



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

MODERNIZACIÓN ELECTRÓNICA DEL PROCEDIMIENTO ADUANERO DE
EXPORTACIÓN Y SUS EFECTOS EN EL TIEMPO DEL PROCESO Y EN LOS
COSTOS DE TRANSACCIÓN PARA LOS USUARIOS

Autor

LORENA ANDREA VALVERDE OLIVARES

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 GUIA: FERNANDO VALDÉS A.

Viña del Mar, Enero 2014

AGRADECIMIENTOS

Muchas gracias mama por estar incondicionalmente, por incentivar me en la vida y por entregarme la cuota necesaria de amor y apoyo para seguir avanzando día a día

Gracias Nenita, Barbi, Carlos, Isi, Joce, Mati, Aceituna y Fiona por ser las personas (y mascotas) más fieles e incondicionales que he conocido. Gracias por cobijarme, protegerme y respaldarme en todo este periodo.

También te doy las gracias infinitas Pablo porque has sido fundamental en todo este proceso. Eres increíble, te quiero mucho.

A mi amigo Cano, a pesar de estar lejos, siempre me has apoyado y motivado. Te quiero el equivalente a 10.000 vuelos round trip Santiago- Winnipeg.

A mi segunda familia, a mi tía Queshi y tío Hernan. Muchas muchas gracias por el amor y el apoyo que me han dado. Soy muy bendecida por tenerlos en mi vida.

Poly, gracias chancha por todo, por entenderme y hacerte partícipe de este proceso. Te quiero infinito.

Muchas muchas gracias Profe por toda su asesoría en este proceso,

Bienaventurado comienzo de 2014

INDICE

Siglas y abreviaturas.....	Pág.7
Índice de figuras.....	Pág.9
Glosario.....	Pág .10
Introducción.....	Pág.16
Capítulo I: Antecedentes de la práctica.....	Pág.18
1.1 Descripción de la empresa.....	Pág.18
1.1.1 Reseña histórica de SAAM S.A.....	Pág.20
1.1.2 Misión y visión.....	Pág.22
1.1.3 Productos o servicios de SAAM S.A.....	Pág.23
1.1.4 Estructura organizacional.....	Pág.30
1.1.5 Políticas de SAAM S.A.....	Pág.30
1.1.6 Otros elementos de relevancia.....	Pág.32
1.2 Descripción de las funciones realizadas en la práctica profesional.....	Pág.34
1.2.1 Trabajo desarrollado en la práctica profesional.....	Pág.34
1. 2.1.1 Agenciamiento Unidad Central.....	Pág.34
1. 2.1.2 Recaudaciones.....	Pág.35
1.2.2 Razones que motivan a desarrollar el tema a	Pág.36
Capítulo II: Desarrollo del tema.....	Pág.38
2. 1. Objetivo generales y específicos.....	Pág.38
2. 1.1 Objetivo general.....	Pág.38
2. 1.2 Objetivos específicos.....	Pág.38

2.2. Marco teórico.....	Pág.40
2.2.1 Procedimiento Comercial aduanero.....	Pág.40
2.2.2 Costos de transacción asociados a la eficiencia. Del procedimiento comercial aduanero.....	Pág.47
2.2.3 Facilitación del Comercio.....	Pág.52
2.2.4 Gobierno Electrónico.....	Pág.53
2.3 Metodología de Investigación.....	Pág.60
2.4 Desarrollo del Tema.....	Pág.62
2.4.1 Rol de la Administración Aduanera para la eficiencia del procedimiento.....	Pág.62
2.4.2 Ejemplo de procedimiento aduanero: exportación de manzanas Apple Smith a Miami, Estados Unidos.....	Pág.64
2.4.3 Medida de Facilitación del Comercio: Aplicación de TICs en el procedimiento aduanero de exportación.....	Pág.68
2.4.4 Modernización electrónica de los procedimientos aduaneros.....	Pág. 69
2.4.4.1 Proyectos emblemáticos.....	Pág. 71
2.4.4.1.1 Ventanilla Única de Comercio Exterior.....	Pág. 71
2.4.4.1.2. Sistema Integrado de Comercio Exterior.....	Pág.76
2.4.5. Avances logrados.....	Pág.80
2.4.5.1 Cambios en la administración aduanera.....	Pág.81
2.4.5.2 Optimización del procedimiento.....	Pág.81
2.4.5.3 Implicancias en los costos de transacción.....	Pág.83

2.4.5.4 Ubicación en el ranking internacional.....	Pág. 83
Capítulo III: Conclusión.....	Pág.86
Bibliografía.....	Pág.91
Anexos.....	Pág.96

SIGLAS Y ABREVIATURAS

- ACE: Acuerdo de Complementación Económica
- APEC: Asociación Económica para Asia y el Pacífico
- AUC: Agenciamiento Unidad Central
- BDS: Booking Documentation System (Documentación de Sistemas de Reservas)
- BL: Bill of Lading (Conocimiento de Embarque)
- CE: Conocimiento de Embarque
- CESLA: Centro de Estudios Latinoamericanos
- CKR: Convención de Kyoto
- CSAV: Compañía Sudamericana de Vapores
- COCHILCO: Comisión Chilena del Cobre
- COMEX: Comercio Exterior
- DIRECON: Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales
- DUS: Documento Único de Salida
- EMPORCHI: Empresa Portuaria Chilena
- FC: Facilitación del Comercio
- FIT: Florida International Terminal (Terminal Internacional de Florida)
- IMO: Intermodal Multidangerous Goods
- ISO: International Standardization Organization (Organización de Estandarización Internacional)

- ISP: Instituto de Salud Pública
- MFTO: Manifiesto Marítimo de Carga
- MINECON: Ministerio de Economía
- MINSEGPRES: Ministerio Secretaría General de Presidencia
- OCDE: Organización para la Cooperación y Desarrollo de las Economías
- OMA: Organización Mundial de Aduanas
- OMC: Organización Mundial del Comercio
- SAAM: Sudamericana, Agenciamiento Aéreo y Marítimo
- SAG: Servicio Agrícola Ganadero
- SAP: Systems, Applications and Products (Sistemas, Aplicaciones y Productos)
- SERNAPESCA: Servicio Nacional de Pesca
- SICEX: Sistema Integrado de Comercio Exterior
- SII: Servicio de Impuestos Internos
- SNA: Servicio Nacional de Aduanas
- TLC: Tratado de Libre Comercio
- TICs: Tecnologías de Información y Comunicación
- UCS: Unidad Central de Servicios
- VECOMEX: Ventanilla Única de Comercio Exterior

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Ficha Técnica con los antecedentes de la empresa.....	Pág.19
Figura N°2: Participación de Mercado de SAAM.....	Pág.28
Figura N°3: Organigrama UCS y SUFRUT, SAAM.....	Pág.31
Figura N°4: Etapas del Proceso de Exportación.....	Pág.41
Figura N°5: Procedimiento comercial: entidades y documentos.....	Pág.43
Figura N°6: Entidades Fiscalizadoras: factores que determinan su eficiencia....	Pág.49
Figura N°7: Costos de transacción asociados a la eficiencia.....	Pág.50
Figura N°8: Principios de un gobierno electrónico.....	Pág.55
Figura N°9: Etapas del Gobierno Electrónico.....	Pág.57
Figura N°10 Ventanilla Única de Comercio Exterior.....	Pág.72
Figura N°11 Sistema Integrado de Comercio Exterior.....	Pág.78
Figura N°12 Días que demora el proceso de Exportación.....	Pág.81
Figura N°13 Posición de Chile en el ranking 2014.....	Pág.83

GLOSARIO

- Agente embarcador: representante del exportador cuando se lleva la carga a los destinos del extranjero. Éstos conocen las normas y reglamentos de los países, los métodos de embarque, las reglas gubernamentales de exportación, y los documentos conectados con el comercio exterior.
- Agente de Aduana: profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.
- Arancel: impuesto con el que un gobierno grava los bienes, de importación y exportación que se envían a nivel internacional.
- Barcaza: artefacto naval usado para transportar carga de los buques a tierra o viceversa.
- Barrera no arancelaria: toda medida no arancelaria, que tiene un impacto proteccionista, y por ello evita el ingreso o restringe el ingreso de un producto o la prestación de un servicio a un determinado mercado.
- Carta de temperatura: notificación por escrito al transportista, sobre el nivel de refrigeración, ventilación, calefacción u otros que requiere la movilización de una mercancía perecible. Ésta es adjuntada al conocimiento de embarque,

- COGNOS: software encargado de realizar reportes, análisis y rankings con información de presupuestos, planes, informes financieros y datos de una compañía.
- Conocimiento de Embarque documento que prueba la existencia de un contrato de transporte marítimo y acredita que el transportador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías y se ha obligado a entregarlas contra la presentación de ese documento a una persona determinada, a su orden o al portador.
- Consolidación: acto de ingresar en un contenedor cargas de distintos embarcadores.
- Costos de Transacción: costo marginal de producir determinado bien; es decir, costos de transporte (carga y flete), barreras de acceso a mercados (arancelarias y no arancelarias), costos de información, de cumplimiento de contratos, los derivados de la conversión de divisas, los costos por regulación y los asociados con la distribución interna de los bienes (de venta al mayoreo y menudeo).
- Declaración de mercancías: declaración realizada según la forma fijada por la aduana, mediante la cual los interesados señalan el régimen aduanero a asignar a las mercancías y comunican los datos que exige la aduana para la aplicación del mismo.

- Desarrollo orientado a las exportaciones: política de industrialización que pone énfasis en las industrias que tengan capacidades de exportación.
- Desestiba: actividad basada en sacar el cargamento de la bodega de un barco y disponerlo para la descarga.
- Desconsolidación: acto de abrir un contenedor y hacer entrega de la carga a cada importador.
- Despacho: gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan ante la Aduana en relación con las destinaciones aduaneras para que las mercancías puedan ser importadas a consumo, exportadas o colocadas al amparo de otro régimen aduanero.
- Documento Único de Salida: Es el documento mediante el cual se presentan las mercancías, ante el Servicio Nacional de Aduanas, para su posterior embarque al exterior.
- Estiba: distribución equitativa de los pesos de la carga en un buque.
- Exportación: Salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior.
- Fondeo: acción de asegurar una embarcación por medio de anclas

- Formalidades aduaneras: todas las operaciones que deben llevar a cabo los interesados y la aduana para cumplir con lo establecido en la legislación aduanera.
- Fumigación: acción de purificar el ambiente mediante el uso de plaguicidas o agroquímicos para repeler, regular, matar, interrumpir o atraer plagas.
- Gate In: cobro que realizan las compañías navieras por el uso de una grúa para descargar el contenedor vacío una vez que es devuelto al depósito que ellos asignaron. Se utiliza en las Importaciones.
- Gate Out: cobro de navieras por el uso de una grúa para cargar el contenedor vacío en el depósito que ellos asignaron. Se utiliza en las Exportaciones.
- Integración económica: abolición de la discriminación económica entre economías nacionales.
- Intermodal Multidangerous Goods: marítimamente conocida como “carga IMO”, se refiere a una clasificación que reciben las mercancías peligrosas y contaminantes transportadas vía marítima.
- Maestranza: área destinada para la mantención, limpieza o reparación de contenedores.
- Manifiesto de carga: documento suscrito por el conductor o por los representantes de la empresa de transporte, que contiene la relación completa de los bultos de cualquier clase a bordo del vehículo con exclusión de los efectos postales y de los efectos de los tripulantes y de los pasajeros.

- Mercancía: Todos los bienes corporales muebles, sin excepción alguna.
- MAINTSCAPE: software que administra el mantenimiento preventivo y correctivo de toda la maquinaria e instalaciones de una empresa.
- Muellaje: derecho o impuesto que se cobra a toda embarcación que da fondo y se suele aplicar a la conservación de los muelles y limpieza de los puertos.
- Operaciones aduaneras: examen físico, revisión documental o aforo de las mercancías para comprobar los datos de la declaración de mercancías.
- Plan estratégico: proceso de una organización para definir la estrategia o rumbo y tomar decisiones sobre la asignación de recursos para seguir dicha estrategia, incluido el capital y personal.
- Potestad aduanera: conjunto de atribuciones que tiene el Servicio para controlar el ingreso y salida de mercancías hacia y desde el territorio nacional y para hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan las actuaciones aduaneras.
- Procedimiento aduanero: conjunto de formalidades que deben cumplir las mercancías que ingresan o salen del territorio aduanero de un país, a fin de asegurar el cumplimiento de la legislación correspondiente.
- Recepción efectiva de la nave: fecha y hora en que la autoridad marítima concede la libre plática a una nave.
- Remolcador: embarcación pequeña que sirve para empujar barcos más grandes.

- Revisión documental: consiste en examinar la conformidad entre la declaración y los documentos que le sirvieron de base.
- Romaneo: acto de distribuir los pesos de la carga de una embarcación, para perfeccionar la estiba.
- SIGMA: software utilizado en las áreas de contabilidad, administración y financiero, para el registro, modificación y consulta de datos ingresados.
- Software: programas en general, aplicaciones, juegos, sistemas operativos, utilitarios, antivirus, etc. Que se pueden ejecutar en la computadora.
- Transportador: persona que por sí o por medio de otra que actúe en su nombre, ha celebrado un contrato de transporte marítimo de mercancías con un cargador.
- Transportador Efectivo: persona a quien el transportador ha encargado la ejecución del transporte de las mercancías, o de una parte de éste, así como cualquier otra persona a quien se ha encomendado esa ejecución.
- Zarpe oficial de la nave: Fecha y hora de salida de la nave desde algún puerto nacional autorizada por la Autoridad Marítima.

INTRODUCCION

En la actualidad, el proceso de globalización ha traído consigo un rápido incremento del comercio internacional. Para los países con política comercial abierta, esta situación se transforma en una oportunidad para el crecimiento de sus economías, pero a la vez en una amenaza si no existe una estrategia de desarrollo comercial. Por ello, ha sido esencial implementar todos los aspectos que aumenten la competitividad del sector comercial.

