por cada país para desglosar, separar y clasificar las mercancías y asignarles impuestos de importación, cuotas, impuestos específicos, entre otros, de acuerdo con los intereses de su política comercial.

Establecer una posición arancelaria única correspondiente a cada producto no es tarea sencilla, por ello es necesario acercarse a los Agentes de Aduana, quienes tienen el conocimiento profesional para realizar dicha labor.

3.7.- La Agencia de Aduana

El Agente de Aduana, hace de la actividad del despacho aduanero, su profesión habitual, por lo que se prepara y especializa para ello, materializando esto a través de la *creación* de una empresa de servicios, teniendo una oficina destinada a esta actividad, la de prestar servicios y especial ayuda a terceros en materia de Comercio Internacional. Teniendo para ello una infraestructura física y técnica importante, además de contar con el personal capacitado, para que de esta forma puedan entregar sus servicios de la mejor forma posible.

¿Que es una Agencia de Aduana?

Es una entidad privada, cuya función principal es prestar servicio a terceros; es indispensable que la Agencia de Aduana tenga un Agente de Aduana que será la persona y gestor habilitado en toda clase tramites aduaneros. Por ningún motivo existirá una Agencia de Aduanas sin un Agente de Aduana.

¿Cual es la función de la Agencia de Aduana?

La función de la Agencia de Aduana; se constituye en una actividad de gran importancia en el proceso logístico de una importación o exportación. Cada vez que los empresarios realicen estas operaciones, deben acudir a éstas.

3.7.1.- El Agente de Aduana y la Agencia de Aduana

El Agente Aduana: "son todas las personas naturales y jurídicas que son legalmente autorizadas, para que puedan representar de conformidad con la ley ante las aduanas del país, a los consignatarios, en todos los tramites y operaciones aduaneras".

Las Agencias de Aduana: "son aquellas empresas que, por cuenta de otra (exportador o importador), realiza ante la aduana los trámites correspondientes al despacho de mercancías".

Para que una Agencia de servicios de aduana funcione, debe contar con un Agente de Aduana autorizado, ya que este es el único que debe firmar una declaración de mercancías de importación o exportación en representación de cualquier empresa o persona dedicada a estos rubros.

Las Agencias de Aduana tienen una estrecha relación con los ministerios de Hacienda, Economía, Agricultura y Ganadería, con entes del estado promotores de las exportaciones, así como también con las diferentes empresas de transporte y todos aquellos que tienen participación directa con el Comercio Internacional.

Las Agencias de Aduana tienen la obligación de responder a sus clientes, por multas, tasas, o recargos que se les impongan a estos, como consecuencias de las acciones u omisiones de este, siempre que sean imputables a su intervención o negligencia.

Es importante mencionar que las funciones de los Agentes de Aduana son indelegables y que únicamente pueden ser representados por sus auxiliares en la realización de los trámites de importación y exportación. Es responsabilidad del Agente de Aduana, como representante de la Agencia, conocer todo lo relacionado con los aranceles, estatutos y leyes, para realizar eficazmente sus funciones.

La actividad desarrollada por las Agencias de Aduana esta encaminada a la producción de servicios, él ofrece el actuar en las diferentes operaciones aduaneras, principalmente en el despacho de mercaderías de importación: Su producto es su propia actividad profesional.

Se considera entonces a las Agencias de Aduana, como un colaborador autónomo. Es decir, empresa que sin estar integrada en el establecimiento de otro empresario para el que actúa, le auxilia esporádicamente a cambio de una remuneración convenida.

En Chile, la actividad está regulada por el Estatuto Aduanero. La Agencia de Aduana es la persona jurídica, cuyo objetivo principal es la práctica del agenciamiento de aduana, para lo cual debe tener autorización por parte de la Servicio Nacional de Aduanas.

El Agenciamiento Aduanero es una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, ejercida por la Agencia Aduanera, orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

Uno de los objetivos principales de la Agencia de Aduana, es colaborar con las autoridades aduaneras en la aplicación de las normas legales relacionadas con el Comercio Exterior.

En Chile, las normas establecen que las operaciones de Comercio Internacional deben tramitarse a través de una Agencia de Aduana, en el caso de una exportación, si ésta supera los diez mil dólares (US\$10.000.00); para las importaciones la cuantía es de dos mil dólares (US\$2.000.00)⁴³.

Vale la pena señalar que las regulaciones chilenas, impiden que la Agencia de Aduana, realice labores de consolidación o desconsolidación, transporte de carga o depósito de mercancías. Las tarifas por el cobro de sus servicios, no se encuentran reglamentadas, obedecen a la libre negociación entre las partes.

⁴³ <http://www.agencia-aduana.cl>

3.7.2.- Clasificación de las Agencias de Aduana⁴⁴

Conforme con los parámetros establecidos por el reciente Decreto No. 2883 del 6 de agosto de 2008, las Agencias de Aduana se clasifican en los siguientes niveles:

- Agencia de Aduana nivel 1: Con un patrimonio líquido de \$3.500.000.000.
- Agencia de Aduana nivel 2: Con un patrimonio líquido de \$500.000.000.
- Agencia de Aduana nivel 3: Con un patrimonio líquido de \$142.500.000.
- Agencia de Aduana nivel 4: Con un patrimonio líquido de \$44.000.000.

3.7.3.- Funciones de una Agencia de Aduana⁴⁵

Las Agencias de Aduana son las responsables de realizar una serie de actividades en materia servicios de aduanas en representación de sus clientes, con el aval de las autoridades del estado ya sea esta para importaciones o exportación de sus mercaderías, esto con el fin, de llevar a buen término, la logística de sus compras o ventas internacionales. Dentro de las funciones más importantes que deben desarrollar las Agencias de Aduana se encuentran:

a) Asesorar a los usuarios (importador o exportador), en todos los trámites relacionados con el Comercio Internacional, (cartas de crédito, exención de impuestos, estímulos

⁴⁴ <http://www.agencia-aduana.cl>

⁴⁵ Fuente: Informe sobre las Agencias de Aduana Salvadoreñas.

fiscales, fletes, operaciones temporales, depósitos fiscales, certificados de origen, empaques, almacenaje u otros).

b) Despachar aduanalmente por cuenta y orden del usuario, los trámites que este solicite ya sea permisos, ajustes, subsidios, revisión de documentos u otros.

c) La Agencia de Aduana debe obtener previamente los permisos y autorizaciones respectivas para realizar determinadas exportaciones e importaciones que así lo requieren ante las autoridades pertinentes (Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio Nacional de Salud, etc.)

d) Guiar al cliente en el ahorro de tiempo y distancia en sus embarques, (marítimos, terrestres, aéreos y multi-modales).

e) Revisar la documentación que el cliente le entrega, para formular la declaración correspondiente ante la aduana a fin de que se apliquen correctamente los aranceles para cada caso.

f) Intervenir en representación del cliente ante las líneas de transporte. Actuar como verdadero promotor en el establecimiento de empresas de exportación y en la competitividad internacional de estas.

g) Promover y tramitar por medio de personal especializado, operaciones aduaneras y demás servicios auxiliares que requieren el comercio exterior y el tráfico internacional de las empresas chilenas.

h) Otras funciones.

