



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

EL MEJORAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE LA ALCARACION AL MANIFIESTO
MARITIMO EN EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS.

Autor

JORGE FUENTES GUZMAN.

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: ANDRES BERNAL T

.Viña del Mar, Julio del 2013.

Agradecimientos.

Primeramente quisiera dar las gracias a dos mujeres que ya no se encuentran en este mundo, Graciela Labrín y Ursulina Labrín, madre y abuela, por su incondicional y desinteresado sacrificio, y por su infinito amor por mí, a mi padre Edgardo Fuentes, por su permanente, necesario e incondicional apoyo, por su educación y formación hacia mí y por todo el cariño entregado, a mi hermano mayor Christopher Fuentes, por su incondicional y desinteresada ayuda, por su permanente apoyo y por su fe en mi persona, a la familia Matus Duran y Guerra Matus, por su permanente apoyo y fe en mi persona, por considerarme uno más de ustedes, uno más de la familia, por ayudarme y alentarme, por su incondicional preocupación e insistencia en la realización del presente informe.

A don Andrés Bernal, por su disposición y carácter al ser mi profesor guía, a don Juan Valenzuela Oliveros, Jefe del Departamento de recepción de naves, por permitir la realización de la práctica en el Departamento de Recepción de Naves del Servicio Nacional de Aduanas. Además a mis profesores de la facultad, por sus años de vocación y entrega en el aula de clases, la señorita María Teresa Gómez, profesional del Departamento de Recepción de Naves, por su cálida atención, recibimiento, por su disposición al formar un equipo de trabajo conmigo.

Por último, a Ester Duran y Sebastián Matus, mis más grandes amigos, mi madre adoptiva, y mi hermano, mi mejor amigo, por creer en mí, acompañarme siempre, ser incondicionales conmigo y con su cariño hacia mí, su entrega de manera desinteresada y por darme el último aliento que necesité para finalizar el informe.

Índice

Introducción.....	8
Capítulo 1º: Marco Teórico y conceptos específicos de comercio exterior.....	11
1.1 Definición de Aduana.....	13
1.2 Concepto de comercio exterior y comercio internacional.....	15
1.3 Potestad Aduanera.....	16
1.4 Mercancía.....	16
1.5 Importación.....	17
1.6 Exportación.....	17
1.7 Zona Primaria.....	18
1.8 Zona Secundaria.....	18
1.9 El trafico de cabotaje.....	19
1.10 La expresión puerto marítimo.....	19
1.11 Manifiesto marítimo de importación.....	21
1.12 Estructura del manifiesto de carga marítimo.....	23

1.12.1 Observaciones.....	24
1.13 Recepción del manifiesto de carga marítimo.....	25
1.14 Aclaración al manifiesto de Importación.....	27
1.15 Proceso de revisión.....	28
1.15.1 Datos estadísticos.....	30
1.16 Informe de faltas y sobras.....	32
1.17 Revisión de la tripulación.....	33
1.18 Destinaciones aduaneras.....	36
1.19 Normativa legal.....	39
1.20 Ordenanza de aduanas.....	39
1.20.1 Ley orgánica de Aduanas.....	41
Capítulo 2°: Presentación de la organización.....	43
2.1 Datos generales del servicio.....	45
2.2 Antecedentes históricos de la Aduana de Chile.....	46
2.3 Visión de la organización.....	50

2.4 Misión de la organización.....	51
2.5 Objetivos estratégicos.....	53
2.6 Productos y Servicios.....	57
2.6.1 Producto N°1: Despacho, recepción y tránsito de mercancías.....	58
2.6.2 Producto N°2: Generación de normas y aplicación de técnicas aduaneras.....	59
2.6.3 Producto N°3: Fiscalización de operaciones de comercio exterior...	61
2.6.4 Producto N°4: Generación y difusión de información.....	62
2.7 Usuarios y Beneficiarios.....	67
2.7.1 Poblaciones potenciales.....	73
2.8 Estructura Organizacional.....	76
2.8.1 Proceso de Estructuración Orgánica.....	77
2.9 Subdivisión del trabajo, Estructura Orgánica y funciones del Servicio Nacional de aduanas.....	79
2.10 Organigrama Dirección Nacional.....	80

2.11 Dirección Nacional.....	81
2.11.1 Departamento de staff del Director Nacional.....	81
2.11.2 Subdirecciones dependientes del Director Nacional.....	85
2.11.3 Estructura Orgánica y División del Trabajo de las direcciones regionales y administraciones.....	90
2.12. Organigrama Dirección Regional.....	92
2.13. Dotación del personal.....	92
2.14. Posición Actual.....	95
2.15. Especialidades.....	96
Capítulo 3°: Descripción de funciones y el trabajo de práctica realizado....	98
3.1 Desarrollo de Práctica Profesional.....	100
3.2 Problemas o deficiencias encontradas.....	101
3.3 Responsabilidades de las pérdidas de la documentación.....	103
3.4 Soluciones y acciones propuestas en general.....	104

3.5 Propuesta de mejoramiento del procedimiento de retiro y registro de las aclaraciones al manifiesto marítimo.....	104
3.6 Resultados esperados.....	107
Conclusiones.....	110
Bibliografía.....	113
Anexos.....	114

Introducción.