Uno de ellos, en particular, tiene relación con las recomendaciones emitidas por la Organización Mundial del Comercio y la Organización Mundial de Aduanas sobre la temática de Facilitación del Comercio, con sus mecanismos de armonización y agilización de los procedimientos comerciales para completar los procesos aduaneros en plazos más breves.

Esta medida tiene como base la incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación en el procedimiento comercial aduanero. Uno de estos usos es mediante la implementación de una ventanilla única, la cual se caracterice por proveer la presentación de todos los documentos necesarios para exportar o importar ante una sola autoridad, de una sola vez.

En el caso nacional, se observa su implementación a través de una agenda digital, la cual ha dividido este proyecto en dos: la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VECOMEX), para luego dar paso a la versión mejorada del mismo, a

través del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX), con el fin último de facilitar las operaciones comerciales para los usuarios.

Es así como lo observó la autora en su práctica profesional. A través de la realización de labores administrativas para las operaciones de exportación de SAAM SA., pudo percibir los beneficios que generó el módulo electrónico de manifiesto marítimo, la página web del Servicio Nacional de Aduanas, para la eficiencia de los procesos comerciales, administrativos y aduaneros, como también la disminución de los costos de transacción para la empresa y los clientes.

Es por este motivo que en el presente informe de práctica ampliado se presenta la temática modernización electrónica del procedimiento comercial aduanero de exportación y sus efectos en el tiempo del proceso y en los costos de transacción para los usuarios.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

En este capítulo se hace una breve reseña de la compañía Sudamericana, Agenciamiento Aéreo y Marítimo S.A. (desde ahora en adelante SAAM S.A.¹), con el propósito de describir la empresa y señalar las funciones y tareas desarrolladas en el período de práctica profesional de la autora. Teniendo conocimiento de ello, se podrá comprender el tema a desarrollar más adelante.

1.1 Descripción de la empresa

SAAM es una compañía multinacional chilena dedicada al sector marítimo portuario. Es una sociedad anónima y cerrada, constituida mediante escritura pública, con fecha 15 de noviembre de 1961². Conforman parte del Holding Claro, el cual controla compañías tanto del sector de telecomunicaciones, industria y transporte. Actualmente, el director y representante legal del centro de operaciones en Chile es Alejandro García Huidobro O.

El rubro de la compañía es la prestación de servicios marítimos, siendo sus principales actividades el agenciamiento de naves; remolcadores; estiba y arriendo de equipos portuarios; con cobertura en todo el territorio nacional.

¹ Todos los acrónimos en mayúscula están definidos en el apartado SIGLAS.

² Avilés, María Teresa, “45 años, Sudamericana Agencias Aéreas y Marítimas”, Chile 2006, Editorial CyK, página 15.

A continuación en la figura N°1, se señala la ficha técnica con los antecedentes de SAAM S.A.

Figura N° 1: “Ficha Técnica con los antecedentes de la empresa”

FICHA DE LA EMPRESA	
Razón Social: SAAM S.A.	
Rut: 76.196.718-5	
Giro: Servicios relacionados con el transporte marítimo y aéreo.	
Dirección Casa Matriz: Blanco n° 895, Región de Valparaíso, Chile.	
Teléfono de contacto: 56 (32) 220 – 1000	
Sitio oficial: www.saam.cl	
Mail de contacto: info@saamsa.com	
Oficinas: Arica, Antofagasta, Iquique, Coquimbo, Quintero, San Antonio, Talcahuano, Puerto Chacabuco, Puerto Montt, Punta Arenas.	

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida por Recursos Humanos de SAAM S.A

Ya sea por mar, aire o tierra, SAAM ha logrado mantener su liderazgo en la industria, gracias a la actualización constante de su soporte técnico y tecnológico; el cumplimiento de la normativa internacional en las operaciones portuarias; la participación de un recurso humano altamente calificado y la dedicación total a las necesidades de sus clientes.

1.1.1 Reseña Histórica de SAAM S.A.

Para comprender el nacimiento de SAAM y los servicios portuarios que actualmente ofrece, es necesario contextualizarse en la situación de Chile entre los años treinta y sesenta, señalando la realidad económica de la época, las reformas realizadas por el Gobierno y las consecuencias generadas para el sector marítimo portuario.

En los años 50, Chile atravesaba un proceso económico complejo debido al aumento de su deuda externa y al elevado nivel de inflación, situación venidera de la ‘Gran Depresión’³. Esta crisis elevó el costo de la vida, provocando un gran revuelo social, el cual culminó con revuelcas, huelgas y paros nacionales en contra de la gestión del gobierno de Carlos Ibáñez del Campo.

Frente a esta situación, el presidente sucesor, Jorge Alessandri Rodríguez, logra la estabilidad de la economía mediante una serie de medidas: el orden del gasto público; el cambio del modelo de libre comercio y la estatalización del sector marítimo.

Respecto al modelo librecambista que regulaba la economía, es reemplazado por la estrategia de “Industrialización por Sustitución de Importaciones” (ISI), el cual se enfocaba principalmente en incentivar el desarrollo de los productores nacionales, a través de subsidios y capacitación. En efecto, la dinámica del comercio internacional se

³ Martínez Rodríguez, Gerardo, “*Causas de la Gran Depresión de los 30, aportes recientes*”, Chile, 1983, página 81 y 82, <http://www.memoriachilena.cl/archivos2/pdfs/MC0016879.pdf>, revisado 08.05.2013 a las 16:24 hrs

vio detenida, disminuyendo la independencia y rentabilidad de empresas privadas del sector portuario.

Sobre la administración y explotación de los puertos nacionales, es asumida por el Estado, mediante la Empresa Portuaria Chilena (EMPORCHI)⁴, la cual permitía a las empresas marítimas su participación mediante sindicatos de trabajadores marítimos (también controlados por el Estado). Éstos imponían las condiciones para atender a las naves que zarpaban en los puertos nacionales, entre ellas, el número de operarios según el servicio marítimo ofrecido y el porcentaje de ganancia para las empresas.

Frente a tal escenario, empresas navieras como la Compañía Nacional Sudamericana de Vapores (desde ahora CSAV), ven limitada su autonomía e independencia en la gestión portuaria. En este sentido, CSAV, decide desarrollar el rubro de Agenciamiento Marítimo para ampliar su giro comercial y hacer frente a su limitada gestión.

Es así como nace SAAM S.A, con la intención de cubrir la logística terrestre de la movilización de la carga, y así generando nuevas oportunidades de negocio para CSAV.

⁴Empresa Portuaria Valparaíso, '*Valparaíso, Un puerto con historia*', Chile, http://www.portvalparaiso.cl/contenido/info_general/historia.asp, revisado 09.05.2013 a las 11:03 hrs

1.1.2 Misión y Visión

La empresa ha mantenido su liderazgo dentro de la competencia y el reconocimiento de la Industria marítima, gracias a una planeación basada en tres puntos: la integración de sus servicios en todo el proceso de movilización de carga; la atención personalizada a sus clientes y la eficiencia en su operación logística, lo que se condice en su Misión:

“Somos una empresa de agenciamiento aéreo-marítimo-portuario que actúa como socio de negocios con nuestros clientes, proporcionándoles un servicio integral. Nos enfocamos a brindar un servicio de alta calidad, esperando obtener una adecuada retribución para nuestros accionistas y permitiendo a nuestros trabajadores una equitativa retribución y desarrollo profesional”.

Respecto al ‘donde quiere estar’, SAAM desea mantener su éxito empresarial a nivel nacional e internacional, enfocando su atención en cuatro factores productivos, los cuales se mencionan a continuación:

- “Mantener una posición de liderazgo en el mercado con una organización centrada en el cliente y con una alta eficiencia interna.
- Nuestros pilares para desarrollar y consolidar el liderazgo son las personas, tecnología de información, organización y capital.

- Somos los primeros y debemos seguir siendo los primeros en el área de Agenciamiento aéreo-marítimo portuario, con servicios en todo Latinoamérica y el Caribe”⁵.

1.1.3 Productos o Servicios

El giro de la compañía se dirige al ofrecimiento de servicios del tipo marítimo ya sea a exportadores, importadores o armadores.

Los servicios apuntan satisfacer a dos áreas: naves y carga.

A. Naves

- Servicios Portuarios de Estiba y Desestiba en Terminales Públicos y Concesionados

En esta actividad se planifica, ejecuta y controla todas las labores relacionadas con la carga y descarga de mercancías en las naves que SAAM opera como estibador.

- Servicios de Agenciamiento Marítimo

SAAM atiende a las naves en puerto, representando al armador ante la autoridad marítima y a otras entidades vinculadas al sector portuario. Los servicios que ofrecen

⁵ SAAM, “Misión y Visión”, <http://www.saam.cl/websaam/index.aspx?channel=2702>, revisado 01.07.2013 a las 20:11hrs

son: asistencia en recepción; despacho de naves; atención documental a la carga en el proceso de importación, exportación y transbordo; control documental y rastreo de contenedores.

- Servicios de Remolcadores

La empresa cuenta con una flota que supera las 100 unidades distribuidas entre los puertos de Chile, Latinoamérica y el Caribe, para apoyar a las embarcaciones en maniobras de atraque y desatraque.

- Servicio de Depósito y Maestranza de Contenedores

SAAM posee instalaciones con soporte técnico de alta tecnología para la fabricación, reparación y almacenaje de contenedores. Este servicio está presente en los puertos de Chile, México, Ecuador, Perú y Brasil.

B. Carga

- Servicio de agente embarcador para los exportadores

Se ofrece asesoría documental y operativa a exportadores en el proceso de pre-embarque de carga, actuando como su representante ante los organismos contralores (Aduana, Servicio Agrícola Ganadero, Servicio Nacional de Pesca, entre otros) como también antes los armadores, ya sea en vía marítima o aérea.

- Servicio de logística integral para el vino, la fruta, la madera, el retail y la minería

Se cuenta con la maquinaria y el servicio específico para solucionar las necesidades logísticas de la industria vinícola, hortofrutícola, forestal y minera. Destacan los servicios de: transporte; almacenaje; control de stock; manejo de inventario; recepción; despacho; distribución; consolidación y/o desconsolidación; fumigación; romaneo; aforo y servicio documental de la mercancía.

- Servicio de Transporte Fluvial

A través de la Transbordadora Austral BLOOM, SAAM cuenta con cinco transbordadores y una lancha para prácticos con objeto de operar las rutas marítimas de la zona sur de Chile. Se destaca la navegación por el Estrecho de Magallanes, Isla Navarino, la zona de Cabo de Hornos y los Ventisqueros Australes.

- Servicio de Bodegaje y Almacenaje

En los puertos de Valparaíso y San Antonio se ubican dos almacenes de carga general habilitados para los productos de exportación; importación; en tránsito y transbordo.

- Servicio de Frío en Frigoríficos

La empresa satisface la creciente demanda de unidades frigoríficas para el almacenaje de productos que provienen del sector hortofrutícola y la pesca en general, con terminales frigoríficos en el sur de Chile, específicamente en Puerto Montt y Puerto Chacabuco.

- Servicio de Fondeo y Mantenición de Redes Salmoneras

Desde el año 2000, la empresa desarrolla la filial AQUA SAAM S.A., encargada de la fabricación y reparación de artículos para el cultivo de peces en las costas de la región de Los Lagos.

- Servicio de zona primaria en aeropuertos

A través de la empresa AEROSAN S.A., se cuenta con las condiciones para atender a aeronaves, ofreciendo los servicios de carga y descarga de mercadería en el Aeropuerto Internacional de Santiago⁶.

⁶ CSAV, “*Memoria y Balance Anual 2009*”, Compañía Sudamericana de Vapores, Valparaíso, Chile 2009, Editorial TyK, página 39.

1.1.4 Mercados

La empresa participa activamente en el mercado nacional, gracias a una cobertura de Arica a Punta Arenas, proporcionando un servicio integral a la naviera CSAV y atendiendo la carga de exportadores e importadores.

Además, también cuenta con participación en Latinoamérica y el Caribe por intermedio de asociaciones y subsidiarias que ofrecen servicios de estiba, remolcadores y agenciamiento marítimo. Es importante señalar la presencia de la empresa en Estados Unidos, mediante la concesión del Puerto Everglades en el estado de Florida.

En la figura N° 2: “Participación de Mercado de SAAM”, se destaca con puntos amarillos, los litorales americanos donde la agencia presta servicios, incluyendo el territorio nacional (de color verde en la imagen).

Figura N°2: “Participación de Mercado de SAAM”



Fuente: Elaboración Propia a través de información extraída de la página de intranet de SAAM S.A.

En mayor detalle, los puertos extranjeros donde la compañía está presente son:

- Argentina: asociado a la empresa ATLANTIS MARINE S.A., SAAM abarca una amplia gama de servicios para el mercado argentino, destacando la administración, construcción y armamento de barcos y artefactos navales.