3.7.4.- La importancia de las Agencias de Aduana

Actualmente las Agencias de Aduanas, son las que poseen el personal y los Agentes de Aduana con los conocimientos y la experiencia necesaria, de la forma segura, de cómo importar y/o exportar productos en el país, su campo de acción es desde la asesoría en la importación o exportación de productos y en general la asesoría en cualquier materia de Comercio Internacional. Hasta llegar a hacer efectiva la acción de importación y/o exportación u otra tramitación aduanera.

Estas razones convierten a las Agencias de Aduana en un eslabón especializado y experimentado de la cadena de suministros global. Estas cualidades le permiten a las agencias, tener un panorama de competitividad y crecimiento, la realidad actual, es que gracias al trabajo de las distintas Agencias de Aduana, han permitido desarrollar de mejor forma el Comercio Internacional de Chile.

Las Agencias de Aduana, han buscado mejores formas de prepararse, manteniéndose informados de los cambios en las disposiciones de las autoridades de Aduana y de los cambios continuos a nivel global, la constante preparación en la búsqueda de tecnología que les permita mayor agilidad y prontitud en sus trabajos, además de velar por los intereses de sus clientes.

De esta forma, la preocupación constante por parte de las autoridades Aduaneras, con la continua búsqueda de mejoras para este sector, como por ejemplo la búsqueda de tecnologías, es que se hace necesario nombrar algo que no se puede dejar atrás, “la necesidad de preparar al personal de las Agencias de Aduana”, por ejemplo la preparación en el conocimiento de sus servicios, la oportunidad de convertirse en compañías de "primera necesidad" para las dedicadas al Comercio Internacional, resulta imprescindible la necesidad de preparar y especializar al personal de las Agencias de Aduana para evitar pasar al plano del desconocimiento, quedando relegadas al solo nivel operativo y dejando al país y al creciente mercado importador y exportador sin asesoría adecuada que le permita optimizar y maximizar los recursos en estas operaciones.

Las Agencias de Aduana son un elemento importante del Sistema Aduanero Nacional, a continuación se presentan algunos aspectos sobre los cuales estas inciden para el funcionamiento del sistema:

- Relaciones Interinstitucionales
- Modernización

- Relaciones Interinstitucionales

El principal actor en todo sistema de intercambio es el consumidor y el productor (exportador o importador) a este sistema se le añaden los facilitadores del Comercio como son: las Agencias de Aduana y los Transportistas, además de la interacción con otros organismos que prestan servicios al sistema como el Servicio Nacional de Aduanas, Cámara Aduanera, ANAGENA, entre otros.

- Modernización

La mayoría de los actores involucrados en el Comercio Internacional en Chile, están de acuerdo en que es necesario adaptarse y están a favor de cualquier tipo de modernización. Las Agencias de Aduana están a favor de medidas de modernización en las Aduanas, ya que desean un sistema rápido, eficiente y eficaz, de esta forma buscan disminuir el tiempo y los costos en sus servicios.

La principal importancia de las Agencias de Aduana, es que como se ve, las Agencias de Aduana son el principal eslabón que une a las empresas de Comercio Internacional con los consumidores y se convierten en una pieza clave para el crecimiento de la economía del país.

3.7.5.- La importancia de la participación social y económica de las Agencias de Aduanas

Las Agencias de Aduana desempeñan un papel muy importante en la economía nacional debido a la participación directa que este tiene con la actividad económica, ya que se puede decir que es un mediador entre el Estado y los importadores y exportadores. Su incidencia directa como auxiliar en la captación de impuestos lo convierte en un auxiliar del fisco, puesto que toda importación genera ingresos en concepto de aranceles e impuestos, y en las exportaciones genera ingresos en concepto de divisas.

Los rubros de importación y exportación son los que contribuyen al desarrollo de un país, y las Agencias de Aduana se convierten en las auxiliares para el comerciante y para el Estado, ya que lo asesora acerca de los diferentes aranceles vigentes que tienen las mercancías a importar o exportar. Debido a que las Agencias de Aduana son un eslabón indispensable en la cadena de suministros del Comercio Internacional, debe jugar su verdadero papel de asesor y no delegar este potencial en intermediarios.

Por otra parte las Agencias de Aduana son fuente de generación de empleo directo como son: sus auxiliares, tramitadores y operarios, así mismo las agencias necesitan de contadores, secretarias, mensajeros, personal de servicios varios, entre otros. También son fuentes de generación de empleos indirectos, de los cuales podemos hacer mención de las empresas de sistemas informáticos (para instalación y servicios de Internet y), papelerías, entre otras.

3.7.6.- La importancia final y el futuro de las Agencias de Aduana

Las Agencias de Aduana, son finalmente las encargadas de asesorar a las empresas o personas en materias de Comercio Internacional. Además son las encargadas de prestar ayuda para llevar a cabo de forma oportuna, las diversas operaciones aduaneras que sean requeridas, procurando prestar un servicio de calidad e integro a sus clientes. Esto está directamente relacionado con el crecimiento de la economía de nuestro país, ya que son las Agencias de Aduana, el punto clave para promover el intercambio comercial entre los diversos países, respetando el marco legal de los diversos tratados y acuerdos comerciales. Además, es importante destacar que las Agencias de Aduana actúan como un ente fiscalizador que protege la salud y seguridad nacional y además que facilita la recaudación tributaria, que se realiza gracias a la información estadística aportada por las Agencias de Aduana.