Desde los inicios de la historia, el hombre ha tenido la necesidad de intercambiar diversos tipos de bienes, se tiene registro, desde tiempos pretéritos se ha presenciado intercambio, pues un ejemplo claro de este tipo de intercambio es el trueque, que fue uno de los primeros y principales métodos de intercambio conocidos por el hombre y que se mantuvo por largo tiempo entre los hombres, con la principal finalidad de reducir o suprimir necesidades existentes. Pero con el paso de los años este tipo de intercambio generó desigualdades entre los comerciantes, naciendo así entidades reguladoras de estos tipos de intercambios que con el paso de los tiempos tomaron perfección, estas entidades tomaron la responsabilidad de controlar y gestionar los diversos intercambios económicos.

Junto con estos cambios, surgieron diversos tipos de normas regulativas que dieron origen a entidades, por así decirlo aduaneras, que tomaron origen en Europa, con el fin de regular transacciones comerciales en dicho continente, en América, tras el descubrimiento, fue fundada la primera entidad reguladora aduanera, la que definitivamente Don Agustín de Jáuregui, fundó y estableció de manera permanente la Aduana en Chile, ubicada su casa central en la ciudad de Santiago y conocida con el nombre de Administración de Aduanas. La fundación de la Aduana en Valparaíso fue en el año 1820, con la finalidad de mejorar y facilitar los procesos de ingreso de mercancías

y a su vez ser un apoyo para la Aduana en Santiago, con el tiempo se acordó el traslado de la Aduana Mayor o la Superintendencia de Aduanas desde la ciudad de Santiago al puerto principal de Chile, la ciudad de Valparaíso, con el fin de dictar normas que regulen, controlen, faciliten y recauden absolutamente todos los aspectos que tuvieren relación con el comercio internacional, pero específicamente el ingreso de mercancías al país.

Razones que justifican la práctica profesional.

La participación como alumno practicante en el servicio nacional de aduanas en el presente informe, radica principalmente en el aporte que nuestra carrera y en particular los administradores de negocios internacionales pueden aportar dentro de las entidades gubernamentales con herramientas sólidas y nuevas tendencias para un mejoramiento continuo de los procesos y trabajos diarios que realizan las entidades como aduanas, debido a la importancia estratégica que posee en particular el departamento de recepción de naves al realizar la gestión documental, ya que en este sentido, aporta una ayuda y facilidad a los usuarios para gestionar de manera correcta y oportuna sus mercancías tanto para la internación como para su salida de nuestro país, debido a ello fue mi principal motivación al integrarme como un funcionario más del servicio nacional de aduanas y también como uno más en el departamento de recepción de naves, zona primaria.

Objetivos generales.

El presente informe tiene como objetivo mostrar las funciones, actividades y las tareas relacionadas con el servicio nacional de aduanas. Dar una visión clara y precisa de lo que es el servicio nacional de aduanas con sus distintas características, como también mostrar específicamente, y presentar mi trabajo como alumno practicante del departamento de recepción de naves en zona primaria, como también el funcionamiento del departamento y el aporte que éste entrega a la nación.

Objetivos específicos.

A.- Como finalidad específica, el presente informe tiene como objeto, mostrar una visión clara y precisa de los distintos conceptos relacionados con comercio exterior.

B.- También entregar una presentación objetiva de la organización, en este caso, el servicio nacional de aduanas de Chile.

C.- Finalmente presentar el trabajo realizado en práctica con una propuesta de innovación a los procedimientos de la gestión documental, que tanto para el servicio nacional de aduanas como para los usuarios, será de suma importancia cambiar y mejorar, que traerá consigo, mejoras que en estos tiempos se hacen imprescindible incorporar.

CAPÍTULO PRIMERO:

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.

El presente capítulo tiene por finalidad definir los conceptos relacionados con el comercio exterior en Chile, las descripciones y significados de los conceptos como: comercio exterior, importación, aduana, como también los relacionados con el trabajo en práctica realizados como son, manifiesto de carga marítimo, lo que significa un proceso de revisión, la definición y objeto de un informe de faltas y sobras, las destinaciones aduaneras, especificaciones de la revisión a las tripulaciones, entre otros, para así otorgar una guía práctica sobre conocimientos de estas palabras y conceptos que permiten entregar un alcance respecto de lo que significa el comercio internacional en Chile, respecto de las tendencias que imperan a nivel mundial en relación al comercio exterior.

1.1.-Definicion de Aduana.

Se entiende por aduana: **“La aduana es la oficina pública y/o fiscal que, bajo las órdenes de un Estado o gobierno político, se establece en costas y fronteras con el propósito de registrar, administrar y regular el tráfico internacional de mercancías y productos que ingresan y egresan de un país.”**¹

El propósito de la aduana es múltiple y, entre otras cosas, se ocupa de controlar el tráfico de bienes materiales que se importan y exportan, cobrando impuestos y tarifas a entes individuales o colectivos.

Además del control sobre las mercancías, la aduana también regula el tráfico ingreso y egreso de personas y capitales a un país, aunque éstas no constituyen sus funciones principales, ya que existen otras instituciones orientadas a tales fines, la aduana está conformada por agentes aduaneros, que es la persona autorizada por el gobierno nacional para controlar el ingreso de bienes y determinar el valor de cobro que deberá abonar el interesado por ello.

La administración de la aduana sobre las mercancías tiene lugar a través del derecho de aduana o arancel aduanero, que refiere a aquella tarifa o coste que el dueño de los productos deberá abonar para permitir que éstos ingresen al país sin ser retenidos por la seguridad de la aduana, las tarifas se disponen de acuerdo con las políticas de la Aduana y se establece una regulación que fija un precio para cada tipo de producto: por ejemplo, bienes tecnológicos, de consumo, culturales, etcétera.ⁱ

¹ No especificado, definición: <http://www.definicionabc.com/social/aduana>. 17/07/2013 17:31 PM.