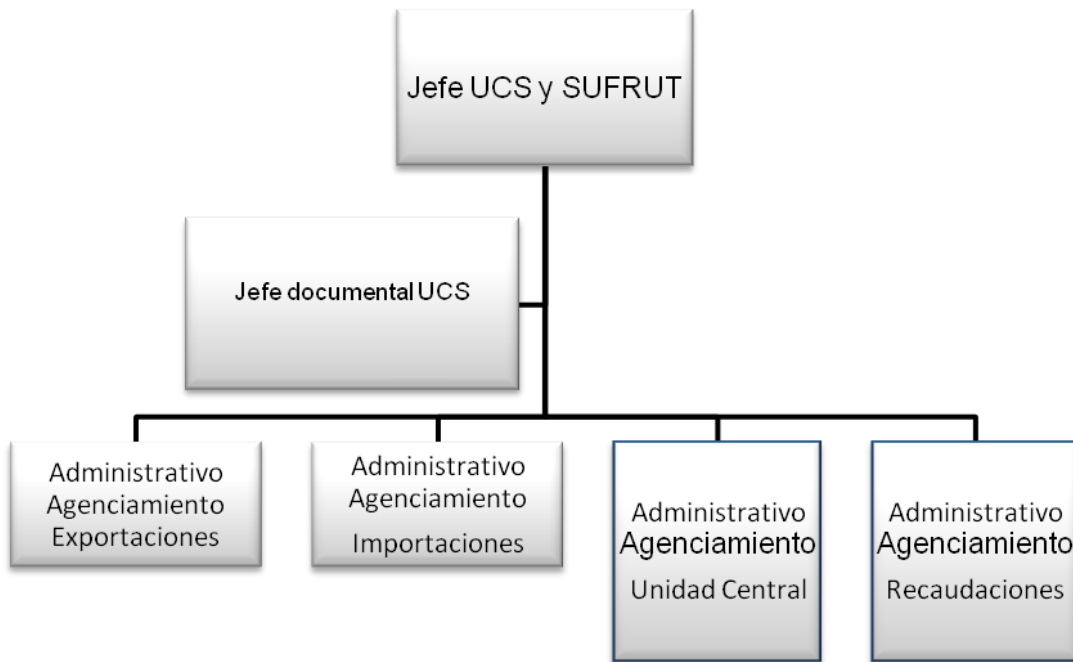
- Colombia: la presencia de SAAM en el mercado colombiano se manifiesta mediante la empresa de estiba ELEQUIP, y la empresa de remolcadores y equipos portuarios EQUIMAC, ambas ubicadas en el puerto de Buenaventura.
- Perú: en el año 1992, SAAM se incorpora a la empresa marítima TRAMARSA, participando en los puertos de Callao, Ilo, Matarani, Pisco, Chimbote, Salaverry, Chicama y Paita.
- Uruguay: con la asociación de la empresa de remolcadores y servicios marítimos KIOS, en el año 1994, la agencia presta servicios en Montevideo, Fray Bentos y Nueva Palmira.
- Brasil: en el año 1997, nace la empresa de estiba y agenciamiento marítimo MARSUD y en 2005 se crea TUGBRASIL, para satisfacer el mercado de remolcadores. Ambos negocios operan en los principales puertos del país: Río Grande, Itajaí, Santos, Paranagua, Río de Janeiro, Salvador, Vitoria, Sao Francisco Do Sul e Imbituba.
- Ecuador: mediante la filial ECUAESTIBAS, SAAM participa en los puertos de Esmeraldas, Manta, Guayaquil y Puerto Bolívar.
- México: en 1997, se establece la subsidiaria ‘SAAM Remolques’, brindando servicios en los puertos de Lázaro Cárdenas, Veracruz, Altamira, Tampico, Tuxpan y Ciudad del Carmen.

- Guatemala: se establece la unión de SAAM con MAREX, S.A, ofreciendo el servicio de remolcadores al mercado guatemalteco.
- Costa Rica: SAAM ofrece directamente los servicios de lanchaje, pilotaje y remolcadores.
- Estados Unidos: mediante la filial Florida International Terminal (FIT), SAAM opera el terminal de Port Everglades, ofreciendo diversos servicios marítimos, tales como el servicio de embarque y descarga y la inspección de carga seca y refrigerada en contenedores.

1.1.5 Estructura Organizacional

Para efectos de esta investigación, se mostrará en la figura N°3: “Organigrama Unidad Central de Servicios (UCS) y SUFRUT, SAAM”, las áreas donde fue realizada la práctica profesional, destacadas en la imagen con color azul. Éstas son: Administrativo Agenciamiento Unidad Central (AUC) y Administrativo Agenciamiento Recaudaciones.

Figura N°3: “Organigrama UCS y SUFRUT, SAAM”



Fuente: Elaboración Propia a través de información extraída de Organigrama SAAM 2011.

1.1.6 Políticas de SAAM

Las directrices de la empresa se enfocan principalmente al cumplimiento de la normativa portuaria, el correcto funcionamiento de un sistema de seguridad para la carga y la nave y el cuidado del medioambiente mediante la vigencia de certificaciones y permisos marítimos. Esto se manifiesta en las declaraciones de sus políticas en los ámbitos de calidad, seguridad y medioambiente.

Respecto a la calidad, SAAM se compromete en proporcionar sus servicios apuntando a la satisfacción de los clientes y al cumplimiento de los requerimientos

normativos y legales, mediante la prevención de riesgos y accidentes y la constante mejora en el sistema de gestión de calidad y seguridad.

Sobre el tema de seguridad, para la empresa es una prioridad fundamental contar con un programa de prevención de riesgos en las operaciones y los servicios prestados a los clientes, por lo que se ha desarrollado un sistema de trabajo que garantice la seguridad y así poder disminuir accidentes laborales.

Por último, el cuidado del medio ambiente es asumido como parte del compromiso hacia la comunidad en el marco del desarrollo sustentable empresarial. En este sentido, se cumplen con todas y cada una de las regulaciones que establecen las autoridades fiscalizadoras, a nivel nacional e internacional.

1.1.6 Otros elementos de relevancia

Dentro de los hitos importantes de la empresa, se destacan:

- En 1989 se crea y opera el primer terminal extraportuario de contenedores en la región de Valparaíso.
- Desde el año 2000, SAAM ha obtenido la certificación de calidad “International Standardization Organization (ISO) 9001-2000” en diversos servicios relacionados a la carga, con el objetivo de responder a las exigencias internacionales de las operaciones marítimas. Alguno de estos servicios son: flota

de remolcadores; frigoríficos; almacenes de carga; lanchas; depósito- maestranza y servicio agente embarcador.

- Desde los inicios de la compañía, la constante renovación tecnológica en los distintos procesos y servicios, ha sido uno de los objetivos institucionales para mantener el liderazgo en el sector portuario a nivel nacional e internacional⁷. Es por esto que SAAM ha estado a la vanguardia de las Tecnologías de Información y Comunicación (desde ahora en adelante TICs), mediante la modernización constante de sus herramientas virtuales. Tal situación se puede ejemplificar con la integración de los sistemas de software MAINTSCAPE, SIST RAIMS y SMART a sólo un programa informático llamado Systems, Applications and Products (SAP), con la finalidad de reducir tiempo y costos en el trabajo mediante la sincronización de la información en todas las áreas de la empresa, logrando equipos de trabajos más competitivos que favorezcan la toma de decisiones. Bajo el mismo lineamiento, desde el año 2009, la empresa se ha sumado al uso de los servicios ofrecidos por la administración aduanera vía Internet, para realizar actividades con mayor eficiencia y eficacia. Esto se ejemplifica en la implementación de la factura electrónica, la cual puede ser realizada por medio de la página web de Servicios de Impuestos Internos (SII).

⁷SAAM, “Objetivos”, <http://www.intranet.saam.cl/objetivos>, revisado 04.07.2011 a las 10:03 hrs.

1.2 Descripción de las funciones realizadas

A continuación, se describirán las funciones realizadas en cada unidad donde se desempeñó la autora. De esta manera, se facilitará la comprensión del motivo que impulsa a desarrollar el tema del presente informe.

1.2.1 Trabajo desarrollado

Antes de profundizar en las labores realizadas, cabe mencionar que el período de práctica profesional correspondió a la *Temporada de la Fruta* (período que oscila entre diciembre y abril de cada año), en el cual se genera un incremento de exportaciones de frutas nacionales, tales como uva de mesa, kiwi, pera y manzana, hacia, principalmente, los mercados de Estados Unidos y Europa⁸.

1.2.1.1. Agenciamiento Unidad Central

Esta unidad tiene como principal objetivo centralizar datos de importación y exportación entregados por el área comercial para ser registrados en bases de datos y luego ser transmitidos al área de análisis de la compañía.

Algunas de las actividades periódicas a destacar son:

⁸SAAM, “Una buena temporada con la fruta chilena”, http://www.saam.cl/prontus_saam/site/artic/20130311/asocfile/20130311103340/bitacora_15.pdf, Chile, 2005, Editorial CyK, página 6, revisado 19.06.2012 a las 14:03 hrs.

- Registro de los Conocimientos de Embarque⁹ de productos hortofrutícolas, mineros, salmoneros, entre otros, proporcionados diariamente por los agentes embarcadores.
- Solicitud de los documentos Intermodal Multidangerous Goods (IMO) y Cartas de Temperatura¹⁰, desde los puertos de origen de la mercancía, vía correo electrónico para su transmisión a la Unidad de Importaciones.
- Cálculo de comisiones por el servicio de agenciamiento marítimo prestados por los operadores CSAV, Libra Navegacao y Norgistic a exportadores e importadores.

1.2.1.2 Recaudaciones

El objetivo principal de esta área consiste en la emisión de los cobros relacionado a los servicios adicionales que presta SAAM a la carga. Algunos ejemplos de ellos son: limpieza, reparación y lavado de contenedores, matrices de conocimientos de embarque enviadas fuera de plazo, Gate in, Gate Out y facturación de la sobrestadía de contenedores.

⁹ El Conocimiento de Embarque se refiere a documento que prueba la existencia de un contrato de transporte marítimo y acredita que el transportador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías y se ha obligado a entregarlas contra la presentación de ese documento a una persona determinada, a su orden o al portador.

¹⁰Los conceptos IMO y Cartas de Temperatura son detallados en el apartado “Glosario”

Considerando la amplia cartera de clientes de la empresa y la diversidad de cobranzas, la Unidad se apoya fuertemente en el uso de tecnología para optimizar la productividad laboral del recurso humano. Esto se observa a través de dos herramientas virtuales:

La primera se refiere al uso de softwares¹¹ que permiten la revisión, modificación y emisión de las cobranzas. Estos serían los siguientes:

- SIGMA, para el ingreso y modificación de cobros, garantías e información comercial;
- CONSIST, para la emisión o eliminación de facturas y notas de crédito;
- BDS (Booking Documentation System), sistema creado por CSAV para la emisión, corrección y eliminación de cartas de embarque;
- SMART, sistema financiero contable utilizado para la revisión de facturas pagadas y la emisión de reportes de facturación.

El segundo soporte tecnológico utilizado es Internet. Éste es de gran utilidad para Recaudaciones ya que permite la conexión inmediata con los organismos públicos para obtener información puntual de los clientes. A modo de ejemplo, diariamente se navega la página de SNA (Servicio Nacional de Aduanas) y SII para cubrir diversas

¹¹ Su definición se encuentra en el apartado Glosario.

necesidades, tales como, revisiones de información comercial de sus clientes o consultas sobre facturación.

1.2.2 Razones que motivan a desarrollar el tema

Luego de haber finalizado la práctica profesional, la autora percibe que la importancia que le otorga SAAM a la actualización constante de TICs es muy positiva para la empresa, puesto que su uso simplifica el desempeño de las funciones laborales y también agiliza la entrega de servicios a los clientes.

Particularmente, en el servicio agente embarcador, se observó que el uso de los sistemas electrónicos que proporciona la administración aduanera como mecanismo de transmisión de certificados y autorizaciones de exportación, fue un método oportuno y eficiente en un período de alta carga laboral como lo es la temporada de la fruta, para atender las necesidades de los clientes internos y externos de la compañía.

En este sentido, se observa que el uso del sistema agiliza el procedimiento documental para el despacho de las mercancías y simplifica la transferencia de los datos de los conocimientos de embarque para ser registrados por la UCS.

Considerando la eficiencia que las áreas logran con el uso del sistema electrónico aduanero, la autora se incentiva en realizar su informe sobre los efectos en tiempo y costos que resulta para el sector exportador, la implementación de Tecnologías de Información y Comunicación en el procedimiento comercial aduanero.

CAPITULO 2: DESARROLLO DEL TEMA

El presente capítulo comienza con el establecimiento del objetivo general y los objetivos específicos para luego proceder al Marco Teórico, el cual presenta la explicación de los conceptos más importantes que estructuran el desarrollo del tema.

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Exponer la optimización del tiempo y el ahorro en los costos de transacción que se ha generado en el proceso de exportación chileno con la implementación de sistemas electrónicos en el procedimiento comercial aduanero.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Observar la importancia de la eficiencia en el procedimiento comercial aduanero de exportación para los usuarios.
- Describir los planes de mejora de eficiencia implementados por el estado chileno, a través de los sistemas electrónicos VECOMEX y SICEX.

A) Mostrar la manera que estos sistemas han impactado en la duración de días del proceso de exportación y en los costos de transacción ahorrados por el sector exportador.

2.2 Marco Teórico

A continuación se definirán los conceptos más importantes que estructuran el desarrollo del presente informe. Para ello es necesario comprender en qué consiste el Procedimiento comercial aduanero de exportación, los Costos de transacción asociados a la eficiencia, la Facilitación del Comercio y el Gobierno Electrónico.

2.2.1 Procedimiento comercial aduanero de exportación

- **Exportación: definición y proceso**

Una exportación, según el artículo II, n°4 de la Ordenanza de Aduanas, se define como *la salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en los mercados internacionales.*

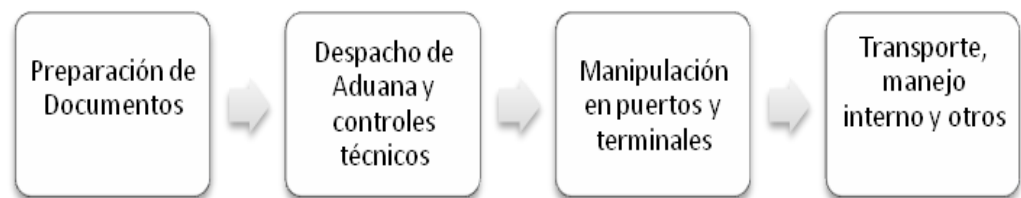
La salida legal significa que el despacho de las mercancías se debe ser realizado únicamente por los puntos habilitados, es decir, por territorios aduaneros¹² del país, demostrando a través de distintos documentos la procedencia legal de éstos.

Para ello, la mercancía debe cumplir con una serie de etapas para lograr su salida legal. En este sentido, el Banco Mundial divide este proceso en cuatro etapas, de las cuales la primera está relacionada con el aspecto documental y las restantes, con los aspectos físicos de la carga.