Finalmente se ha mencionado la importancia social que representan las Agencias de Aduana en el país, ya sea por la generación de empleos tanto directos como indirectos, y más aun pensando en que son numerosas las Agencias de Aduana en nuestro país, y así mismo estas representan una gran importancia económica para Chile.

El panorama futuro de las Agencias de Aduana sé esta proyectando hacia una calidad, en su preparación académica integral de su personal. Las actuales Agencias tienen que lidiar con los nuevos cambios en las disposiciones del Gobierno, en los cuales autorizan a personas para que puedan realizar tramites ya sea para empresas privadas comerciales, industriales, zonas francas y los depósitos privados de aduana e importadores de vehículos, esto ha dado lugar a que en cierto volumen de importaciones y exportaciones, ya no sea mercado para las Agencias de Aduana y pasen a manos de otras empresas dedicadas al Comercio Internacional.

El mercado para las Agencias de Aduana requiere de mayor preparación y un mayor enfoque, para que de esta manera puedan convertirse en un sector con mayor competitividad y desarrollo.

Este análisis no busca descalificar a las Agencias de Aduana que actualmente están operando en el país, por el contrario busca fomentar la explotación de esos conocimientos que poseen los diversos recursos humanos de las Agencias de Aduana, ya que indudablemente ellos son los expertos en el proceso de importación y exportación de productos en nuestro país. Y finalmente es lo que busca promover la **Agenda de Impulso Competitivo** que lanzo nuestro Gobierno, el cual de una u otra forma afecta a los Agentes de Aduana y a otros organismos, por lo tanto es lo que analizaremos a continuación.

3.8.- Agenda Impulso Competitivo⁴⁶

3.8.1.- ¿Qué es la Agenda de Impulso Competitivo?

La Agenda de Impulso Competitivo surge como propuesta del Gobierno, para lograr que Chile alcance el desarrollo. Este programa busca remover las trabas que actualmente obstaculizan el desarrollo y la competitividad del país. Este programa contempla un gran conjunto de medidas microeconómicas que pretenden fortalecer el crecimiento económico eliminando barreras, acelerando tramites, mejorando y facilitando las condiciones para emprender e innovar, promoviendo de esta forma un ambiente de libre competencia e igualdad de oportunidades.

3.8.2.- ¿Cómo surge esta propuesta del Gobierno?

El impulso competitivo surge como resultado de un esfuerzo público- privado, que congregó a más de 150 personas entre empresarios, líderes gremiales y académicos, agrupados en 10 comisiones, liderados y coordinados por el Ministerio de Economía, identificaron 300 problemas para sus sectores, lo que dio paso a la redacción de 50 medidas de acción, cuya implementación requiere de 24 proyectos de ley y la participación de 15 Ministerios entre ellos el Ministerio de Agricultura, Bienes Nacionales, Defensa, Educación, Energía, Hacienda, Interior, Medio Ambiente, Obras Públicas, Relaciones Exteriores, Salud, Secretaría General de la Presidencia, Trabajo, Transporte y Vivienda.

⁴⁶ Fuente: Agenda Impulso Competitivo Gobierno de Chile.

La Agenda incluye medidas que:

- Favorecen la inversión en áreas clave.
- Promueven más competencia y eficiencia en transporte y logística.
- Agilizan las autorizaciones y certificaciones exigidas para la exportación o la comercialización interna.
- Potencian la industria exportadora de servicios y el turismo.
- Promueven la innovación y el desarrollo digital.
- Plantean la adecuación de ciertas normas laborales a las exigencias de la competitividad.
- Plantean la modificación de ciertos aspectos de la distribución de electricidad para premiar el ahorro de energía y rebajar costos.
- Favorecen a las PYME con un conjunto de medidas específicas.

3.8.3.- Medidas sobre la competencia y eficiencia logística del país.

Dentro de las 50 medidas implementadas por el gobierno en la Agenda de Impulso Competitivo, a continuación se analizara aquellas acciones que están directamente relacionada con los Agentes de Aduana y las Agencias de Aduana, esta acciones concretas han sido el punto de discrepancia entre los principales actores del Comercio Internacional, los Agentes de Aduana.

Los puntos 23, 24 y 26 pretenden mejorar la calidad y competitividad de la logística, se autorizará la operación de transportistas multimodales de carga (con responsabilidad entre origen y destino de las mismas), se permitirá la instalación de almacenes extra portuarios fuera de las zonas jurisdiccionales de aduana (para reducir los costos logísticos y descongestionar carreteras) y se fomentará la eficiencia de los trámites aduaneros autorizando la operación de intermediarios de carga.⁴⁷ Los principales puntos de discrepancia para los Agentes de Aduana, son las acciones 24 y 26.

3.8.4.- Agenda Impulso Competitivo - Acción N° 24 “Trámites aduaneros”

El problema es que los trámites Aduaneros sólo pueden ser realizados por Agentes de Aduana, cuya cantidad es restringida por cupos establecidos. Esto limita la competencia y evita que intermediadores de carga, como los Freight-Forwarders.⁴⁸ (Que controlan más del 70% del comercio marítimo mundial) puedan operar ante Aduanas.⁴⁹

La solución que propone la Agenda de Impulso Competitivo es autorizar la operación de intermediarios de carga ante Aduanas, como parte de la modernización de ese servicio. Esta propuesta generará mayor competencia en el mercado, generando condiciones para una baja de tarifas y un servicio más expedito y simple.

⁴⁷ <http://www.impulsocompetitivo.gob.cl>

⁴⁸ www.mundomaritimo.cl

⁴⁹ <http://www.impulsocompetitivo.gob.cl>

- **Puntos de discrepancia que tienen los Agentes⁵⁰**

Primero, es que la responsabilidad ya no estará en la seguridad fiscal y sanitaria, la certeza jurídica y la responsabilidad ante el mandatario, sino que solo en la rapidez de la carga. Además, así se pierde la participación de una persona natural, independiente que actúa como fiscalizador, ministro de fe, entre otros.

Por otra parte se prevé que habrá una concentración del negocio en unas pocas multinacionales, además que habrá competencia desleal en términos de recursos, pago de tributos, patentes y otros. También puede ser que las tarifas no necesariamente bajen, ya que menos actores tendrán control del mercado y del alza de precios. Por último, de esta forma se dará mayor trabajo a los Freight Forwarders y los Agentes de Aduana se encontrarán con mayor competencia, además la mayoría de Freight Forwarders tienen oficinas sólo en Santiago, lo que podría eventualmente afectar la productividad en regiones. Al final de cuentas ellos dominarían el mercado y las tarifas podrían subir en vez de bajar.