A partir del capítulo número 2 se encuentran especificados detalladamente cada una de las funciones y tareas que realiza el servicio nacional de aduanas junto con una objetiva y clara descripción de todas sus actividades los que se detallaran en el capítulo siguiente.

1.2.-Concepto de comercio exterior y comercio internacional.

Comercio internacional es el intercambio de bienes y servicios que se efectúa entre los habitantes de dos o más naciones, de tal manera, que se dé origen a salidas de mercancía de un país (exportaciones) entradas de mercancías (importaciones) procedentes de otros países².

Los términos comercio internacional y comercio exterior, se utilizan frecuentemente como sinónimos, sin embargo, en su más estricta significación, poseen una diferencia fundamental:

- Por comercio internacional debe entenderse a la actividad en su conjunto, es decir, a la serie de lineamientos, requerimientos, directrices y normas que regulan a la actividad misma, independientemente de la nación o naciones involucradas en ella.

En cambio el comercio exterior se aplica a la relación económica y jurídica que se da en un lugar y momento determinado entre dos o más naciones, específicamente señaladas. Así, se puede expresar por ejemplo, que la organización mundial de comercio (OMC) es el máximo organismo rector del comercio internacional.

2 No especificado <http://negocios.uncomo.com>, definiciones. 17/07/2013 17:44 PM

1.3.- Potestad Aduanera.

La potestad aduanera se entiende como el conjunto de atribuciones que tiene el Servicio para controlar el ingreso y salida de mercancías hacia y desde el territorio nacional y para dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias que regulan las actuaciones aduaneras. Quedan también sujetas a dicha potestad las personas que pasen por las fronteras, puertos y aeropuertos, y la importación y exportación de los servicios respecto de los cuales la ley disponga intervención de la Aduana³

Asimismo, esta potestad se ejerce respecto de las mercancías y personas que ingresen o salgan de zonas de tratamiento aduanero especial.

1.4.- Mercancía.

El servicio nacional de aduanas define mercancía como: **“Todos los bienes corporales muebles, sin excepción alguna”**.

Es extranjera la que proviene del exterior y cuya importación no se ha consumado legalmente, aunque sea de producción o manufactura nacional, o que, habiéndose importado bajo condición, ésta deje de cumplirse⁴.

³ No especificado [http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/ 17/07/2013 18:16 PM](http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/17/07/2013_18:16_PM)

⁴ No especificado [http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/ 17/07/2013 18:16 PM](http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/17/07/2013_18:16_PM)

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

1.5.- Importación.

Se entiende por importación: **“La introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país”**⁵

1.6.- Exportación.

Por otra parte el servicio nacional de aduanas define exportación como:

“La salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior”⁶

Para comprender de mejor manera los conceptos que a continuación proceden, es imperativo mencionar que las siguientes definiciones están orientadas a la comprensión de ellas para así, posteriormente definir y mostrar los conceptos relacionados con la práctica profesional y trabajo realizado en esta que se desarrollaran en el capítulo tres del presente informe.

⁵ No especificado [http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/ 17/07/2013](http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/17/07/2013) 18:16 PM

⁶ No especificado [http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/ 17/07/2013](http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/17/07/2013) 18:16 PM

1.7.- Zona primaria.

El servicio nacional de aduanas define zona primaria como: **“El espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales marítimas y terrestres de la movilización de las mercancías, el que, para los efectos de su jurisdicción es recinto aduanero y en el cual han de cargarse, descargarse, recibirse o revisarse las mercancías para su introducción o salida del territorio nacional”**⁷.

Corresponderá al Director Nacional de Aduanas fijar y modificar los límites de la zona primaria.

1.8.- Zona secundaria.

En tanto la zona secundaria se define como:

“La parte del territorio y aguas territoriales que le corresponda a cada Aduana en la distribución que de ellos haga el Director Nacional de Aduanas, para los efectos de la competencia y obligaciones de cada una”⁸

De esta definición se desprende lo que son los. **Perímetros fronterizos de vigilancia especial** los cuales son parte de la zona secundaria en la cual se establecen

⁷ No especificado [http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/ 17/07/2013](http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/17/07/2013) 18:16 PM

⁸ No especificado [http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/ 17/07/2013](http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/17/07/2013) 18:16 PM

prohibiciones y restricciones especiales para las existencias y tráfico de mercancías.

Ley 19.888 Art. 3° N 1

1.9.- El tráfico de cabotaje.⁹

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

1.10.- La expresión puerto marítimo.

Se entiende a la expresión “**Puerto marítimo**” los puertos ubicados en un lago, cuando éste constituya parte de la frontera de la República.

De estas definiciones se desprende de manera general otras definiciones que ayudan a la comprensión de lo que significa el comercio exterior y su ente fiscalizador y todas sus obligaciones y derechos, dentro de los que destacan los siguientes conceptos:

⁹ No especificado [http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/ 17/07/2013](http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/17/07/2013) 18:16 PM

- **Reexportación:** Es el retorno al exterior de mercancías traídas al país y no nacionalizadas.