¹² Una aduana se puede definir como un punto habilitado para el ingreso y salida transfronterizo de personas y mercancías. En Chile tiene el nombre de Servicio Nacional de Aduanas.

En orden, las etapas serían las siguientes: preparación de documentos, despacho de aduana y controles, manipulación en puertos y terminales y por último, el transporte, manejo interno y otros¹³. La secuencia de estas etapas se observa en la figura N°4: “Etapas del Proceso de Exportación”.

Figura N°4: “Etapas del Proceso de Exportación”



Fuente: Elaboración propia con fuente proporcionada por el informe Doing Business, Banco Mundial.

A) Preparación de Documentos: procedimiento comercial

En la primera etapa, el exportador o su representante¹⁴ recopilan una serie de documentos para ser presentados a la administración aduanera y así recibir la autorización fiscal para su ingreso a zona primaria¹⁵.

¹³ En el anexo N°2: “Participantes en una operación de exportación”, se adjunta el listado de todos los participantes que están presentes en cada una de las etapas.

¹⁴El exportador puede contratar los servicios de un agente embarcador para que lo asesore documental y operativamente frente a los organismos contralores, tales como la Aduana, el Servicio Agrícola Ganadero o el Instituto de Salud Pública. Para efectos de este estudio, se utilizará el concepto “usuario” como sinónimo de exportador y representante.

Ello requiere la realización del procedimiento comercial, el cuales definido por la Organización Mundial de Comercio (desde ahora OMC), como *“las actividades, prácticas y trámites relacionados a la recopilación, presentación y tratamiento de los datos necesarios para la circulación de las mercancías en el comercio internacional”*¹⁶.

En este sentido, se requiere obtener documentos del ámbito comercial, aduanero y portuario de la mercancía para proporcionárselos al agente de aduanas ¹⁷ y así éste confeccione el Documento Único de Salida (desde ahora en adelante DUS), el cual se entiende *como un formulario que cuenta con toda la información sobre la exportación de una mercancía, el cual debe ser presentado y legalizado por la administración aduanera*¹⁸.

Habitualmente, los documentos necesarios para el llenado del DUS son: la factura comercial, proporcionada por el banco comercial; el documento de transporte, entregado por la compañía de transporte; la póliza de seguro, solicitado a una compañía de seguros y por último, los certificados, los cuales son solicitados y entregados por los organismos públicos.

¹⁵La zona primaria es el espacio de mar, tierra o aire en donde se realizan todas las operaciones de carga y descarga de las mercancías.

¹⁶ Organización Mundial de Aduanas, *“Promoción de las medidas de facilitación del comercio”*, http://www.wcoomd.org/en/topics/key-issues/~/_/media/13D5F6389412466B972FE0500E441DF7.ashx, revisado 01.12.2013 a las 17:05 hrs.

¹⁷ Un 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.

¹⁸Portal del Comercio Exterior, *“Glosario”*, http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos, revisado 01.12.2014 a las 18:00 hrs.

En la figura N°5: “Procedimiento comercial: entidades y documentos”, se señalan los documentos requeridos en una exportación, relacionando la entidad emisora responsable y el ámbito sectorial al cual pertenece.

Figura N°5: “Procedimiento comercial: entidades y documentos”

Ámbito	Responsable	Documento
Comercial	Banco Comercial	Factura
Comercial	Compañía de Seguro	Seguro
Aduanero	Organismos Públicos	Certificados
Portuario	Compañía Transportista	Contrato de transporte

Fuente: Elaboración propia con información obtenida del Compendio Aduanero

En detalle, la descripción y objetivo de la documentación señalada es la siguiente:

- **Póliza de Seguro:** es un documento que permite establecer la cobertura y grado de responsabilidad que tiene una mercancía contra determinados riesgos. Su objetivo es indemnizar al asegurado por posibles pérdidas o daños materiales que pueda sufrir la carga durante su transporte desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.
- **Factura comercial:** es un documento obligatorio, de carácter contable, que extiende el vendedor a un comprador, acreditando legalmente la decisión de las partes en realizar la compraventa de una mercancía, mediante el pago del valor previamente

acordado. Su objetivo es respaldar la decisión de las partes sobre el traslado de las mercancías mediante el pago de un importe en dinero previamente acordado.

- **Contrato de transporte:** es un documento fundamental en el proceso de exportación, puesto que permite desaduanar la mercancía desde la zona primaria, acreditando que la empresa de transporte ha tomado la carga, comprometiéndose a entregarla en un lugar o puerto convenido.

Recibe diferentes denominaciones de acuerdo a la vía de transporte a utilizar: si la vía es marítima, se conoce como conocimiento de embarque; si la vía es aérea, es una guía aérea; y si la vía es terrestre, se utiliza una carta de porte.

- **Certificado:** documento que asegura una característica de la mercancía. Existen diversos motivos para requerir un *visto bueno*¹⁹, sin embargo, generalmente se solicitan para demostrar la naturaleza de la mercancía, su nacionalidad, su nivel de riesgo o si posee algún beneficio arancelario. Para efectos de este estudio, se destacan los siguientes certificados:

- **Certificado de Origen:** documento que tiene por principal objetivo acreditar el origen nacional de un producto que se destina a exportación, de acuerdo con las normas de origen pactadas en los respectivos acuerdos comerciales.

¹⁹Constancia consignada en un documento de tramitación aduanera en señal de cumplimiento de normas disposiciones o requisitos legalmente establecidos

- **Certificado Fitosanitario:** documento que respalda el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el mercado de destino sobre productos hortofrutícolas.
- **Certificado Sanitario:** documento oficial que avala las condiciones sanitarias de las mercancías que en él se describen.

El objetivo general de un certificado es notificar el cumplimiento de las exigencias establecidas en el país de destino y obtener beneficios arancelarios.

- **Procedimiento Comercial Aduanero**

Se podría definir como el proceso de obtención de los certificados con el fin de adjuntarlo con el resto de la documentación y presentarlo al agente de aduanas.

Para obtenerlo, el usuario debe interactuar con distintos organismos del sector público²⁰, para que éstos recepción la solicitud,, revisen y validen las características de las mercancías y entreguen los vistos buenos (en el anexo N°3: “Exigencias documentales según Servicios Públicos Fiscalizadores”, se especifica que certificado otorga cada uno de los organismos públicos).

Entre los dieciocho organismos participantes, los más importantes, además del Servicio Nacional de Aduanas, son: Servicio Agrícola Ganadero (SAG), Instituto de Salud Pública (ISP) y Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA),

²⁰ En el anexo N°2: “Servicios Públicos Fiscalizadores de Exportación y su dependencia Gubernamental”, en mencionan los dieciocho organismos públicos participantes en el comercio exterior

Con la obtención de los certificados relevantes, se adjuntan al resto de los documentos y se le entrega a un agente de aduanas, para que éste confeccione y presente el DUS al SNA.

El SNA le da Aforo documental a la mercancía, es decir, reconoce las mercancías, verifica y estudia la documentación y las clasifica en la nomenclatura arancelaria²¹. En el caso de toda la información cumpla con lo establecido por la ley. Se acepta el DUS con aceptación a trámite²², se puede movilizar las mercaderías a la zona primaria de aduana.

B) Despacho de aduana y controles

En esta etapa se descarga la mercancía del transporte terrestre. Puede darse el caso que el DUS sea sorteado con aforo físico, es decir, se deba inspeccionar físicamente la mercancía mediante la extracción de muestras de los productos, con el objetivo de confirmar lo declarado documentalmente.

C) Manipulación en puertos y terminales

Si la mercancía aprueba el aforo físico, se da paso al movimiento de ésta para que sea cargada a la nave.

²¹La Nomenclatura arancelaria hace referencia a la enumeración descriptiva, ordenada y metódica que son objeto de comercio internacional, mediante un código numérico y una descripción del producto.

²²Etapa conocida como DUS aceptado primer mensaje.

D) Transporte, manejo interno y otros

Con la mercancía estibada, se moviliza mediante el transporte principal hasta el punto de destino, dando por finalizado el proceso de exportación en el punto de origen.

2.2.2 Costos de Transacción asociados la eficiencia del procedimiento comercial aduanero.

- **Costos de Transacción**

Los costos de transacción se definen como *todos aquellos egresos que asume el exportador para llevar un producto al consumidor final*²³

Se pueden identificar costos en todo el proceso de exportación. Por ejemplo, existen costos asociados al transporte, a barreras de acceso a mercados, a la información, al cumplimiento de contratos, los derivados de la conversión de divisa, los costos por regulación y los asociados con la distribución interna de los bienes

• ²³ Islas, Oscar León, “*La influencia de los costos del comercio*”, página 561
México, 2008

De estos costos, se pueden distinguir aquellos que se mantienen constantes en todo el proceso con aquellos que son sensibles a diversos factores de la operación.

De éstos últimos, uno de los factores que afectan tiene que ver con la eficiencia del procedimiento aduanero.

- **La eficiencia del procedimiento y relación con los costos de transacción**

Se observa que la eficiencia documental y operacional del proceso, es decir, el tiempo que involucra el cumplimiento de cada etapa de exportación, es un factor que repercute en los costos de la operación asociados a plazos.

En este sentido, se observa que el sector público es el responsable, en gran medida, de esta falencia debido a ciertas características, tales como, el nivel de burocracia, la estandarización de datos, la metodología del procedimiento y la coordinación entre los organismos., que afectan su buen desempeño como entidades fiscalizadoras. Éstos se explican en mayor detalle a continuación:

1. **Nivel de burocracia:** se refiere a las políticas administrativas que posee cada entidad fiscalizadora. Éstas hacen referencia al tiempo estándar que demora los trámites, a la dotación de personal y la tecnología que cuentan.

2. **Estandarización de datos:** se refiere a la forma y volumen de información necesarios para autorizar una solicitud en comparación a la estandarización que usa otro organismo.
3. **Metodología de procedimiento:** se analiza si la forma de proceder está enfocada en el proceso, es decir en el cumplimiento de exigencias y formalidades impuestas por un organismo o si bien está enfocado a los resultados, es decir, al diseño del servicio basado las necesidades de los usuarios, sin dejar de cumplir su rol
4. **Coordinación entre los organismos:** este factor es determinante puesto que el grado de similitud de los puntos anteriores entre los organismos que participen en el procedimiento de una exportación, permitirán la sincronización y coordinación de los datos para facilitar el procedimiento. (Figura N°6: “Entidades Fiscalizadoras: factores que determinan su eficiencia”).

Figura N°6: “Entidades Fiscalizadoras: factores que determinan su eficiencia”



Fuente: Elaboración propia con fuente obtenida del Informe del Estado del Arte II.

Lo anterior da cuenta que, si un organismo público es burocrático, con datos no estandarizados, con una metodología basada en el proceso y con bajo nivel de coordinación entre los organismos participantes, se complejiza el cumplimiento de la etapa presentación de documentos, afectando el tiempo que demora la operación, es decir, los días calendario que toma la exportación.

De esta manera, se ven afectados los costos que están sujetos al tiempo que tarde la operación, tales como los gastos relacionados a la sobrestadía de la mercancía en zona primaria, los intereses por la extensión del arriendo del contenedor (explicados previamente en las funciones realizadas por la autora en su práctica profesional) o el cobro efectivo de la multa relacionadas al retraso de

la entrega de la mercancía, estipulado en el contrato de compraventa. En la figura N°7: “Costos de transacción asociados a la eficiencia”, se relacionan los costos mencionados con la etapa y al ámbito al cual pertenece.

Figura N°7: “Costos de transacción asociados a la eficiencia”

Costos variables		
Etapas de Exportación	Ámbito	Tipos
Preparación de documentos	Administrativo	Nuevos certificados/ correcciones
	Comercial	Multas por retraso en la entrega
Despacho de Aduana y controles técnicos	Logístico	
Manipulación en puertos y terminales	Logístico	Sobrestadía de contenedor en piso
Transporte, manejo interno y otros	Logístico	Embarque en otra nave
		Arriendo del contenedor

Fuente: Elaboración propia con información obtenida por el SNA.

Todo lo anterior da cuenta que la ineficiencia de la gestión aduanera afecta negativamente la estructura de costos de transacción de una exportación. Así lo señala un estudio elaborado por el Banco Mundial sobre el porcentaje de los costos de transacción en las divisas que genera una exportación. En él, se estima que la demora de un día del proceso, genera una pérdida del 1% sobre los ingresos de exportación.

Considerando el perjuicio que se genera para la competitividad del sector exportador y la pérdida económica del país, la Organización Mundial del

Comercio (OMC), en conjunto con la OMA, elaboraron una estrategia global basada en la simplificación y armonización de los procedimientos comerciales aduaneros, con el fin de agilizar la tramitación y así velar por los intereses comerciales, operativos y económicos de los exportadores.

Esta estrategia es conocida internacionalmente como Facilitación del Comercio.

2.2.3 Facilitación del Comercio

La Facilitación del Comercio (FC), definida según la OMC como *“la simplificación y la armonización de los procedimientos comerciales internacionales”*, es uno de los temas recientemente incorporados en la Ronda Doha de Negociaciones Comerciales Multilaterales²⁴ de dicho organismo, debido a la imperante necesidad de mejorar la eficiencia de la gestión aduanera llevada a cabo por los organismos públicos.

Es por ello que la FC tiene por objetivo suprimir los obstáculos al intercambio de bienes que actúan incrementando los costos de transacción, a través de la

²⁴ Organización Mundial del Comercio, *“Inicio de las negociaciones sobre Facilitación del Comercio”*, http://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_negoti_s.htm, revisado 10/01/14 a las 13:01 pm

simplificación y armonización de los trámites aduaneros, la documentación y las corrientes de información²⁵.

En este sentido, la FC es aplicada a través de un conjunto de medidas, supeditadas a las normas aduaneras internacionales recogidas en el Convenio Internacional de la Organización Mundial de Aduanas para la facilitación y armonización de los regímenes aduaneros (también conocido como Convenio de Kyoto revisado o CKR).