⁵⁰ http://www.empresaoceano.cl/prontus_empresaoceano/site/artic/20110620/pags/20110620102115.html

3.8.5.- Agenda Impulso Competitivo -Acción N° 26 “Transportistas Multimodales”

El problema es que a pesar de estar creada la figura del Operador de Transporte Multimodal (OTM) en el Código del Comercio, no existe aún un registro nacional para dichos operadores según lo establece la ley. Se impide así que existan actores que tomen la responsabilidad por la carga a lo largo de toda la cadena logística entre origen y destino, con los beneficios de mayor fluidez en el comercio, mayor seguridad para las cargas y mayor eficiencia a las exportaciones que ello significaría.⁵¹

La solución que propone la Agenda de Impulso Competitivo, es autorizar la operación de Transportistas Multimodales de carga, con responsabilidad por la carga encomendada a lo largo de toda la cadena logística entre origen y destino.

Esta propuesta generará que la OTM (Operarios Transporte Multimodal) tome responsabilidad por la carga que se les encomienda en toda la cadena logística, dando mayor fluidez, seguridad y eficiencia en las exportaciones.

⁵¹ <http://www.impulsocompetitivo.gob.cl/>

○ **Puntos de discrepancia que tienen los Agentes** ⁵²

Se producirá una concentración excesiva del mercado, sobre todo de la cadena logística, en los grandes transportistas internacionales, compañías navieras, Forwarders, etc., es decir el mercado será dominado por los grandes grupos económicos. Habrá una pérdida de empleos entre transportistas, almacenistas, auxiliares aduaneros, navieros nacionales, estibadores y los participantes intermedios de la cadena en las principales ciudades puertos del país.

Al controlarse el mercado, se fijan tarifas sin mayor regulación, como ya ocurre con ciertos cobros unilaterales por parte de las navieras y terminales, los mismos que controlarían el sistema del Comex con la figura de los Operadores de Transporte Multimodal. Los costos finales de estos incrementos se aplicarían en los usuarios, sean exportadores o importadores y a la larga las tarifas terminarían subiendo en lugar de bajar.

Además se teme a los diversos problemas de colusión a los que se han visto enfrentados los Forwarders en otros países como Estados Unidos, es por esto que existe el miedo de que esto pueda pasar en Chile.

En cuanto al control aduanero se perdería el enfoque, primaría la rapidez y facilitación en la entrega de carga, no necesariamente la agilización, perdiéndose la facultad de los Agentes de Aduana de la fiscalización, teniendo consecuencias de seguridad nacional, sanitaria, tributaria y económica.

⁵² http://www.empresaoceano.cl/prontus_empresaoceano/site/artic/20110620/pags/20110620102115.html

3.9.- ¿Cómo afecta la Agenda de Impulso Competitivo al Agente de Aduana?⁵³

Los dirigentes de la Asociación Nacional de Agentes de Aduanas, y su director Allan Smith formaron parte de la mesa de trabajo implementada por el Gobierno, describen que la finalidad de las medidas es mejorar la logística portuaria en Chile, pero estas medidas producirán el efecto contrario a su finalidad.

Dentro de las medidas en las que convergen los Agentes de Aduanas, su principal preocupación se refiere a los puntos 24 y 26 de la agenda, que autorizan la operación de otros intermediarios de cargas ante aduanas y el ingreso de Transportistas Multimodales Internacionales.

Según la Asociación Nacional de Aduanas las medidas llevarían a la centralización de actividades, es decir que los grandes Transportistas Internacionales, Freight Forwarders y Compañías Navieras, terminarán dominando la actividad Aduanera, donde pequeñas conglomeraciones adquirirán un alto poder de negociación y determinación proporcionando un alza en los precios, ocasionando un efecto contrario a la finalidad de la agenda.

⁵³ Fuente: Asociación Nacional de Agentes de Aduana
http://www.empresaoceano.cl/prontus_empresaoceano/site/artic/20110620/pags/20110620102115.html

A juicio de los Agentes de Aduana⁵⁴ el ingreso de las multinacionales también afectaría la seguridad fitosanitaria y la recaudación tributaria que se realiza gracias a la información estadística aportada por los Agentes de Aduana. Dentro de los roles de los Agentes de Aduana está la de fiscalización, ya que tienen que velar para que los productos tengan la aprobación de las Autoridades Sanitarias, del Instituto de Salud Pública, del Servicio Agrícola para proteger la salud de la población y el patrimonio Fitosanitario, labor que sería entregada a terceros, donde se correría un riesgo importante.

⁵⁵Otro punto que destacan los Agentes de Aduanas es que gran parte de las declaraciones que generan los Agentes de Aduanas se emiten las estadísticas nacionales, que son las utilizadas por el Banco Central y el Ministerio para su análisis, donde de estas mismas declaraciones se recauda actualmente en el país más de 11 mil millones de dólares, que representan un tercio de los ingresos tributarios de Chile que quedarían en manos de terceros, lo que genera un riesgo tributario importante.

Finalmente dentro de estas dos medidas de la Agenda de Impulso Competitivo, que son las que afectan directamente a los Agentes de Aduana, quienes creen que el tema de fondo “que es mejorar la competitividad” es algo que comparten plenamente, pero que el camino que se sigue no es el correcto, ya que traerían consigo grandes consecuencias.

⁵⁴ http://www.empresaoceano.cl/prontus_empresaoceano/site/artic/20110620/pags/20110620102115.html

⁵⁵ Asociación Nacional de Agentes de Aduana

3.9.1- ¿Cómo afecta esta acción a la Comunidad?

La comunidad se ve afectada al menos en tres medidas, 23- 24 y 26, respecto a las modificaciones para las empresas con Almacenes Extra Portuarios y a la intención de cerrar las Agencias de Aduana ya que gran parte de los trabajadores de Agencias de Aduanas y Almacenes Extra Portuarios son habitantes de la zona de Valparaíso los que verían amenazada su fuente laboral. Además con la idea de dejar intervenir a otros actores como los “Transportistas”, esto afectaría fuertemente a las Agencias de Aduana, como se explicó anteriormente. Sin duda el desempleo provocado por estas medidas provocaría un aumento de la cesantía en la región, cosa que aún no sucede pero, si es que se llevase a cabalidad, podría suceder.