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

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

Sin perjuicio de lo que determine el Director Nacional de Aduanas, con aprobación del Presidente de la República, se entenderá por recinto bajo control de una Aduana, no sólo las oficinas, almacenes y locales destinados al servicio directo de la misma y sus dependencias, sino también los muelles, puertos y porciones de bahía y sus anexos, si es marítima, y las avanzadas, predios y caminos habilitados, si es terrestre.¹⁰

¹⁰ No especificado [http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/ 17/07/2013 18:16 PM](http://www.aduana.cl/aduana/site/artic/17/07/2013_18:16_PM)

1.11.- Manifiesto Marítimo de Importación

El manifiesto de Carga es el documento que contiene la relación completa de los bultos de cualquier clase de Mercancía que vengan a bordo de un vehículo con exclusión de los efectos postales y efectos personales de los tripulantes y pasajeros, suscritos por el conductor.

Cada nave que recale en el Puerto Chileno, debe presentar un Manifiesto Marítimo de Carga. En el caso de Valparaíso, Este debe ser entregado a la unidad de Recepción de Naves por la Compañía Naviera transportista 24 horas previas al ingreso de información de su arribo efectivo en el Sistema de Manifestación Naviero..

Las naves que recalen en puerto pueden traer o no consignadas mercancías para posteriormente internarse por Valparaíso.

En el caso que traiga consignada carga para el Puerto, este manifiesto debe venir con una carta conductora donde señala:

- Numero de manifiesto que le otorgo informática de la DNA, este es un número único que identificara el manifiesto para la posterior elaboración de las DI.
- Compañía Naviera que transporta la nave.
- Nombre de la nave con su número de viaje.
- Nombre de cada almacén donde se recepcionará carga, este debe especificar la cantidad de juegos que adjunta por almacén y el número de páginas que contiene.

En el caso de no traer carga para un almacén se debe señalar en este que para dicho almacén no hay carga. La Compañía Naviera debe adjuntar 3 números de juegos por cada almacén.

En Valparaíso existen siete almacenistas:

1. Empresa Portuaria Valparaíso (EPV)
2. Saam Barón (SEPSA)
3. Terminal Pacifico Sur (TPS)
4. Saam Placilla
5. Sitrans
6. Texval
7. El Sauce

➤ Manifiesto general si procede.

En el viaje que Valparaíso sea el primer puerto nacional donde la nave recale, la Compañía Naviera deberá presentar adjunto al Manifiesto de Carga, un Manifiesto General el que trae consignada toda la carga que transportó la nave en su viaje. Este procedimiento se aplicara tanto en Valparaíso como para cualquier otro Puerto Nacional que sea el primero en recibir la nave.

Como señale en un principio, este Manifiesto debe ser recepcionado por la unidad previo a su registro en el Sistema de Manifestación Naviera, y debe venir con una carta conductora. La Compañía Naviera podrá realizar cualquier modificación en el manifiesto, cuando sea necesario, antes que la nave arribe en puerto sin necesidad de presentar una Aclaración al Manifiesto.

Cuando la nave no traiga carga, debe presentar un manifiesto negativo, el cual tiene la misma estructura del manifiesto con carga pero debe señalar “Nave sin carga para este Puerto”.

1.12.- Estructura del Manifiesto de Carga Marítimo.

El Manifiesto de Carga se conforma en relación a la información del Conocimiento de Embarque, transcribiendo los datos necesarios para la posterior identificación de la mercancía y creación de la Declaración de Régimen Aduanero que se solicite.

Dentro de la información que se debe transcribir al Manifiesto, encontramos los siguientes datos requeridos:

- Nombre y número de viaje de la nave en la cual viene la carga
- Puerto de Embarque, Transbordo (si procede) y destino de la carga.
- Destino final de la carga
- Número de página
- Embarcador
- Consignatario
- Conocimiento de embarque (BL)
- Marcas y números que identifican el bulto.
- Número y clase de bultos, descripción de las mercancías
- Peso bruto en kilos
- Volumen en M3

1.12.1.- Observaciones

Algunas cargas de origen vienen amparadas en un solo Conocimiento de Embarque, al que se le denomina “BL master o madre”, el que puede contener variados bultos para distintos Consignatarios, en este caso, el Forwarder o Compañía Naviera a quien venga consignada la carga, deberá desglosar en nuevos Conocimientos de Embarque para el dueño de cada mercancía.

A estos nuevos Conocimientos creados se les llaman “BL hijos” los que posteriormente pueden desglosarse en nuevos conocimientos o “BL nietos”.

Todos estos nuevos Conocimientos que pueden nacer desde un BL Master, deben ir señalados en la hoja del Manifiesto de Carga, para individualizar la cantidad de bultos de cada Consignatario para su posterior retiro con la Declaración correspondiente.

En casos que los Forwarder o la Compañía Naviera no señalen a tiempo en el manifiesto estos desgloses, deberá hacerlo a través de una Aclaración al Manifiesto por apertura al BL Master.

1.13.- Recepción del Manifiesto de Carga Marítimo

El funcionario de Recepción de Naves al momento de recibir el Manifiesto por el despachador de la Compañía Naviera, verificará que el número de Manifiesto y el nombre de la nave están ingresados al sistema computacional de “Manifestación Naviera”, de estar conforme, se procede a revisar la carta conductora donde señala la cantidad de juegos de manifiesto que contiene por cada almacén y el número de páginas. De cumplir correctamente con lo previamente señalado, el funcionario procede a

estampar su timbre personal y hora de recepción en la Carta Conductor con copia al despachador de la compañía como respaldo de la entrega.