Una de estas medidas, tiene relación con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) por los organismos públicos para la recepción de documentos y entrega de vistos buenos mediante la implementación de sistemas electrónicos.

En la administración aduanera nacional, esta medida se materializa a través del plan de Modernización de la administración aduanera nacional. No obstante, su entendimiento requiere contextualizarlo en la política global sobre gobierno electrónico, haciendo referencia a su definición, contexto y funcionamiento.

2.2.4 Gobierno Electrónico

Se entiende por Gobierno Electrónico el concepto referido a la *“administración eficiente y transparente de todos los recursos del gobierno, así*

²⁵Fossatti, Verónica, *“Facilitación del Comercio: definiciones, negociación en la OMC e Impacto”*, Revista Comercio Exterior e Integración, página 67.

como también al acceso fácil y expedito a servicios públicos, para ciudadanos, empresas y otras entidades públicas con el uso intensivo de Tecnologías de Información y Comunicación”²⁶.

En Chile, durante los años noventa, comienza la introducción de TICs en las instituciones públicas de manera masiva. Sin embargo, a través del Instructivo Presidencial n° 005 sobre Gobierno Electrónico promulgado el año 2001, se da el inicio oficial a este tema, estableciéndose los principios, los recursos y el proceso de implementación para lograr la modernización electrónica del estado²⁷.

- **Principios**

La implementación del gobierno electrónico en Chile, está basado en ocho principios, los cuales se indican en la figura N°8: “Principios de un gobierno electrónico”. Cada uno de éstos se explica a continuación:

1. Poseer un **carácter transformador**, apuntando a cambiar sustantivamente los actuales procedimientos de funcionamiento y relación del estado con el ciudadano.

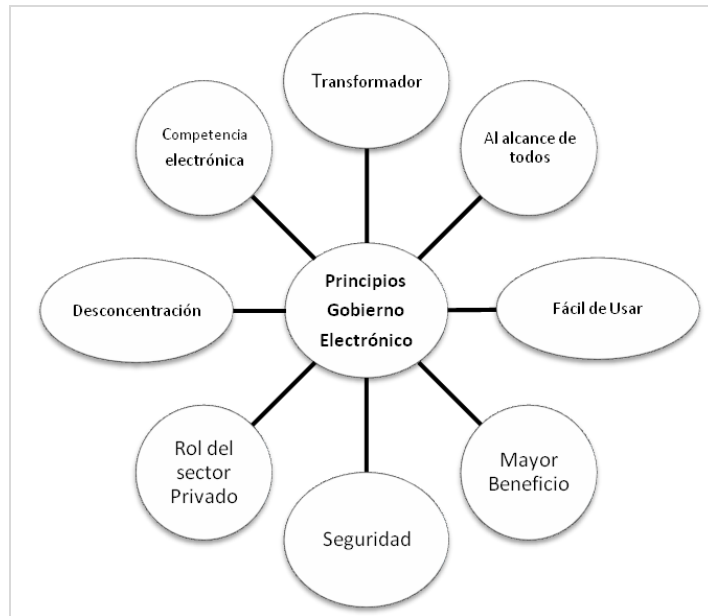
²⁶Alfaro, Rodrigo. “*Introducción al Gobierno Electrónico: actores y dimensiones*”, Ediciones Universitarias de Valparaíso, PUCV, 2005 página 223.

²⁷ En el anexo N° 4: “Gobierno Electrónico: Hitos”, se señalan los principales avances logrados hasta el año 2013.

2. Estar **al alcance de todos**, es decir, que asegure el acceso a todos los usuarios del sistema, sin discriminar la dimensión geográfica, social u horaria.
3. Ser **fácil de usar**, contando con un método simple, sencillo y entendible para todos los ciudadanos.
4. Proporcionar **el mayor beneficio** a los usuarios, en comparación al que se obtiene con la realización del trámite en forma presencial.
5. Además, debe contar con estándares elevados en materias de **seguridad, privacidad y registro**, resguardando los intereses de los usuarios;
6. También es importante **aumentar el rol del sector privado**, profundizando su participación en la responsabilidad para implementar los servicios, formar y capacitar a los funcionarios y ciudadanos;
7. Se debe enfocar en la **desconcentración**, indicando que la administración, mantención y actualización de las TICs debe estar a cargo de cada organismo, exceptuando aquellos casos que involucren la participación de varios servicios.
8. Por último, se debe lograr la **competencia electrónica**, es decir, se debe lograr la adaptación de los sistemas al objetivo de la realización de las transacciones, independiente a la ubicación territorial de la transacción²⁸.

²⁸ Lagos, Ricardo, “*Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico*”, http://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/instructivo_gobierno_electronico.pdf, revisado 06/12/2013 a las 15:30 hrs

Figura N°8: “Principios de un gobierno electrónico”



Elaboración propia con información obtenida del Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico

- **Proceso de Implementación**

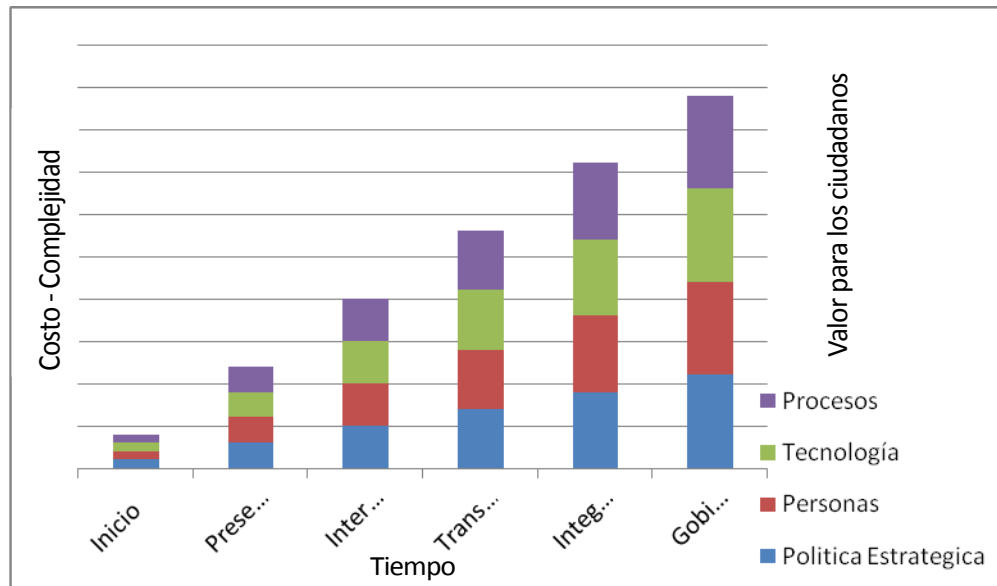
Con estos lineamientos, el proceso de implementación, se da a través del cumplimiento de seis etapas, de las cuales cada una considera mejoras sustanciales y progresivas en materias de política estratégica, capacitación de recursos humanos, mejora de procesos y absorción de tecnología. La explicación de cada una se señala a continuación:

- **Inicio:** Se manifiesta como el estado preliminar del proceso, en el cual no existe interacción electrónica.

- **Presencia:** se entrega información en línea del accionar de los organismos públicos a los usuarios, a través de un sitio web básico.
- **Interacción:** se abren ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y propio gobierno. Además se incorporan esquemas de búsqueda básica, permitiendo el uso de correo electrónico y la descarga de archivos y formularios.
- **Transacción:** se completan trámites de forma electrónica y alternativa a la realización en forma presencial. Incluye autenticación, procesamiento de formularios y uso de correo electrónico.
- **Transformación:** en esta etapa el sitio web es transaccional, con una interacción personalizada.

Gobierno Electrónico Unificado: en la etapa final, se establece la existencia de una ventanilla única para la realización de cualquier trámite e involucra que todas las redes en las instituciones públicas estén interconectadas. (figura N°9: “Etapas del Gobierno Electrónico”)

Figura N°9: “Etapas del Gobierno Electrónico”



Fuente: Elaboración Propia con información obtenida del informe Gobierno Electrónico en Chile, Estado del Arte 2003

Cabe señalar que cada etapa implica costos monetarios para implementar la política estratégica, capacitar a la dotación funcionaria y a la sociedad, mejorar los procesos y aumentar el nivel de tecnología, a la vez que el proceso e integrar todos estos factores se torna más complejo.

Sin embargo, esta dificultad se compensa al observar que el avance tecnológico permite mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones públicas a los usuarios y a su vez incrementa la comunicación y

cercanía entre los usuarios gobierno-ciudadano, gobierno-empresa y gobierno-gobierno²⁹.

- **La implementación del gobierno electrónico en la administración aduanera**

En torno al área del comercio internacional del país, la implementación del gobierno electrónico comienza a través de la iniciativa de ventanilla única (la cual será detallada más adelante) y con el proyecto “Modernización del Servicio Nacional de Aduanas”³⁰.

Con la puesta en marcha de estos proyectos, comienza la transformación de los mecanismos de fiscalización de los dieciocho organismos públicos participantes en los procesos de importación, tránsito y exportación, mediante la interoperatividad de sistemas electrónicos entre los organismos públicos y el SNA para la realización del procedimiento comercial aduanero.

²⁹ En el anexo N°5: “Normativa para la estandarización documental”, se adjunta esta información a modo complementario de los hitos de gobierno electrónico.

³⁰ En el anexo N°7: “Objetivos estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas”, se indican las líneas de acción que dirigen la modernización del organismo.

2.3 Metodología de Estudio

La metodología que se utilizará en el desarrollo del informe será de carácter descriptivo, abarcando información comprendida en el periodo 2001-2014. En relación a la estructura, éste se compone de las siguientes etapas:

Etapa 1: Revisión bibliográfica sobre procedimiento comercial aduanero de exportación, costos de transacción asociados a la eficiencia, Facilitación del Comercio y Gobierno Electrónico.

En primera instancia, se recopilaron una serie de estudios, informes y reportajes publicados hasta el año 2014 para comprender el procedimiento comercial aduanero en la importancia y la importancia que tiene la gestión de la administración aduanera para la eficiencia del proceso.

Etapa II: Estudio del proyecto informático de la administración aduanera

En esta etapa, se explica el plan estratégico de gobierno para agilizar el procedimiento, mediante el estudio de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VECOME) y el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).

Etapa III: Observación de los resultados logrados en términos de tiempo y costos para los exportadores

Por último, mediante la revisión del indicador tiempo de exportación, elaborado por el Banco Mundial, se observará el impacto que ha generado la implementación de sistemas electrónicos para la optimización del tiempo del proceso de exportación y para la disminución de los costos de transacción de los exportadores, a fin de arribar a las conclusiones del informe.

2.4 Desarrollo del Tema

En las siguientes páginas, se desarrollará el tema del presente informe. Para ello, se comprenderá el rol que cumple la administración aduanera en torno a la optimización del tiempo del procedimiento comercial aduanero de exportación a través de un ejemplo de un procedimiento de exportación, para exponer el plan de modernización electrónica de la administración aduanera y mostrar los resultados logrados a la fecha en torno a la disminución del tiempo que demora exportar, y a la disminución de los costos asociados.

2.4.1 Rol de la Administración Aduanera para la eficiencia del procedimiento

La realización expedita y ágil del proceso de exportación, estará medida según el nivel de eficiencia del procedimiento aduanero, es decir, según la rapidez y simplicidad de las formalidades aduaneras para los exportadores.

Estos factores determinarán el tiempo que demora el resto del proceso. Así lo señalan estudios contemporáneos sobre los tiempos de despacho de las mercancías, en el cual se señala que las etapas relacionadas a la confección de la documentación es la principal causa de demora en una exportación³¹, puesto que el retraso en esta etapa genera un efecto dominó para la realización del resto de las etapas.

³¹Organización Mundial de Aduanas, “*Como construir un entorno de Ventanilla Única*”, http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/single-window/~media/WCO/Public/ES/PDF/Topics/Facilitation/Activities%20and%20Programmes/SW%20Initiatives/PC_SWC_Vol_1_Final.ashx , página 61, revisado 15.01.2014 a las 13:40 hrs.

Como se mencionó en el marco teórico, se destaca el rol que juega la administración aduanera en la eficiencia del proceso. En este sentido, se observan cuatro características, que determinan su comportamiento y proceder: nivel de burocracia, estandarización de datos, metodología de procedimiento y coordinación entre los organismos .

Cada una de ellas genera la siguiente observación: en la medida que sea más complejo el proceder de la administración aduanera, afectará en el tiempo programado para el despacho de mercancías, generando mayores costos de transacción asociados al tiempo de demora y cumplimiento de plazos.

Desde el punto de vista del sector exportador, un estudio realizado por el Banco Mundial, indica que un día de retraso en el proceso de exportación significa un costo del 1% del total de ingresos. Considerando que las exportaciones de bienes en Chile alcanzaron ingresos de US\$ 80.586 millones el año 2013, un día adicional de retraso se tradujo a US\$806 millones³² en costos para los usuarios.

Para visualizar de mejor manera esta idea, a través de un ejemplo sencillo del procedimiento aduanero de exportación, se exponen las complicaciones que genera la administración aduanera en cada una de las fases del procedimiento aduanero, finalizando con los efectos en el tiempo del proceso y levantando el supuesto de los costos que se generan por la ineficiencia de la administración aduanera.

³²SICEX Chile, “Ministerio de Hacienda adjudica licitación”, <http://www.sicexchile.cl/portal/documents/10180/8bb9e642-e718-4cd9-8d7e-7ecbd5a8b92b>, revisado 14.01.2013, a las 14:32 hrs.

2.4.2 Ejemplo de procedimiento aduanero: exportación de manzanas Apple Smith a Miami, Estados Unidos.

- **Descripción del negocio**

La firma “Del Campo”, productora y comercializadora de palta hass originarias de la provincia de Petorca, ha acordado un contrato de venta de 2 toneladas por un monto de US\$100.000, con el supermercado Carrefour, ubicado en Miami, Estados Unidos. La modalidad de venta es bajo condición, quedando el exportador sujeto a una multa del 5% por el retraso de la mercancía.