De acuerdo a todo lo anterior, lo mejor es mantener la estructura actual, es decir, mantener las funciones del Agente de Aduanas dentro de la cadena logística, ya que actualmente la función Aduanera Integrada ha permitido atender de manera flexible el aumento de las operaciones de comercio exterior. Finalmente, se cree que más que ahondar en entregar la labor a terceros, se debe profundizar en el trámite aduanero y en la logística, es decir perfeccionar la operatoria en los puertos, marítimos, aéreos y terrestres, desde el punto de vista del trámite de despacho aduanero y no de la forma que quiere abarcarlo la Agenda de Impulso Competitivo.

4.- Visión futura con respecto a los Agentes de Aduana.

Los Agentes de Aduana, tienen su función establecida por ley, que se relaciona con el despacho e ingreso de las mercancías. Pero detrás de esto hay una labor mucho más importante que generalmente se desconoce. La función de control y fiscalización es una de las funciones más importantes que cumple el Agente de Aduana, quien debe velar para que los requerimientos exigidos por ciertos servicios públicos, como el Servicio Agrícola Ganadero o el Servicio Nacional de Salud, entre otros se cumplan a cabalidad. Es por esto, que se les define como coayudantes de la función aduanera y es poco probable que esta actividad desaparezca, esto debido a los grandes conocimientos y experiencia que tienen los Agentes de Aduana.

Actualmente, la profesión tiene un gran futuro ya que el mercado internacional, el “mercado del comercio”, es mundial y avanza a pasos agigantados. Las empresas y las personas en general, precisan de expertos profesionales que los asesoren y ayuden en las tramitaciones necesarias para exportar e importar sus mercancías de forma ágil y eficaz, es aquí donde los conocidos Agentes de Aduana cobran una gran importancia.

Pese a la gran competencia y a las dificultades en las que se han envuelto, como por ejemplo, las diversas crisis económicas que amenazan la actividad, como también la fuerte competencia en el rubro y más aún la competencia que se le agrega con la llamada “Agenda de Impulso Competitivo y sus medidas”, pese a todo lo anterior, se ve un gran crecimiento en la actividad, lo cual representa un panorama positivo para Chile y una tremenda labor para el futuro por parte de los Agentes de Aduana y el Servicio Nacional de Aduana”.

Si hay algo que en el entorno colectivo aduanero está claro, es que los Agentes de Aduana van a seguir defendiendo su profesión y no permitirán que fácilmente se les conceda su trabajo a terceros.

Los Agentes de Aduana en nuestro país tienen la posibilidad de flexibilizarse frente a los cambios que se producen en el Comercio Internacional, cosa que a una institución pública y regulada como el Servicio Nacional de Aduana le resulta más complejo. Esto se ve como un elemento de alta calidad, tomando en cuenta que el comercio exterior chileno está aumentando de manera importante en los últimos años. Todo dice que esto va a continuar así, por lo tanto una gestión integral, eficiente, económica, oportuna y confiable tiene mucha importancia, es por esto que la actividad que realizan los Agentes de Aduana, adquiere mucha importancia y se prevé que en el futuro sigan siendo y formando parte activa e importante del Comercio Internacional en nuestro país.

CONCLUSIONES

El intercambio comercial de bienes y servicios entre los distintos países del mundo, es algo que ya forma parte de la cotidianidad y del día a día de cada país. Tanto así, que hoy existe una mayor preocupación sobre el tema, en donde adquiere una gran importancia la especialización y los estudios profesionales, sobre todo de quienes ayudan y facilitan el Comercio Internacional.

Junto a lo anterior, es importante mencionar el gran auge en los últimos años, de las carreras y estudios relacionados directamente con lo que es el Comercio Internacional, si nos fijamos hoy en día “todo” tiene relación con el Comercio Internacional, es por esto que existe una preocupación constante acerca de la preparación en este tema. Las carreras con mayor connotación en el mercado son precisamente las carreras de Negocios Internacionales, que adquieren diversos nombres según la Institución que la imparte y la cual prepara a profesionales capacitados para intervenir correctamente en este proceso denominado Comercio Internacional. Es por esto que las diversas Agencias de Aduana en nuestro país, prestan especial atención en la capacitación y estudios de sus funcionarios, esto con la idea de prestar un mejor servicio y agilizar sus procesos, todo en base al conocimiento, especialización y experiencia.

En un mundo cada vez más interconectado, el Comercio Internacional es clave para el desarrollo y la prosperidad de una nación. De esta forma, es imprescindible la especialización y los estudios de quienes deseen formar parte del proceso del Comercio

Internacional, lo que sirve sin duda para el progreso y crecimiento económico de un país. Dentro de lo que es el Comercio Internacional, es imprescindible nombrar a los Agente de Aduana quienes gracias a sus estudios, son profesionales de alta especialización y responsabilidad, los que por mandato legal, actúan como auxiliares de la función pública aduanera y ministros de fe, en los procesos de importación y exportación de mercancías, con independencia, certeza jurídica y quienes se encargan de proteger tanto los intereses fiscales y como los de sus clientes. Del mismo modo, cautelan el patrimonio fito y zoo sanitario, de salud pública y el no ingreso de mercancías peligrosas y prohibidas.

Su actividad está normada por los distintos acuerdos comerciales que ha suscrito Chile con más de 58 países y es su obligación exigir el cumplimiento de todos los requisitos necesarios a sus mandantes, fiscalizando, coordinando y efectuando la más eficiente gestión en la salida y entrada de las mercancías al país.

El gran crecimiento que el Comercio Internacional ha tenido en el últimos 40 años, ha sido posible gracias a un arduo trabajo público-privado y que ha considerado a todos los sectores de la economía y a los Agentes de Aduanas como garantes y eficientes ejecutores de las buenas prácticas, contribuyendo así a un intercambio comercial seguro y ágil, es por esto que se considera a los Agentes de Aduana como uno de los principales actores del Comercio Internacional.

Durante las dos últimas décadas, el mercado de la gestión aduanera se embarcó en un esfuerzo por reafirmar la calidad del servicio. Esto, por consiguiente, llevaría a optimizar todos los procedimientos aduaneros para asegurar a los usuarios y al comercio exterior chileno un servicio de calidad.