Al momento de registrar la fecha de arribo efectivo de la nave al sistema, la Compañía Naviera tiene que entregar en Recepción de Naves una copia del “Acta de Recepción de Arribo Efectivo”, más la documentación de la tripulación de la nave (lista de tripulantes y efectos personales de la tripulación), rancho, lista de puertos y lista de encargo si procede, entregándole el funcionario una copia timbrada del recibo al despachador.

Al recibir el Acta de recepción de la nave, el funcionario debe proceder a separar los manifiestos correspondientes a cada almacén, timbrándolos y crear 3 juegos según la siguiente distribución:

1. **Unidad Recepción de Naves**, este juego lleva adjunta la documentación de la tripulación y el acta de recepción de la nave.
2. **Cámara Marítima**, contiene una copia de manifiesto de cada almacén y se entrega mensualmente a la Cámara Marítima.
3. **Almacenistas**, se distribuye una copia al libro de despacho del almacén según corresponda cada manifiesto.

1.14.- Aclaración al Manifiesto de Importación.

Cuando alguna de la información digitada en el manifiesto de carga no corresponde a la que indica el BL, se debe modificar a través de una Aclaración al Manifiesto. Esta Aclaración debe ser presentada por la Compañía Naviera o Forwarder según corresponda. Siendo aceptada y numerada la aclaración por el funcionario de Aduanas, queda automáticamente corregido el Manifiesto.

Para la revisión de las aclaraciones al manifiesto, se creó el “Manual de Presentación de Aclaraciones al Manifiesto Naviero”, el que entro en vigencia mediante la Resolución N°4624/2011 de la D.N.A. Este manual es utilizado por los funcionarios de Aduana para la revisión de las aclaraciones, según sea lo solicitado a modificar, se exigirá adjuntar distinta documentación base que respalde el cambio.

Algunos de los cambios solicitados en aclaración son:

- Cambio de almacenista, el consignatario solicita que su carga sea recepcionada por un almacén distinto al manifestado en origen, debiéndose a un error de digitación o voluntad propia.
- Cambio de consignatario, al manifestar la carga a un consignatario distinto por error o si el consignatario solicita este cambio por algún motivo personal.
- Corrección de peso, este puede ser agregando o restando peso que en origen se manifestó erróneamente al momento de emitir el BL o transcribir la información al manifiesto.

- Error en digitación o transcripción de datos, estos errores se pueden dar en la descripción de la mercancía, ya sea en la cantidad, identificación de bultos, número de sellos, puerto de embarque, etc.
- Cambio de destino, estando la carga manifestada con destino final a un puerto determinado, siendo que la dirección del consignatario es distinta a este, se debe proceder a esta aclaración.
- Apertura de BL hijo o BL nieto, al no haberse aperturado dichos conocimientos en los plazos establecidos por la compañía, estos deben incluirse con posterioridad mediante la aclaración.

1.15.- Proceso de revisión.

Para la presentación de las Aclaraciones al Manifiesto, las Compañías Navieras y Forwarder deben regirse por un horario establecido de recepción y posterior entrega del documento. Cada aclaración debe cumplir con un formato único diseñado por Aduana, este debe venir con un mínimo de seis copias mas una original que contendrá la documentación base para la posterior revisión de la documentación por el funcionario.

La revisión de la aclaración se basa en dos partes, la primera es la revisión del encabezado de la aclaración, donde debe coincidir la información con el número de manifiesto que se señala, los puntos a revisar son:

1. Numero de manifiesto y almacén, está compuesto por 5 números más un dígito verificador, este puede ser del 1 al 7 dependiendo del almacén donde esta manifestada la carga.

2. Nombre de la nave y número de viaje, está relacionado directamente con el número de manifiesto.
3. Fecha de manifiesto, está corresponde a la fecha del arribo efectivo de la nave.
4. Compañía transportista, se refiere a la compañía naviera que representa a la nave.
5. Aduana, esta debe indicar la aduana donde se presenta la aclaración y el código que la identifica.

De encontrarse esta primera etapa conforme, el funcionario procede a la revisión de los campos señalados a aclarar en relación a la documentación base que adjuntan como respaldo de esta modificación.

De existir alguna disconformidad o falta de antecedentes, el funcionario rechaza la aclaración mediante un formulario de rechazo donde debe señalar el motivo por el cual no se da curso a la aclaración. Este se deja en una bandeja de documentos rechazados para su posterior retiro por el despachador.

Si la aclaración cumple con lo solicitado, el funcionario de aduana procede a numerar la aclaración con un correlativo que obtiene del libro de aclaración al manifiesto, donde debe transcribir los datos del encabezado más el número del conocimiento de embarque para poder llevar un registro de las aclaraciones aceptadas, y debe estampar su timbre personal donde señale la fecha de aceptación y el nombre del funcionario que dio curso a la aclaración.

Posteriormente se separan las copias y se distribuyen de la siguiente manera:

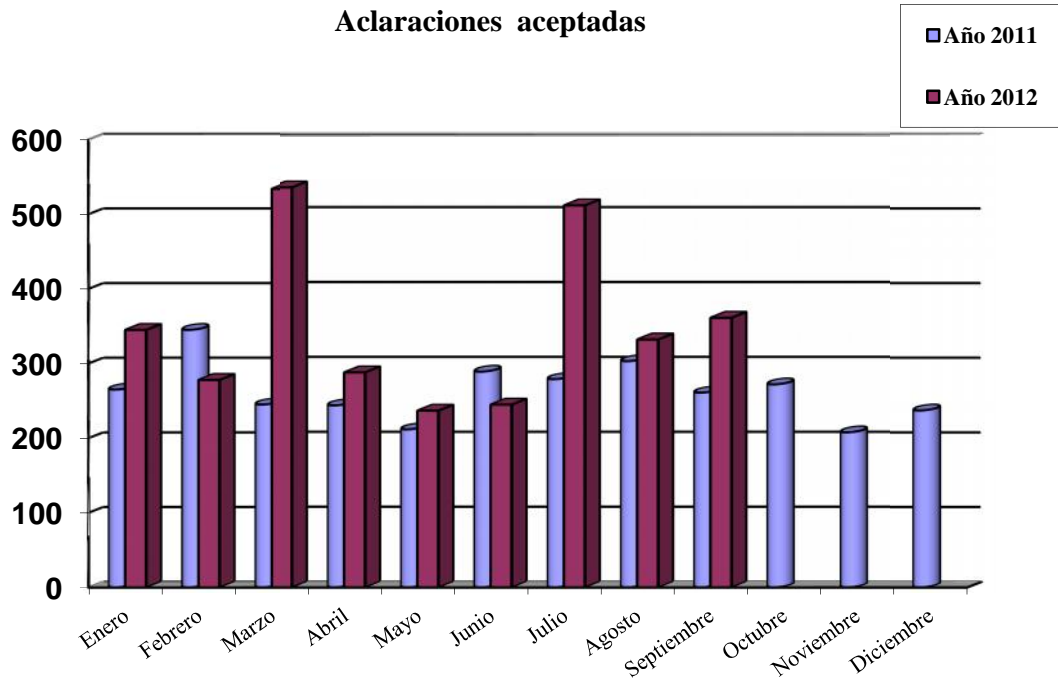
- Copia original con antecedentes base, se dejan en una caja Memphis separada mensualmente, esta copia queda de respaldo en la unidad.
- Primera copia, se guarda en caja Memphis para adjuntar posteriormente al manifiesto que se aclaró.
- Segunda copia, se guarda en caja Memphis y es un respaldo de la original.
- Tercera y Cuarta copia, se entrega al almacenista que corresponda mediante su libro de entrega de documentos.
- Quinta copia, se guarda en caja Memphis para luego entregar a la cámara marítima el total de aclaraciones del mes.
- Sexta copia, se deja en la bandeja de compañía naviera para su posterior retiro.
- Séptima copia, se deja en la bandeja de forwarder para su posterior retiro.

En los casos que la aclaración sea presentada fuera de los plazos establecidos, se calculará la cantidad de días fuera de plazo para formular la denuncia en conformidad al Artículo 176 Letra A de la Ordenanza de Aduana.

1.15.1.- Datos estadísticos

La cantidad de aclaraciones recepcionadas en la unidad fluctúan entre las 35 aclaraciones diarias aproximadamente, las que posteriormente son aceptadas o rechazadas según la conformidad del funcionario.

Durante el año 2011 fueron aceptadas 2985 aclaraciones al manifiesto, y hasta octubre del año 2012 esto asciende a 3013 aclaraciones, distribuidas mensualmente como se señala en el siguiente grafico:



1.16.- Informe faltas y sobras.

Este documento contiene la relación de bultos recibidos en exceso o en defecto, con indicación del tipo de bulto, marca, peso, número de conocimiento de embarque y manifiesto al que pertenece, clase de mercancía que contenga, de acuerdo a los antecedentes documentales que se contenga y el término de la fecha de la descarga.

El encargado del recinto de depósito aduanero, debe entregar a la unidad de recepción de naves una relación de las mercancías no entregadas por manifiesto en un plazo de 24 horas después del zarpe efectivo de la nave. A este informe se le denomina “Informe 24 Horas” y debe ser recepcionado en la unidad el día hábil siguiente de la conformación del documento.

La Compañía transportista de la nave podrá efectuar una aclaración al manifiesto para aclarar dicha diferencia dentro de los 7 días siguientes al zarpe de la nave.

Posterior a la primera entrega de informe de 24 horas, el encargado del recinto de depósito aduanero deberá entregar ante la unidad un informe de faltas y sobras, el que será revisado por el funcionario de la unidad para formular la denuncia correspondiente al Artículo 173 de la Ordenanza de Aduana si existiera carga faltante o sobrante.

Los informes son recepcionados por el funcionario en dos copias, en las cuales estampa su timbre personal indicando fecha y hora en que se recibió el informe, entregando una copia al despachador como respaldo de la operación.

1.17.- Revisión de la tripulación.

Todo vehículo que ingrese al territorio nacional debe presentar documentación de su tripulación, lista de nombres y efectos personales de los tripulantes que la componen. Esta documentación debe venir timbrada por el capitán responsabilizándose que lo indicado sea información fidedigna.

Una vez arribada la nave y entregada la documentación de tripulación, la compañía transportista está autorizada para desembarcar a los tripulantes que no seguirán el viaje de la nave hacia otros puertos o retornaran a su lugar de residencia.

De no cumplirse con lo antes señalado y el tripulante abandone el vehículo con anterioridad, el funcionario de aduana formulara la denuncia en conformidad al Artículo 176 de la Ordenanza de Aduanas, la que recaerá a la compañía transportista que corresponda.

En el momento que los tripulantes hacen abandono del vehículo deben dirigirse a la unidad, acompañados por el receptor de la nave, para ser sometidos a revisión de sus efectos personales y equipaje por el funcionario de aduana en conjunto con el funcionario del SAG.