Para la salida legal de la carga, la empresa debe gestionar el procedimiento comercial. Para ello, Del Campo contrata a SAAM S.A. para que lo asesore en el ámbito aduanero. los servicios de agente marítimo y agente embarcador.

- **Supuestos**

- El margen de ganancia de esta exportación corresponde al 30%, es decir a US\$ 30.000
- La mercancía debe estar en el puerto de destino el día 17 febrero, por lo que su zarpe está programado para el día 16 enero del 2013, desde el puerto de San Antonio.
- La temporada de envío corresponde a la Temporada de la Fruta, la cual genera un aumento en las solicitudes documentales ante los organismos públicos.
- Los documentos relacionados a la factura, transporte y seguro están en el poder del agente embarcador.

- Los certificados que proporcionan los organismos públicos son dos: y certificado fitosanitario, los cuales deben ser gestionados presencialmente ante el SAG, para adjuntarlo al DUS

Etapas 1: Recopilación documental

El agente embarcador solicita el certificado fitosanitario ante el SAG para adjuntarlo a la Declaración Única de Salida (DUS).

La solicitud comienza 5 días hábiles antes, es decir, el lunes 11 de febrero.

En el proceso, se observan factores que entorpecen el flujo de las fases del procedimiento: las políticas administrativas del SAG referidas al tiempo que demora los trámites, la dotación de personal y la tecnología usada en la oficina de SAG de San Antonio dan cuenta de lo siguiente:

- Tiempo de los trámites: los días que se emplean para la recepción y entrega de documentos son 2, además del plazo promedio para la entrega de los vistos buenos son 4 días hábiles.
- Recursos Humanos: en la oficina de San Antonio, 2 personas procesan la información.
- Tecnología: cuentan con 3 computadores para trabajar.

Etapa 2: Presentación Documental y estandarización de los documentos

Los datos y mensajes que deben ser entregados al SAG y SNA generan “islas de información”, aumentando el tiempo y la complejidad que significa obtener la validación por separado de ambos organismos públicos.

Etapa 3: Tratamiento Documental

En esta etapa, cada organismo cuenta con su propia metodología de procedimiento, por lo tanto, el exportador debe regirse por las estipulaciones burocráticas de cada organismo.

Etapa 4: Autorización y coordinación con otros organismos

La entrega del visto bueno del SAG al agente embarcador, permite la presentación de este documento, en conjunto con el resto de los papeles mencionados, para su tratamiento y posterior autorización por el SNA,

Resultados: efectos en tiempo y costos

Considerando que la fecha de solicitud corresponde a la temporada de la fruta, sumado al tiempo que demora la entrega del visto bueno y el promedio de solicitudes que atienden diariamente el SAG, se asume que la entrega del visto bueno retrasa en cinco días, desencadenando el siguiente *efecto dominó* en esta exportación:

- La obtención del certificado fitosanitario, retrasa en cinco días la presentación de la declaración de las mercancías ante el SNA.

- El SNA, con sus políticas administrativas para gestionar el DUS, entrega la autorización cinco días a posteriori de la recepción documental.
- La mercancía es liberada en puerto con diez días de retraso afectando las etapas siguientes del proceso.
- El proceso finaliza con 10 días de retraso.

En términos numéricos, este retraso significa costos para el exportador de US\$3000.

A través del ejemplo se evidencia lo ineficiente e ineficaz de la metodología administrativa usada por los organismos públicos participantes en el procedimiento aduanero.

Lo anterior da cuenta que no es posible lograr tiempos de despachos breves y previsibles sin contar con un alto nivel de automatización, homologación e y simplificación de los trámites.

Por ello se torna importante el establecimiento de un sistema inteligente que tienda a facilitar la operativa de los usuarios, de tal manera que no aumente el tiempo ni los costos asociados al proceso.

De acuerdo a un estudio realizado por la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (UNESCAP), el hecho que un país establezca planes para facilitar los

trámites y la documentación requerida en las distintas destinaciones eleva entre 4% y 7% el valor de los bienes movilizados³³.

En este sentido, la OMA en conjunto con la OMC, plantean la temática ‘Facilitación del comercio’ como plan para elaborar medidas que mejoren la idiosincrasia de la administración aduanera y respondan oportunamente las necesidades de los usuarios.

2.4.3 Medida de Facilitación del Comercio: Aplicación de TICs en el procedimiento aduanero de exportación

Estos organismos sugieren la implementación de sistemas de eficiencia en la fiscalización aduanera para lograr la simplificación y armonización de los trámites aduaneros, la documentación y las corrientes de información, de tal manera que los organismos públicos cumplan con el objetivo de fiscalizar las mercancías, sin perjudicar los tiempos y los costos del sector empresarial.

Para lograr tal escenario, la OMA plantea la aplicación de las sugerencias en materias de gestión y control establecidas en el Convenio de Kyoto por las autoridades de los países para materializar la facilitación comercial.

Una de estas sugerencias apunta a la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación en los procedimientos, a través de la adopción de sistemas o aplicaciones

³³Islas, Oscar León, “La influencia de los costos del comercio”, página 560, julio 2008, n° 7

informáticas en las administraciones aduaneras como solución alternativa a los documentos emitidos en papel³⁴.

Esto generaría un efecto positivo en la eficiencia para los usuarios, ya que al aplicar tecnología, la administración agilizaría el procedimiento del sector exportador, obtendría mejores tiempos de respuesta en las solicitudes y logrando prever y controlar los costos de las transacciones transfronterizas.

Ante tal sugerencia, y considerando la dependencia económica del país sobre el comercio internacional³⁵, la administración pública aduanera chilena modifica su gestión, materializándola en un plan de modernización, el cual entre otros aspectos, considera la aplicación de TICs en las operaciones de fiscalización del comex chileno.

2.4.4 Modernización electrónica de los procedimientos aduaneros

- **Contexto país**

Esta reforma sectorial data del 2000, año en el cual se da énfasis especial a la modernización de los servicios públicos como una de las condiciones para generar el

³⁴Organización Mundial de Aduanas, “*Convenio de Kyoto Revisado*”, <http://www.vpac.gov.ar/documentos/convenios/Convenio%20Kyoto%20revisado-ANEXO%20GENERAL.pdf>, página 23, revisado 13.12.2013 a las 18:20 hrs

³⁵El modelo económico del país está basado en el desarrollo de las exportaciones, el cual representa el 60% del Producto Interno Bruto del país.

fortalecimiento de la economía del país y método fundamental para favorecer el manejo eficiente de la gestión institucional y la relación del estado con los ciudadanos.

- **Plan estratégico**

En el sector de comercio exterior, se desarrolla una agenda de trabajo en la cual se establecen líneas de acción para elaborar mejoras en los aspectos relacionados a la fiscalización, procedimientos, recursos humanos y evaluación de resultados.

En relación al plan sobre procedimientos, en la línea de acción “Informatización de la Gestión y Automatización de los procesos³⁶”, el SNA, bajo el amparo de la ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma³⁷, implementa el uso de TICs en los procedimientos comerciales aduaneros de exportación, importación y tránsito de mercancías, con el propósito de homologar, simplificar y automatizar la solicitud de los documentos:

- Homologación: significa integrar y estandarizar documentos.
- Automatización: apunta al reemplazo del operador humano por dispositivos electrónicos en los procesos aduaneros.

³⁶Servicio Nacional de Aduanas, “*Líneas de Acción y Objetivos Estratégicos, Período 2000 – 2006*”, <http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070226/pags/20070226134603.html>, revisado 13/10/2013a las 15:06 hrs

³⁷Centro de Estudios de Derecho Informático, “*Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma*”, <http://repositorio.idiem.cl/ley19799.pdf>, revisado 13.10.2013 alas 17:04 hrs

- Simplificación: racionalizar los documentos, disminuyendo las tareas repetitivas para los usuarios.

Este propósito ha implicado el desarrollo de un plan de estrategia digital, basado en el desarrollo de sistemas informáticos que permitan agilizar los procedimientos oficiales, evitando la dispersión espacial de los trámites por la estructura y modo de operación de las diferentes administraciones.

2.4.4.1 Proyectos emblemáticos

En este informe se destacan dos grandes proyectos, considerados de esta manera debido a su gran alcance y el listado de beneficios que han traído tanto para el sector público como privado del país.

El primero es conocido como Ventanilla Única de Comercio Exterior (desde ahora en adelante (VECOMEX) y el segundo y más reciente incorporado hace referencia al Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).

2.4.4.1.1 Ventanilla Única de Comercio Exterior

- **Marco Normativo**

En la Agenda Digital 2004-2006, se establece la implementación del proyecto VECOMEX mediante la iniciativa n° 23, la cual señala “*permitir que las empresas que*

*participan de los ciclos de importaciones y exportaciones, puedan realizar todos sus trámites a través de internet, para todo tipo de mercancías. (..)*³⁸.

- **Definición**

Una ventanilla única consiste en el agrupamiento de todos los trámites que el usuario debe realizar ante los organismos públicos en una sola operación.

- **Objetivo**

El objetivo que persigue VECOMEX se puede dividir en tres:

- Coordinar las diversas instituciones públicas con el fin de facilitar los procedimientos y hacer más efectiva, eficiente y transparente el procedimiento aduanero para los usuarios.
- Desarrollar procedimientos conjuntos y electrónicos, permitiendo a los operadores comerciales realizar trámites ágiles, expeditos y a bajo costo.
- Mejorar la fiscalización de cada una de las instituciones que intervienen en el proceso.

³⁸Subsecretaría de Economía, “Exposición sobre el Portal del Comercio Exterior”, <http://158.251.89.13/ticslogistica/docs/Expositores/Portal%20Comex.pdf>, revisado 14 enero 2014 a las 11:30 hrs.

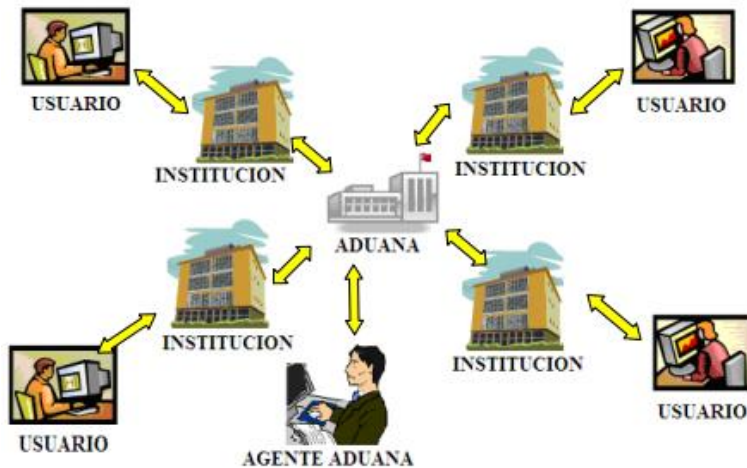
- **Diseño del sistema**

El diseño de VECOMEX está basado en la interconexión electrónica bilateral entre el SNA y los demás organismos públicos que participan en la fiscalización documental, por medio de sistemas electrónicos.

En este sentido, se puede considerar que la implementación de la ventanilla única chilena se basó en el envío y respuesta de documentos portuarios entre los usuarios y las entidades fiscalizadoras, y éstas con el SNA (considerando la interacción del agente de con el SNA)

Esta idea se grafica en la figura N°10 ‘Ventanilla Única de Comercio Exterior’.

Figura N°10 “Ventanilla Única de Comercio Exterior”



Fuente: Sistema Integrado de Comercio Exterior

- **Funcionamiento**

Esta ventanilla funciona de la siguiente manera. Es un ciclo comprendido por tres etapas, en las cuales interactúan los intermediarios, las instituciones públicas y los documentos para el cumplimiento de tres etapas: recepción, procesamiento y respuesta.

En la etapa de *recepción*, el usuario se conecta virtualmente con una institución para realizar una solicitud documental. Luego, en la etapa *procesamiento*, el organismo le proporciona tratamiento a la solicitud y luego de su aprobación, el organismo se comunica con el SNA vía electrónica para traspasar esta información. Lo que respecta a la etapa *respuesta*, el SNA entrega la respuesta al organismo, y éste último al usuario, pudiendo ser la visación, la modificación o rechazo de tal solicitud.

- **Beneficios del sistema**

Dentro de los beneficios generados por VECOMEX a los usuarios, se logran distinguir los siguientes:

- Disminución de trámites presenciales, privilegiando la realización de trámites online
- Orientación hacia el usuario final
- Reducción de tiempo en los ciclos de transacciones
- Eliminación de políticas administrativas
- Disminución en la tasa de error en documentos o certificados enviados al exterior

- Coordinación en las fiscalizaciones, reduciendo los costos a los usuarios.

A pesar de este avance, el proyecto VECOMEX no logra el objetivo de automatizar, homologar y simplificar todos los procedimientos aduaneros de exportación debido a ciertos factores basados en la cultura organizacional, en la falta de claridad de metas y plazos y la inexistencia de un parámetro de comparación con otras ventanillas. Con estas consideraciones, se puede decir:

- ✓ Existe un fuerte arraigo a la cultura del papel
- ✓ Las instituciones públicas poseen una fuerte vocación por cumplir su rol, enfocándose en el proceso y descuidando la importancia de cubrir las necesidades de los usuarios.
- ✓ Insuficiente coordinación entre las instituciones públicas participantes para aprovechar la transferencia de documentos.

Sin embargo, lo logrado con la ventanilla permitió un gran avance en la gestión aduanera y formó la base para dar paso a la implementación del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).

2.4.4.1.2. Sistema Integrado de Comercio Exterior

- **Marco Normativo**

En la Estrategia Digital 2007- 2012, se plantea la implementación de SICEX³⁹ (Sistema Integrado de Comercio Exterior), la cual se lleva a efecto el año 2010 con un cronograma de implementación hasta el año 2014.

- **Definición**

SICEX consiste en un portal transaccional, en el cual existe un punto único de acceso de los usuarios, el cual es vía web, para el cumplimiento de las formalidades documentales relacionadas a las operaciones de exportación, importación y tránsito⁴⁰.