Es por ello que en cuanto a la Agenda de Impulso Competitivo, se cree que la autoridad debería velar por que las actuales y futuras políticas públicas del sector, funcionen coordinadamente para mantener un perfecto equilibrio entre la eficiencia y agilidad que requiere la cadena logística, con la permanente necesidad *de no dejar de lado y de salvaguardar* el patrimonio económico, tributario, fito-zoosanitario y de seguridad, aportando de esta manera al desarrollo exportador e importador, generando empleo y un crecimiento sustentable del comercio exterior chileno.

Hoy, el desafío de los Agentes de Aduana responde a un aspecto específico de la eficiencia y logística: La velocidad. En donde se encuentran buscando todas las formas posibles para optimizar los procedimientos de despacho e internación de mercancías, con el fin de adecuarse a la velocidad de los mercados globales, en los que se encuentra inserto el comercio exterior chileno. Los Agentes de Aduana ejercen una labor importante para el desarrollo del comercio exterior, como precursor de la inserción chilena en el mundo. Es debido a su especialización que hoy por hoy, son realmente necesarios e imprescindibles y lo seguirán siendo para el Comercio Internacional y para el país.

ANEXOS

Imágenes del Sistema de Gestión Aduanera

Ingreso de Mercancías

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

1 - Ident. del Despacho (29641) (151-import.ctdo.antic.) **Urgencia: NORMAL**

Identificación

Despacho: **29641** Tipo de Operación: **IMPORT.CTDO.ANTIC.** Rancho Nav Cód.: **151** Despachador: **PAMELA ORTEGA MINO** **A12**

Fecha Ingreso: **13/06/2012** Aduana de Presentación: **VALPARAISO** Cód.: **34** Fecha Presentación: **10/10/2012** Despacho Parcial

Parcial: **0** de: **0**

Aceptación

Número: **1120029641-0** Fecha: **25/06/2012**

Ciente

Razón Social: **BSH ELECTRODOMESTICOS S.A.C AG** Cód.Ciente: **59,162,570** **1**

Dirección: **ALONSO DE CORDOBA 4213** Ciudad: **SANTIAGO** **325**

RUT: **59162570** **5** Tipo Rut: **03** Comuna: **VITACURA** **13132**

Rep. Legal: **CARLOS FERNANDO JAVIER BUTRON F** Rut R/L: **48134710** **6**

Consignante

Nombre: **BSH ELECTRODOMESTICOS S.A.C.** Dirección: **AV.ELMER FAUCETT 3551- CALLAO**

País: **PERU** **219** Código: **817**

Ejecutivo: **ERNESTO MUNOZ** Referencia Cliente: **12/8041-0**

Pedidor: **ERNESTO MUÑOZ**

Rec.Doc
Grabar
Copiar
Display
Impresión
Fin.Desp.
Chq.Final

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

L_Adna2 2 - Antec.Financieros (29841) (151-import.ctdo.antic.)

Con Atributos **Ex- Informe**
 Número : **999**

Régimen de Importación : **AAPCCH-UE** **91**
 Forma de Pago de Cobertura : **COB.1** **01**
 Plazo de Pago de Cobertura : **60** Días
 Moneda Operación (Imp.): **DOLAR USA** **013**
 Cláusula de compra : **CIF** **1**
 Origen de las Divisas : **DISPON. PROPIAS** **04**
 es Bien de Capital
 Forma de Pago de Gravámenes : **SP/IVA C** **04**

Errores Detectados sólo Advertencia

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

L_Adna3 3 - Transporte y Almac. (29841) (151-import.ctdo.antic.)

Errores Detectados sólo advertencia

Origen

País Origen : **ALEMANIA** **563**
 País Adq. : **PERU** **219**
 Pto.Emb. : **HAMBURGO** **592**
 Transbordo : No T P D A
 Puerto Desemb. : **VALPARAISO** **905**
 Vía de Transporte : **MARITIMA** **01**
 Tipo de Carga : **GENERAL** **R**

Manifiesto

Manif. 1 : **83710** Manif. 2 :
 Manif. 3 :
 Envíos Parciales
 Conex. Adna
 ver almacenista:

Almacenista Bodega Aerea N° **0**

Nombre :
 Fecha Recepción Mercadería : Fecha Retiro Mercadería :

COMPANÍA TRANSPORTADORA

Nombre : **HAPAG LLOYD**
 Rut : **80992000** **3** País : **ALEMANIA** **563**

Nave

Mytilus : **GLASGOW EXPRESS** Eta : **01/07/2012** Viaje/Vuelo :
 DOCUMENTO DE TRANSPORTE

Emisor : **HAPAG LLOYD**
 Rut Emisor : **80992000** **3** **13/06/2012**
 Pasa Ultimos Caract. (sobre 30) del C.Emb. a Obs.B.Ch
 N° Conoc. : **HLCUMUC120509529**

AFORO / Vº Bº

Regla 1
 Visto Bueno
 Ninguno

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

6.- Valorización de la Declaración **Calculadora**

Indique Cláusula de Compra p/Valorar: **CIF** 1

Se Valoriza Como? **Reset**
 XW Fob CyB CyF Cif

Errores Detectados sólo aviso

VALOR MON. EXTR.	MONEDA	VALOR en US\$
88,597.82	DOLAR USA	88,597.82
0.00		0.00
0.00		0.00
Limpiar Monedas		84,805.97
Flete Estimado: <input type="checkbox"/> % 0.00	2,095.73 DOLAR USA	2,095.73
Cód. Norma Valorización GATT: (9 : Merc.parcialmente asegurada 7: Seguro según cotización previa)	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Flete Prorrateado en Items	Urgencia: URGENTE
Seguro Estimado: <input checked="" type="checkbox"/> Blanquear Moneda % 2.00	1,696.12 DOLAR USA	1,696.12
Seguro en UF	<input checked="" type="checkbox"/> Seguro Prorrateado en Items	

Otros Valores Valores en US\$

Valor Factura: **88,597.82** Cif: **88,597.82**

Ajuste Total: **21,201.49** + -

Motivo Ajuste: **REPRESENTACION**

Prorrateado en Items

Revalorización de Items cuando

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

L_Adna6 7 - Bultos y Marcas (29641) (151-import.ctdo.antic.)