Se entiende como equipaje de viajero los siguientes objetos:

- Los artículos de viaje, prendas de vestir, artículos eléctricos de tocador y artículos de uso personal o de adorno, gastados o usados y que sean apropiados al uso y necesidades ordinarias de la persona que los importe o exporte y no para su venta.

- Cámara de video portátil y sus accesorios
- Teléfono móvil, tipo celular, u otros.
- Cámara fotográfica portátil, tipo digital u otros y sus accesorios
- Un aparato portátil para grabación o reproducción de sonido, imagen o mixto (mp3, mp4 o similares), junto a su juego de audífonos portátiles y sus accesorios.
- Un reproductor de sonido digital portátil o reproductor portátil de discos compactos (CD) y/o DVD o similares, junto a su juego de audífonos portátiles y sus accesorios.
- Un computador portátil de uso personal.
- Artículos deportivos de uso personal
- Libros y folletos que se editen en rústica y en encuadernación común, así como diarios, revistas y composiciones musicales impresas, siempre que no sean ediciones de lujo.
- Medicamentos de uso personal (en cantidades apropiadas al tiempo de permanencia en el país);
- Prismáticos o binoculares usados.
- Obsequios, nuevos o usados, por un monto aproximado US \$ 300, por cada viajero mayor de 12 años en el caso de las mujeres y 14 años en el caso de los varones, de conformidad con el artículo 26 del Código Civil”
- Los objetos de uso exclusivo para el uso de profesiones u oficios, usados. Lo anterior, con la limitación de que corresponda a objetos portátiles que

normalmente son llevados de un lugar a otro por profesionales y artesanos, y no a máquinas, aparatos u otros objetos que requieran alguna instalación para su uso.

- Hasta una cantidad que no exceda, por persona adulta, de 400 unidades de cigarrillos, 500 gramos de tabaco de pipa; 50 unidades de puros y 2.500 centímetros cúbicos de bebidas alcohólicas.¹¹

Si del resultado de la inspección se detectara que el tripulante porta mercancía no declarada o que no comprenda a lo establecido como equipaje de viajero, el funcionario de la unidad informa al receptor de nave presente y retiene dicha mercancía elaborando un informe donde deja constancia de lo sucedido al jefe de la unidad para que derive el procedimiento a quien corresponda.

1.18.- Destinos Aduaneros.

La unidad de Recepción de Naves cumple la función de Aduana de destino en los casos que una destinación aduanera, ya sea Redestinación, Tránsito o Transbordo, provenga de otro punto de aduana que realizó el despacho de la mercancía (Aduana de Origen) y posterior será embarcada en nuestro puerto.

¹¹ No especificado, Ordenanza de Aduanas, <http://www.aduana.cl>, Legislación, Normativa y Jurisprudencia, 17.11.2010

El transportista debe presentar al funcionario de Aduana la documentación de la carga en los regímenes antes señalados según corresponda, además debe adjuntar la guía de correo o conocimiento de embarque que ampara la mercancía y dos copias del manifiesto de carga para su revisión. El funcionario debe chequear si la información transcrita al manifiesto con relación a la destinación sea la misma e inspeccionar físicamente que el bulto se encuentre en buen estado con su rotulación visible y número de guía aérea o conocimiento señalado.

De estar conforme la revisión, se procede a manifestar la destinación en el Acta de Recepción Manifiesto Carretero, donde obtenemos el número correlativo que se le designara a ese manifiesto.

Los anexos que vienen adjuntos a la destinación se deben rellenar en el campo de presentación de mercancías, donde el funcionario dejara constancia de la fecha, cantidad de bultos, peso documental o verificado, vehículo en que se presenta la mercancía y el número de manifiesto asignado. Además debe estampar su timbre personal y firmar cada copia del anexo.

De igual manera se numera el manifiesto que presenta el transportista, donde se indica la fecha, número de manifiesto asignado y cantidad de páginas del manifiesto.

El funcionario de la unidad debe retener para su respaldo las copias tercera (Aduana destino) y cuarta (Aduana destino-origen), más una copia del manifiesto ya numerado. Se entrega al transportista toda las copias restantes, original del acta de recepción y dos copias del manifiesto numerado.

Las destinaciones de transbordo y redestinación se considerarán cumplidas al momento de ser presentada la mercancía ante la aduana de destino y que esta cumpla con toda la formalidad para ser manifestada por el funcionario. Posteriormente se le avisa a la aduana de origen de las destinaciones recibidas en conformidad.

No obstante de lo anterior, el transportista debe presentar ante la unidad en un plazo no mayor de 3 días hábiles posteriores al embarque, las copias del anexo 1era copia aduana destino y 2da copia aduana destino-origen con el respectivo timbre de la nave donde se embarco en el recuadro de “Retiro de Mercancías”. En los casos que no se trate de una embarcación inmediata, el transportista debe almacenar la carga a la espera del embarque final y entregar a recepción de naves una copia de la papeleta de recepción del almacén donde quedo la mercancía.

En el caso del tránsito, este se considerará como cumplido al momento que la mercancía sale al exterior, es decir, cuando ya ha sido embarcada para su destino final, por lo que el transportista deberá presentar los anexos en conformidad a lo señalado en el párrafo anterior.

Finalmente el funcionario debe enviar mediante un Oficio ordinario las copias de la destinación y su anexo a la aduana de origen para así poder dar por cumplida la destinación transitoria.

El presente Capítulo tuvo como finalidad reconocer las diferentes tareas aplicadas en la Práctica Profesional y los procesos Aduaneros que se realizan en la Unidad Recepción de Naves.