- **Objetivo**

Luego de la experiencia adquirida con VECOMEX, el Ministerio de Hacienda amplía el objetivo general del proyecto, ampliando los criterios para trabajar y tener resultados. Este es *facilitar el comercio exterior y la interoperabilidad con otros países, reduciendo tiempo y costos de la tramitación, de acuerdo con los estándares, recomendaciones y buenas prácticas internacionales, haciendo uso intensivo de TICs*

³⁹ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, “*Crea Comisión Asesora del Presidente de la República, para el establecimiento del Sistema Integrado de Comercio Exterior*”, <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1019087&idVersion=2010-11-05>, revisado 14.10.2013 a las 15:30 hrs

⁴⁰La página que está actualmente operativa es, <http://www.sicexchile.cl/portal/web/sicex/inicio>

*disponibles y mejorando los sistemas de fiscalización existentes mediante el uso de información oportuna y de calidad*⁴¹.

Como se observa, en el objetivo de SICEX se plantea hacer uso del *knowhow* de las ventanillas únicas de otros países. Además de ello, se establecen metas y plazos para reducir la cantidad de días, siendo la intención de reducir en once días el proceso de exportación en el país.

- **Características**

Es un proyecto constituido por tres subproyectos: uno para exportación, otro para importación y el último referido al tránsito, de los cuales, hasta la fecha de estudio, el primero sigue en proceso de implementación, mientras que los otros dos están en carpeta. Sin embargo, los avances que ha logrado el plan piloto de exportaciones, ameritan su consideración y estudio.

Se puede describir a SICEX como un sistema que opera con la integración inicial e interoperabilidad de cinco de los dieciocho organismos participantes en el comercio exterior, los cuales son: Cochilco, ISP, SAG, SNA y SERNAPESCA.

Con ellos, se genera la interacción con los usuarios a través del portal. Esta observación da cuenta que este proyecto, en comparación a VECOMEX, está basado en la relación Gobierno- Ciudadano (conocida como G to C).

⁴¹SICEX, “*Qué es SICEX*”, <http://www.sicexchile.cl/portal/documents/10180/8bb9e642-e718-4cd9-8d7e-7ecbd5a8b92b>, revisado 14.01.2014 a las 16:30 hrs

- **Diseño del sistema**

La arquitectura del sistema está constituida en lo que informáticamente se entiende por *front office* (portal visible para el usuario) y *back office* (portal invisible para el usuario) del proceso

El concepto de Front Office se entiende como la relación que establece el usuario ante la entidad responsable del trámite o proceso del caso. Se trata de la prestación misma del servicio, materializada en la transacción efectiva de solicitud-recepción del trámite entre solicitante y entidad competente respectivamente.

Lo que respecta a Back Office, se comprende como todo el circuito administrativo interno que sigue un trámite desde su recepción hasta que se resuelve de manera definitiva, aceptando o denegando la solicitud del peticionario. El Back Office es interno entre áreas e instituciones y genera como resultado, la respuesta a la solicitud,

De ahí que buena parte del éxito de una estrategia resida en la eficiencia del Back Office porque condiciona buena parte de los indicadores de simplificación. En la figura N° 11: "Sistema Integrado de Comercio Exterior" se grafica lo descrito.

Figura N°11 “Sistema Integrado de Comercio Exterior”



Fuente: Sistema Integrado de Comercio Exterior

- **Funcionamiento**

A diferencia de VECOMEX, SICEX se basa en el envío único de toda la información sujeta a autorización por parte del usuario a través del portal. Luego de que la información relevante es cargada por el sistema, internamente sucede la transferencia de los datos a los organismos relacionados a la operación, la cual es analizada simultáneamente por todos los organismos involucrados. La respuesta, es decir, la aceptación, modificación o rechazo de los organismos fiscalizadores y el SNA, es entregada a través de un mensaje único al usuario.

- **Beneficios del sistema**

Además de los beneficios logrados en VECOMEX, se suman mejoras sustentables para los usuarios, tales como:

- Aumento de la transparencia del procedimiento
- Eliminación de documentos anexos
- Eliminación de los tiempos muertos entre trámites
- Reducción de los tiempos de respuesta
- Acceso las 24 horas, los 365 días del año a todos trámites
- Seguimiento efectivo al estado del trámite
- Reducción de los costos administrativos asociados a la tramitación (intermediario, papelería, desplazamientos, entre otros)⁴².

Considerando que al momento de estudio de este proyecto estaban incorporados un tercio de los organismos participantes en el proyecto, el comportamiento de los organismos involucrados da muestra de los buenos resultados en la reducción de días y del control de la estructura de costos.

2.4.5 Avances logrados

El desarrollo de ambos sistemas ha permitido grandes avances para la gestión de la administración aduanera y para la optimización del tiempo de la operación.

⁴²Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA), “*Avances de la VUCE en los países de la región: Chile*”, Ventanillas únicas de comercio exterior (VUCE) en América Latina y el Caribe: avance y retos pendientes, página 12 <https://www.sicexchile.cl/portal/documents/10180/1db1c470-1376-4754-ae8d-d383c2e6ad27>, consultado 5 enero 2014 a las 11:50 hrs

2.4.5.1 Cambios en la administración aduanera

En relación a los beneficios que genera SICEX para la Administración Aduanera, se puede señalar mejoras sustanciales en sus características y mecanismo de gestión. Esto se observa en el siguiente detalle:

- Nivel de burocracia: el rol de la administración aduanera se enfoca en solucionar las necesidades de los usuarios, caracterizándose como un servicio en función del resultado y no del proceso
- Estandarización de datos: La información de cada operación de exportación se estandariza en solo una transacción.
- Metodología de procedimiento: al homologar etapas y documentos se simplifica el procedimiento, tanto para los usuarios como para los organismos.
- Coordinación entre los organismos: la interoperabilidad permite una coordinación y sincronización entre muchos participantes para cualquier operación.

2.4.5.2 Optimización del procedimiento

Tal cambio ha disminuido los números de días de la operación de exportación. Así lo han demostrado estudios elaborados por el Banco Mundial sobre comercio

transfronterizo, en el cual se señala anualmente la situación de cada país en torno a los días que significa realizar una operación de exportación para el sector empresarial⁴³.

En el caso chileno, desde la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior hasta la fecha, el avance más significativo se observa el año 2013 mediante la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado de Comercio Exterior, reduciéndose de veintiún a quince días el tiempo que demora la una exportación, tal como se observa en la figura N°12 “Días que demora el proceso de Exportación”⁴⁴.

Figura N°12 “Días que demora el proceso de Exportación”

Proceso de Exportación								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Tiempo para exportar (días)	20	21	21	21	21	21	15	15

Fuente: Elaboración Propia con información obtenida de los informes *Doing Business* elaborados entre los años 2007 y 2014.

⁴³Banco Mundial, “Comercio Transfronterizo, 2014”, <http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/chile#trading-across-borders>, revisado 13.11.2013 a las 10:30 hrs

⁴⁴ En el anexo N°8: Proceso de Exportación: Número de documentos, días y costo”, se adjunta la figura N°12, pero detallando el número de documentos y el costo de exportación correspondiente a cada periodo.

2.4.5.3 Implicancias en los costos de transacción

La reducción en 6 días, ha significado un ahorro de US\$ 4692 millones según los ingresos de exportación percibidos el año 2013⁴⁵, lo cual es muy positivo para la competitividad del sector empresarial y para el crecimiento económico del país.

2.4.5.4 Ubicación en el ranking Internacional

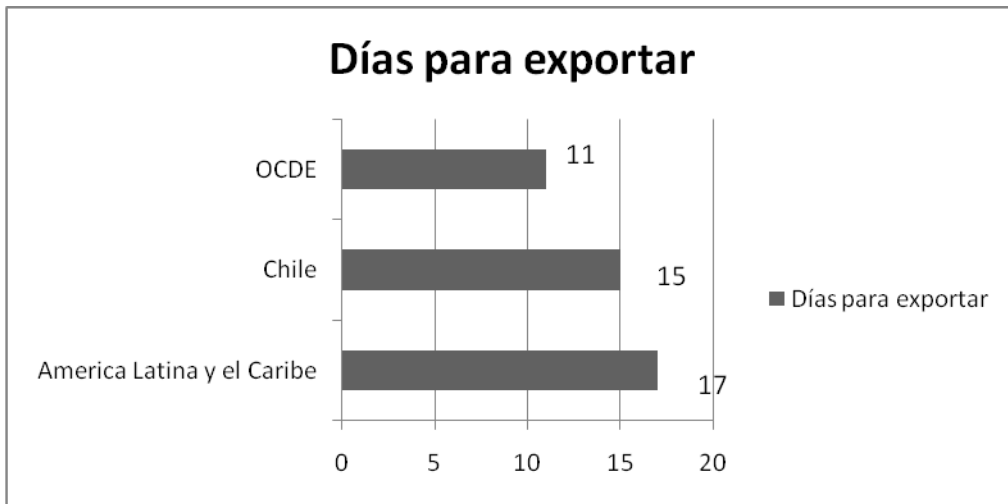
A través del mismo estudio, se observa que según los resultados obtenidos en el ambiente internacional, la posición actual del país se está acercando al cumplimiento de las normativas internacionales y a los parámetros logrados por los organismos internacionales en los cuales Chile participa.

Se observa que entre los pares de la región, Chile logra una mejor ubicación al superar el promedio de 17 días que cuentan los países de Caribe y Latinoamérica.

En relación al resultado logrado por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), grupo al cual Chile es miembro desde el año 2010, el país se encuentra en una posición inferior siendo superado por 4 puntos. (Figura N°13: “Posición de Chile en el ranking 2014”).

⁴⁵Banco Central de Chile, “*Indicadores de Comercio Exterior*”, Cuarto trimestre 2012, <http://www.bcentral.cl/publicaciones/estadisticas/sector-externo/pdf/ice042012.pdf>, revisado 14.01.2014 a las 10:30 hrs

Figura N°13 “Posición de Chile en el ranking 2014”



Elaboración propia con información extraída del Banco Mundial 2014

Si bien la posición frente a América Latina y el Caribe es favorable, los esfuerzos deben seguir apuntando a lograr los resultados de los organismos internacionales como la OCDE.

De esta manera, el país cumpliría con el estándar promedio del organismo, lo que reafirmaría el interés de la participación. Si actualmente, se demorara 11 días en el proceso, el ahorro podría transformarse en un total de US\$ 7820 millones para el país.

Estos resultados dejan en evidencia la efectividad de los sistemas para lograr la optimización del procedimiento aduanero de exportación. En este sentido, se observa que la recomendación sobre Facilitación al Comercio basada en el uso de TICs en el procedimiento documental, ha mejorado las características de los organismos públicos,

permitiendo la simplificación y armonización del trámite de exportación para los usuarios.

Capítulo III: Conclusiones

Luego de haber finalizado la práctica profesional en SAAM, la autora logró comprender que la realización eficiente de sus labores diarias, no estaban sujetas solo a sus conocimientos académicos y desempeño laboral. En la experiencia, también intervinieron factores externos fuera de su control para la óptima realización de sus labores.

De esta observación, la autora distinguió la existencia de factores controlables y no controlables que afectan el desempeño de un empleado.

Los factores controlables hacen referencia a los conocimientos y destrezas adquiridas en su desarrollo universitario, los cuales fueron esenciales para el conocimiento del rubro comercial, la comprensión del dinamismo operativo de la temporada y la realización de las funciones encomendadas por los departamentos de UCS y Recaudaciones. Los factores no controlables hacen referencia a las cuestiones ajenas al control propio que afectan en distinta proporción, al nivel de productividad de los empleados.

Uno de estos factores tiene que ver con las herramientas virtuales utilizadas y la importancia que poseen como soporte para la realización de las tareas diarias.

Su buen funcionamiento, es decir, el nivel de conectividad, la capacitación virtual de los empleados y el grado de modernidad de los equipos, fueron factores que influyeron en el nivel de procesamiento de datos por los usuarios del equipo.

Esta idea se logra vislumbrar particularmente en la observación sobre el aporte que proporciona los sistemas informáticos implementados por los organismos públicos para la solicitud y autorización de los documentos que deben solicitar los agentes embarcadores, en representación del exportador, para realizar el despacho de la mercancía.

De esto, se observó que una solicitud *online* de un certificado fitosanitario o de un manifiesto marítimo, agilizaron la autorización de los organismos públicos, logrando la recopilación documental a tiempo para su declaración y posterior embarque de la mercancía, en los plazos pactados en el contrato de compraventa del exportador.

Sin embargo, cuando estos sistemas presentaron deficiencias retrasaron todo el proceso de embarque de las mercancías, puesto que se generaron demoras en el procedimiento aduanero, situación la cual, en algunos casos, retrasó la salida de las mercancías desde la zona portuaria, perjudicando a los clientes comerciales en muchos aspectos.

Uno de los perjuicios más importantes que la autora logra destacar es de carácter económico, tales como son los costos derivados del ámbito comercial y logístico del proceso, los cuales son asumidos en su totalidad por el exportador.

Observando la repetición del ejemplo señalado en todo el periodo de práctica con distintos exportadores, la autora desarrolló su informe en el estudio sobre la importancia de los sistemas informáticos implementados por los organismos públicos para la optimización del tiempo y el control de los costos variables de transacción en una operación de exportación.

En el estudio, se observó que estos sistemas nacen a raíz de la importancia que le otorga el gobierno central a la implementación de sistemas de eficiencia en el procedimiento comercial aduanero, cuya idea se desprende de las recomendaciones emitidas por la OMA y OMC en relación a la Facilitación del Comercio para los usuarios.

De esto se destaca el compromiso gubernamental en torno a sus mejoras en los ámbitos de burocracia, metodología de procedimiento, estandarización de datos y coordinación de organismos, con el uso de sistemas informáticos que permitiesen la homologación, automatización y simplificación de los procedimientos, para así entregar un mejor servicio a los exportadores a través de la creación de una ventanilla única para el comercio exterior chileno.