DATOS DE BULTOS

Item	Descripción	Cantidad
1	CONTNOESP	1

Agregar **Modificar** **Eliminar**

MARCAS Y CONTRAMARCAS

1	2	3	4
TRIU	950.700-4	150	CAJACARTON (22)

Transporte Terrestre:

Dirección Entrega o Bodega: _____

Transportista: _____

Observaciones Banco Central de Chile

.....1.....2.....3

CERT. ORIG. EN DELIVERY NOTE
 NRO.: 8507510147
 M/N: GLASGOW EXPRESS
 DECL. E/FACT.:

Máx. 7 Líneas o 200 caracteres

TOTALES

Bultos: **1**

KN (06): **0.00** Solamente indicar KN(06) cuando NO se cuent ellos a nivel de item de factura, si se indican el total se prorrateará en cada item de la declara en forma automática.

Kg Brit.: **7,950.00**

Errores Detectados sólo aviso

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

L_Adma7 8 - Items (29641) (151-import.ctdo.antic.)

Item	Partida	CIF	Nombre Mercancía	Valor Factura	Cant. Merc.	FOB Unitario
1	84221100	88597.82	SIN-CODIGO ; LAVAVAJILLAS DE LIBRE INSTALACI	88597.82	150	565.373133

Modificación de Item

Nuevo Item: 5 Partida: 84191100 Unidad de Medida: U Estimado: No

Mostrar Prod. Clientes Partida en Saeta Notas Explicativas

05 : Mercadería usada
 19 : Merc. más de un Nombre
 20 : Merc. más de un Modelo
 21 : Merc. más de un Nombre y Modelo
 28 : Partes y Piezas para Computador
 22 : Variación Clasif. Resp. al Inf. Import.
 18 : Prod. Químicos / P.Piezas
 26 : Cancela/Abona DAP/DAT con más de un Item
 11 : Dif. Equiv. c/a Régimen Suspensivo
 33 : Exenta de Impto. Adicional o Retención Adic. IVA
 23 : Guía de libre tránsito
 : Imp. Rancho Nave
 25 : Merc. afecta a Ley 19,030 (Fondo Estab. Comb.)
 31 : Mercancía importada de Zona Franca L.18.211
 29 : INC. 1RO. REGLA 1
 : Franq. Adnera, a que se acogerá

Mostrar Acodos.C Mostrar Observaciones

Acuerdo Comercial

Cód. Tratado: 84191100 Aper.: 0 Acods.: 800 Cupo: No

Valor Factura: 200,215.04 Fob: 200,215.04 Flete: 5,230.13 Seg.: 305.75 Cant. Merc.: 960.0000

Cif: 205,750.91 Ajuste: 0.00 Signo:

Valor Aduanero: 205,750.91 Origen del Ajuste: FOB Unitario: 208.557333

Advalor Vehiculos Tasa Despacho
 Adicional Vehic./Silla Lisiados Licores
 Sobretasa Tabacos Combustible
 Especificos Tapices Reten.Iva Carne

Sin descriptor Cip: SIN-CODIGO Atributos

SIN-CODIGO ; CALENTADOR DE AGUA INSTANTANEO;JUNKERS; DE GAS.7702331693; DEUSO DOMESTICO

Formatear Cuadratura A.H. O.C Descriptor Copia Item Actual

Borrar	%	Cuenta	Valor
Adv	0.000000	DEREC 223	0.00
0t1	19.000000	I.V.A. 178	39,092.67
0t2	0.000000		0.00
0t3	0.000000		0.00
0t4	0.000000		0.00

Observ.: Ingreso Cant./UMed. Facturas obs.Cód: 40

1 : 00000960.000000 UNIDAD 99 Limpiar

2 : MERCANCIAS DE MAS DE UN MODE 20 V.B.

3 : Leer VIN

4 : Excel

A.Hist. No Si Aceptar

Hoja de Impresión TPS



Solicitud de Retiro Directo

INSCRIPCIÓN REALIZADA NO CONFIRMADA
Folio N° : 514297

Tipo de Inscripción : CONTENEDOR	Usuario : VERONICA JANETT PARRAGUEZ PORRAS
RUT Agencia Naviera : 9.824.742-4	Agencia Naviera : AG. PAMELA ORTEGA MIÑO

Nombre Nave : 12/0806 SANTA PHILIPPA	N° de Viaje : 13993
Código Docto. : 151	N° BL Máster : HLCUHEL121003140
N° DDI : 1120032101	

Consignatario

RUT : 92.275.000-9	Nombre : PINTURAS TAJAMAR S.A.
Dirección : SANTIAGO	

Representante

RUT : 10.348.231-3	Nombre : ERNESTO MUÑOZ OLIVA
Carnet Aduanero : 8491	E-mail : EMUNOZ@PAMELAORTEGA.CL

N°	N° Contenedor	Tipo Contenedor	SAG	SNA
1	CPSU1747190	20		

Imágenes del Sistema AEP

AEP.cl Cerrar Sesión

aep
Saam Extraportuarios S.A.

9021296-6iaga RetCarga_b_s.aspx

INSCRIPCIONES RETIRO DIRECTO CONTENEDOR FCL

Cod. Aga: ORTEGA MINO PAMELA

Cod. Agencia: VALPARAISO

Manifiesto:

Buscar **Reporte** **Cerrar**

Cod. Nave: CONDOR

Viaje/Etapa: Fecha Estimada Arribo:

* B/L: * Contenedor:

Insertar **Eliminar**

Listado Incripciones Retiro Directo Contenedor FCL

Hoja de Impresión

aep
Saam Extraportuarios S.A.

FECHA : 11/22/2012
HORA : 10:49:42PM

INSCRIPCIONES DE RETIRO DIRECTO CONTENEDORES FCL

AGENCIA :
NAVE : VIAJE :
AGA :

CONTENEDOR	20' ó 40'	B/L	FECHA INSCRIPCIÓN	ESTADO

Código de Ética Profesional del Agente de Aduana⁵⁶

Artículo 1: El Agente de Aduanas debe tener presente que es un profesional auxiliar de la función pública aduanera y que la esencia de su deber profesional es proteger los Intereses del Fisco y de sus clientes, con estricto apego a las normas jurídicas y morales.

Artículo 2: El Agente de Aduanas debe mantener el honor y la dignidad profesionales, No solamente es un derecho, sino un deber, combatir, por todos los medios lícitos, en forma fundada y responsable, la conducta moralmente censurable de funcionarios y colegas.