El perfeccionamiento de VECOMEX ha permitido dar paso a lo que hoy en día es SICEX, Sistema Integrado de Comercio Exterior, el cual integra todas las operaciones documentales de exportación vía electrónica a través de un portal transaccional web.

Las recomendaciones de la OMA y OMC, sumado al contexto del gobierno electrónico, han permitido un cambio en la personalidad y rol de la administración aduanera, pasando de ser un organismo recaudador de aranceles e impuestos a una entidad facilitadora de las formalidades para los exportadores.

Puntualmente, las nuevas características y modo de operación de los organismos públicos chilenos, han modificado el paradigma aduanero basado en la lejanía, complejidad y lentitud que estigmatizaba a los organismos públicos del sector, mejorando sus funciones en son a las necesidades del sector comercial y a la economía del país.

En la actualidad, la flexibilidad, la coordinación, la integración y el enfoque hacia los resultados, dan cuenta de una administración aduanera moderna, capaz de facilitar el proceso sin perder el carácter de fiscalizador.

Si bien este proyecto aún no finaliza, los esfuerzos logrados hasta la fecha han generado los mejores resultados en torno a la disminución de días vistos desde el inicio del proyecto, en el año 2001.

Este logro, la autora lo atribuye a la claridad de las metas, los plazos y la voluntad política lograda con SICEX, lo cual no sucedió con VECOMEX. En este sentido, el entendimiento político de la importancia del comercio exterior para la competitividad del sector exportador y el crecimiento económico del país, ha permitido establecer un objetivo estratégico claro para avanzar en materias de eficiencia aduanera

Además, el logro de coordinar y sincronizar a todos los organismos participantes en una operación, permiten un procedimiento documental rápido y efectivo para los usuarios.

Sin embargo este efecto se pierde en los procesos relacionados a los aspectos físicos de la mercancía no poseen igual nivel de simplicidad, automatización y homologación.

En este sentido, la integración informática debe ser igualitaria tanto para el procedimiento aduanero como para los aspectos relacionados al movimiento de la carga y la inspección física. De esta manera, se logrará una mejora real y sustancial en las operaciones de exportación.

BIBLIOGRAFIA

A) LIBROS

- Alfaro, Rodrigo. *“Introducción al Gobierno Electrónico: actores y dimensiones”*, Ediciones Universitarias de Valparaíso, Chile, 2005
- Avilés, María Teresa, *“45 años, Sudamericana Agencias Aéreas y Marítimas”*, Editorial CyK, Chile, 2006
- CSAV, *“Memoria y Balance Anual 2009”*, Compañía Sudamericana de Vapores, Valparaíso, Editorial TyK, Chile 2009
- Fossatti, Verónica, *“Facilitación del Comercio: definiciones, negociación en la OMC e Impacto”*, Argentina, 2006
- Islas, Oscar León, *“La influencia de los costos del comercio”*, México, 2008

B) SITIOS WEB

- Banco Central de Chile, 2012, *“Indicadores de Comercio Exterior”*
<http://www.bcentral.cl/publicaciones/estadisticas/sector-externo/pdf/ice042012.pdf>
- Banco Mundial, 2014, *“Comercio Transfronterizo, 2014”*,
<http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/chile#trading-across-borders> ,

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2013, “*Crea Comisión Asesora del Presidente de la República, para el establecimiento del Sistema Integrado de Comercio Exterior*”,
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1019087&idVersion=2010-11-05>
- Centro de Estudios de Derecho Informático, 2013, “*Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma*”,
<http://repositorio.idiem.cl/ley19799.pdf>
- Empresa Portuaria Valparaíso, 2011, “*Valparaíso, Un puerto con historia*”,
http://www.portvalparaiso.cl/contenido/info_general/historia.asp
- Lagos, Ricardo, 2013, “*Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico*”,
http://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/instructivo_gobierno_electronico.pdf
- Martínez Rodríguez, Gerardo, “*Causas de la Gran Depresión de los 30, aportes recientes*”, Chile, 1983,
<http://www.memoriachilena.cl/archivos2/pdfs/MC0016879.pdf>
- Ministerio de Hacienda, 2013, “*Ministerio de Hacienda adjudica licitación y fija cronograma para operación de ventanilla única de comercio exterior*”,
<http://www.sicexchile.cl/portal/documents/10180/8bb9e642-e718-4cd9-8d7e-7ecbd5a8b92b>

- Organización Mundial de Aduanas, 2013, “*Promoción de las medidas de facilitación del comercio*”,

<http://www.wcoomd.org/en/topics/keyissues/~media/13D5F6389412466B972FE0500E441DF7.ashx>
- Organización Mundial de Aduanas, 2014, “*Como construir un entorno de Ventanilla Única*”,

http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-andprogrammes/single-window/~media/WCO/Public/ES/PDF/Topics/Facilitation/Activities%20and%20Programmes/SW%20Initiatives/PC_SWC_Vol_1_Final.ashx
- Organización Mundial del Comercio, 2014, “*Inicio de las negociaciones sobre Facilitación del Comercio*”,

http://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_negoti_s.htm
- Portal del Comercio Exterior, 2014, “*Glosario*”,

http://www.portalcomercioexterior.cl/glosario_terminos
- SAAM, 2011, “*Misión y Visión*”,

<http://www.saam.cl/websaam/index.aspx?channel=2702>
- SAAM, 2011, “*Objetivos*”,

<http://www.intranet.saam.cl/objetivos>

- Organización Mundial de Aduanas, 2013, “*Convenio de Kyoto Revisado*”,
<http://www.vpac.gov.ar/documentos/convenios/Convenio%20Kyoto%20revisado-ANEXO%20GENERAL.pdf>
- SAAM, 2012, “*Una buena temporada con la fruta chilena*”,
http://www.saam.cl/prontus_saam/site/artic/20130311/asocfile/20130311103340/bitacora_15.pdf
- Servicio Nacional de Aduanas, 2013, “*Líneas de Acción y Objetivos Estratégicos, Período 2000 – 2006*”,
<http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070226/pags/20070226134603.html>
- SICEX Chile, 2013, “*Ministerio de Hacienda adjudica licitación*”,
<http://www.sicexchile.cl/portal/documents/10180/8bb9e642-e718-4cd9-8d7e7ecbd5a8b92b>
- SICEX, 2013, “*Qué es SICEX*”,
<http://www.sicexchile.cl/portal/documents/10180/8bb9e642-e718-4cd9-8d7e7ecbd5a8b92b>
- Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe, “*Avances de la VUCE en los países de la región: Chile*”,
<https://www.sicexchile.cl/portal/documents/10180/1db1c470-1376-4754-ae8dd383c2e6ad27>

- Subsecretaría de Economía, 2014, “*Exposición sobre el Portal del Comercio Exterior*”,

<http://158.251.89.13/ticslogistica/docs/Expositores/Portal%20Comex.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1: Participantes en una operación de exportación

Usuarios Finales	Exportadores
Agencias Públicas	
	Servicio Nacional de Aduanas
	Tesorería General de la República
	Servicio Nacional de Pesca
	Superintendencia de Energía y Combustible
	Servicio Agrícola y Ganadero
	Corporación Nacional Forestal
	Seremi de Salud
	Instituto de Salud Pública
	Subsecretaría de Transporte
	Directemar
	Dirección General de Aeronáutica Civil
	Dirección General de Movilización Nacional
	Servicio de Registro Civil e Identificación
	Dirección de Bibliotecas, archivos y museos
	Consejo de Monumentos Nacionales
	Dirección de Fronteras y límites del Estado
	Comisión Chilena de Energía Nuclear
	Comisión Chilena del Cobre
Intermediarios	Agentes de aduana
	Puertos
	Consignantes y despachadores
	Agentes de cabotaje y exportación
	Agencias y proveedores de naves
	Empresas de mudanzas
	Compañías transportistas
	Empresas de envío y entrega rápida (Courier y correos)
	Almacenistas
	Forwarders
	Otros

Fuen

te: Servicio Nacional de Aduana

ANEXO N° 2: Servicios Públicos Fiscalizadores de Exportación y su Dependencia Gubernamental

	Servicios Públicos	SIGLA	Dependencia Gubernamental (Ministerios)
1	Servicio Nacional de Aduanas	SNA	Ministerio de Hacienda
2	Tesorería General de la República	TGR	
3	Servicio Nacional de Pesca	Sernapesca	Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción
4	Superintendencia de Energía y Combustible		
5	Servicio Agrícola y Ganadero	SAG	Ministerio de Agricultura
6	Corporación Nacional Forestal	CONAF	
7	Seremi de Salud	S.Salud	Ministerio de Salud
8	Instituto de Salud Pública	ISP	
9	Subsecretaría de Transporte		Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones
10	Directemar		Ministerio de Defensa
11	Dirección General de Aeronautica Civil		
12	Dirección General de Movilización Nacional		
13	Servicio de Registro Civil e Identificación	SRCEI	Ministerio de Justicia
14	Dirección de Bibliotecas, archivos y museos	DIBAM	Ministerio de Educación
15	Consejo de Monumentos Nacionales		
16	Dirección de Fronteras y límites del Estado	DIFROL	Ministerio de Relaciones Exteriores
17	Comisión Chilena de Energía Nuclear	CChEN	Ministerio de Minería
18	Comisión Chilena del Cobre	COCHILCO	

Fuente: Servicio Nacional de Aduanas

ANEXO N° 3: Exigencias documentales según Servicios Públicos Fiscalizadores

	Servicios Públicos	Documentos
1	Servicio Nacional de Aduanas	Declaración Única de Salida
2	Tesorería General de la República	Solicitud de Crédito Fiscal
		Solicitud de Traspaso
		Solicitud de Reintegro
3	Servicio Agrícola y Ganadero	Certificado Fitosanitario
		Certificado Zoonosanitario
		Certificado de Libre Venta
		Certificado de Destinación Aduanera
		Informe de Inspección del producto
		Informe de Inspección del producto
4	Seremi de Salud	Certificado de Libre Venta
5	Instituto de Salud Pública	Certificado de Registro Sanitario
		Certificado de Destinación Aduanera
		Autorización de Uso y Disposición
6	Servicio Nacional de Pesca	Notificación de embarque de productos pesqueros de exportación
		Certificado Sanitario de productos pesqueros
		Visación de documentos
		Certificados de origen
7	Servicio de Registro Civil e Identificación	Inscripción de automóviles en el registro de vehículos motorizados
8	Subsecretaría de Transporte	Permiso de transporte internacional de carga
9	Comisión Chilena del Cobre	Visación de exportaciones de cobre
10	Dirección General de Movilización Nacional	Exportación de armas y productos químicos
11	Superintendencia de Energía y Combustible	Certificación de artefactos eléctricos
12	Servicios Impuestos Internos	Devolución IVA exportador
13	Dirección de Bibliotecas, archivos y museos	Autorización de exportación de obras de arte
14	Corporación Nacional Forestal	Autorización de exportación de productos forestales en peligro de extinción
15	Consejo de Monumentos Nacionales	Autorización de exportación de bienes arqueológicos
16	Dirección de Fronteras y límites del Estado	Autorización de importación de mapas del territorio nacional
17	Dirección General de Aeronáutica Civil	Autorización para aeronaves con arribo oficial
18	Directemar	Autorización para barcos con arribo oficial

Fuente: Servicio Nacional de Aduanas

ANEXO N°4: Gobierno Electrónico: Hitos

- 2001: Inicio de política pública a través de Instructivo Presidencial
- 2002: Promulgación de la Ley de Firma Electrónica
- 2003: Nombramiento por parte del Pdte. Del Coordinador Tecnologías de Gobierno
- 2003: Promulgación Ley Bases Procedimientos Administrativos
- 2004: Implementación PMG Gobierno Electrónico
- 2004: Lanzamiento de Agenda Digital
- 2007: Lanzamiento de Estrategia Digital
- 2010: Comité de Ministros para el Desarrollo Digital
- 2010: Nombramiento de CIO
- 2013: Lanzamiento Digital 2013 – 2020

ANEXO N°5: Normativa para la estandarización documental

- Decreto Supremo 81/2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia(MINSEGPRES), sobre Interoperabilidad de documentos electrónicos.
- Decreto Supremo 83/2005 de MINSEGPRES, Norma técnica para los órganos de la administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
- Decreto Supremo 271/2008 del Ministerio de Economía(MINECON), Reglamento del Administrador de Esquemas yMetadatos para los órganos de la Administración del Estado.
- Ley 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma

ANEXO N°6: Objetivos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas

Línea de Acción N° 1: Fiscalización y sanciones

Objetivo 1: Potenciar la función fiscalizadora en base a gestión de riesgos y fortalecer la calidad de la fiscalización en línea y la auditoría a posteriori.

Objetivo 2: Redefinir y agilizar el sistema sancionatorio para hacerlo más eficiente y efectivo.

Línea de Acción N° 2: Informatización de la gestión y automatización de los procesos

Objetivo 3: Simplificar, automatizar e incorporar nuevas tecnologías de información en procesos claves de Aduanas.

Objetivo 4: Generar información relevante y oportuna, y disponer de capacidades de procesamiento inteligente para apoyar la gestión institucional.

Línea de Acción N° 3: Desarrollo y perfeccionamiento de los RRHH

Objetivo 5: Desarrollar las capacidades y habilidades del personal de Aduanas en áreas críticas y deficitarias y establecer políticas claras y permanentes para el desarrollo del personal en todo su ciclo laboral.

Línea de Acción N° 4: Mejorar la calidad y evaluación de la gestión

Objetivo 6: Disponer de una capacidad sistemática para evaluar y promover el mejoramiento continuo de los procesos, la gestión y la calidad de servicio de Aduanas.

ANEXO N° 7: Proceso de Exportación: Numero de documentos, Días y costo.

Proceso de Exportación								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Documentos para exportar (número)	7	6	6	6	6	6	6	5
Tiempo para exportar (días)	20	21	21	21	21	21	15	15
Costo de exportación (US\$)	510	645	745	745	745	795	980	980

Fuente: Banco Mundial