Artículo 3: El Agente de Aduanas debe obrar con honradez y buena fe. Ha de rechazar actos fraudulentos, declaraciones falsas y no realizar acto alguno que entorpezca la eficiente administración de parte del Servicio de Aduanas o de otros organismos que Intervengan en las operaciones de comercio exterior.

Artículo 4: El Agente de Aduanas que en el ejercicio de su profesión coheche a un empleado o funcionario público, falta gravemente al honor ya la ética profesional. El Agente de Aduanas que se entera de un hecho de esta naturaleza, está obligado a denunciarlo,

⁵⁶ <http://www.camaraaduanera.cl/web/index.php?action=Agente&id=14&type=T>

Artículo 5: El Agente de Aduanas debe obtener su clientela sobre los supuestos de capacidad profesional, de eficiencia y de honradez, Evitará escrupulosamente la sollicitación indecorosa de clientela y toda práctica desleal para conseguirla.

Artículo 6: Menoscaba la dignidad del Agente de Aduanas y es contrario a normas éticas y jurídicas que regulan su actividad, el ofrecimiento habitual de servicios en condiciones tales que pueda presumirse fundadamente que los costos de operación son mayores que los honorarios que cobra, Dicha actividad va directamente en desmedro de los demás Agentes y reviste un particular peligro para el prestigio de la profesión y para los intereses de los particulares y del Fisco,

En consecuencia, el Agente de Aduanas debe abstenerse de:

- a) Ofrecer servicios sin cobro de honorarios, salvo casos excepcionales en que el Agente atiende a Instituciones de beneficencia o haga otras atenciones especiales.
- b) Ofrecer servicios a honorarios indeterminados o determinables sólo en relación con un porcentaje de los honorarios que cobra el Agente que actualmente atiende a un cliente.
- c) Ofrecer servicios por honorarios que, manifiestamente, no cubran los costos mínimos de operación.

d) Atendido a que el Agente de Aduanas tiene derecho a ejercer libremente cualquiera actividad conciliable con su calidad de auxiliar de la función pública -sin perjuicio de las limitaciones o prohibiciones establecidas por la ley- incluir los honorarios de la actividad como Agente de Aduanas, en las actividades económicas distintas que efectúe el Agente.

Artículo 7: Ningún Agente de Aduanas debe permitir que se usen sus servicios profesionales o su nombre, para facilitar o hacer posible el ejercicio de la profesión por quienes no estén legalmente autorizados para ejercerla.

Atenta gravemente a la dignidad de su profesión el Agente de Aduanas que firme declaraciones en cuya redacción, preparación y tramitación no Interviene personalmente, o que preste su intervención en el despacho aduanero sólo para cumplir exigencias legales.

En consecuencia y en virtud de lo dispuesto en este artículo, se consideran conductas contrarias a la ética las siguientes:

a) El hecho de que un Agente de Aduanas actúe como tal en un despacho sin que la Agencia haya confeccionado la declaración.

b) El hecho de que un Agente de Aduanas actúe como tal en un despacho, sin que personal de su Agencia Intervenga en la tramitación del mismo.

c) El hecho de que un Agente de Aduanas confeccione declaraciones sin tener a la vista los documentos de base que deben servir de antecedente.

d) El hecho de que un Agente de Aduanas aplique procedimientos manifiestamente equívocos en relación con la documentación de respaldo, con el objeto de obtener la aprobación final de un despacho.

e) El hecho de que un Agente de Aduanas realice actos irregulares de cualquiera naturaleza con el fin de anticipar el trámite normal del despacho de mercancías.

f) El hecho de que un Agente de Aduanas utilice, en su Agencia, en forma regular y permanente los servicios de estudiantes en práctica o de personas contratadas sobre la base de honorarios, en funciones que, normalmente, deben ser desarrolladas por personas vinculadas con la Agencia en virtud de un contrato de trabajo.

Artículo 8: Entre los Agentes de Aduanas debe existir fraternidad que enaltezca la profesión y un respeto recíproco. Se abstendrán cuidadosamente de expresiones malévolas o Injuriosas y de aludir a antecedentes personales o situaciones que afecten a sus colegas.

BIBLIOGRAFIA

- www.pamelaortega.cl
- Informe de la Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño, realizado por Pamela Ortega Miño, año 2010.
- Reglamento Interno de Normas y Seguridad, Agencia de Aduana Pamela Ortega Miño.
- www.aduana.cl
- www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070224/pags/20070224173229.html
- www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070226/pags/20070226093542.html
- www.camaraaduanera.cl
- www.camaraaduanera.cl/web/index.php?action=Nosotros
- www.camaraaduanera.cl/web/index.php?action=Nosotros&id=9&type=T
- www.camaraaduanera.cl/web/index.php?action=Agente
- www.anagena.cl
- rc.prochile.gob.cl/quienes_somos
- www.prochile.cl/servicios/faq/respuesta.php?iditem=36&idpregunta=1
- www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20120427/pags/20120427094321.html
- Nómina de Agentes, Operadores, Almacenistas y Couriers Vigente / www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070322/pags/20070322175056.html
- Cámara Aduanera de Chile A.G Agosto 2011. Coordinadora de Ciudades Puerto.
- www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070322/asocfile/20070322175056/matriz_actualizada_direcciones_agentes_de_aduana_vigentes_al_22_03_2012.pdf
- Resumen estadístico transporte Aéreo comercial en Chile Julio 2011
- JAC Junta Aeronáutica Civil.
- Ordenanzas de Aduana Libro IV, www.aduana.cl
- www.cepal.org/drni/ División de recursos naturales e infraestructura 2010. El trabajo “Competitividad y eficiencia en el transporte terrestre” elaborado por CEPAL año 2009.
- Revista de la Cámara Aduanera de Chile A.G.
- www.prochile.cl/metropolitana/documentos_estudios.php?item=00000013310
- <http://www.camaraaduanera.cl/web/index.php?action=Agente&id=13&type=T>
- www.agencia-aduana.cl/agencia-aduana
- Informe sobre las Agencias de Aduana Salvadoreñas.
- Agenda Impulso Competitivo Gobierno de Chile.
- www.impulsocompetitivo.gob.cl
- www.mundomaritimo.cl
- www.empresaoceano.cl
- www.empresaoceano.cl/prontus_empresaoceano/site/artic/20110620/pags/20110620102115.html