Siendo la aclaración al Manifiesto Naviero un documento de suma importancia para los procesos relacionados con la internación de mercancía, fue este último documento donde puse énfasis en determinar si se estaba cumpliendo con una eficiente gestión Aduanera, la que se profundizara en el capítulo 3 del presente informe.

1.19.-Normativa Legal.

La Aduana, dentro de su vasta normativa legal, se rige esencialmente por dos cuerpos legales los cuales vienen a estructurar y definir tanto las funciones, como los procedimientos correspondientes, según los objetivos institucionales que les ha encomendado la ley: Primero, existe la Ordenanza de Aduanas, Decreto con Fuerza de Ley N° 30/2004 del Ministerio de Hacienda. Segundo, la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, Decreto con Fuerza de Ley N° 329, de 1979, del Ministerio de Hacienda, Diario Oficial 20.06.79.

1.20.-Ordenanza de Aduanas: Decreto con Fuerza de Ley N° 30/2004 del Ministerio de Hacienda.¹²

La ordenanza es un tipo de norma jurídica, que se incluye dentro de los reglamentos y que se caracteriza por estar subordinada a la ley. El término proviene de la palabra orden, por lo que se refiere a un mandato que ha sido emitido por quien posee la potestad para exigir su cumplimiento. Por ese motivo, el término ordenanza también significa mandato.¹³

¹² Servicio Nacional de Aduanas, *Legislación, Normativa y jurisprudencia*, http://normativa.aduana.cl/prontus_normativa/site/artic/20070213/pags/20070213171854.html, 20.09.2011

¹³ No especificado, “ordenanza”, <http://es.wikipedia.org/wiki/Ordenanza>, 21.09.2011

La Ordenanza de Aduanas está compuesta por un total de 211 artículos divididos en cuatro libros y un título preliminar.

a) El título preliminar: destaca el ámbito de aplicación y las definiciones básicas en materia aduanera, los plazos que determina la ley, así como las disposiciones generales relativas a los derechos y obligaciones de las personas respecto de la legislación aduanera, como se componen y distribuyen las Aduanas, por último sobre el ejercicio de la potestad aduanera. b) El Libro I: se refiere a la existencia de la Junta General de Aduanas, esto es: quienes la componen, su ubicación geográfica, y sus funciones en cuanto a ser la única instancia sobre reclamaciones contra el Director General de Aduanas. c) El Libro II: regula los procedimientos de la entrada y salida de vehículos, mercancías y personas, hacia y desde el territorio nacional y de su presentación al Servicio de Aduanas. d) El Libro III: establece las infracciones a la Ordenanza de Aduanas, así como las penalidades respectivas y los procedimientos para aplicarlas. e) El Libro IV: se relaciona con los despachadores de Aduanas, es decir, quienes pueden efectuar los trámites aduaneros, además define al Agente de Aduana como un profesional auxiliar, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios como gestor en el despacho de mercancías.

1.20.1.-Ley Orgánica de Aduanas: Decreto con Fuerza de Ley N° 329, de 1979, del Ministerio de Hacienda, publicada en el Diario Oficial del 20.06.79.¹⁴

Para los efectos de este informe se entiende por Ley Orgánica, aquella que crea una Institución del Estado, estableciendo el rol que desempeña en la sociedad, su forma de organización, las funciones principales de su competencia y las responsabilidades y atribuciones que le corresponden.

En su primer capítulo define el objetivo y organización del servicio, estableciendo el estatuto de autonomía del Servicio Nacional de Aduanas. En efecto, La Ley define a la Institución como un Servicio Autónomo en su funcionamiento, pero que depende del Ministerio de Hacienda; esto se traduce en que el Jefe Superior que corresponde al Director Nacional, es nombrado por el Presidente de la República. En cada uno de sus 29 artículos se determinan las bases organizacionales del Servicio Nacional de Aduanas; es decir: su estructura jerárquica, los mecanismos de coordinación, las distintas funciones y responsabilidades de las Subdirecciones, Departamentos, y de las otras Unidades Orgánicas. Además, dicho cuerpo legal establece funciones y atribuciones de las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas. En cuanto a la dotación de

14 Servicio Nacional de Aduanas, *Legislación, Normativa y jurisprudencia*, http://normativa.aduana.cl/prontus_normativa/site/artic/20070214/pags/20070214101941.html, 21.09.2011

personal, la Ley define la planta de personal indicando la cantidad de puestos de trabajo y los grados asignados a cada cargo.

CAPITULO SEGUNDO:

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS.

El presente capítulo tiene por objeto describir los aspectos teóricos y formales relacionados con el servicio nacional de aduanas de Chile, las nociones generales y los elementos principales, en cuanto a los conceptos de: Misión, Visión, Objetivos, Productos y Usuarios/Beneficiarios, como también un alcance respecto de su historia desde sus orígenes hasta nuestros días, mencionando también su estructura organizacional, entre otros aspectos, para presentar una correcta y clara idea de lo que es en nuestros días el servicio nacional de aduanas de Chile, cada una de las informaciones escritas en este capítulo son, por parte del Servicio Nacional de Aduanas; de acuerdo con la legislación vigente que rige a la Institución.

2.1.-Datos Generales del Servicio.

Nombre: Servicio Nacional de Aduanas

Fundada a partir de 1820

Rut: 60.804.000 - 5

Giro Comercial: Fiscalización del Comercio Exterior

Domicilio Principal: Plaza Sotomayor 60, Valparaíso, Chile (Dirección Nacional)

Teléfono: (56 32) 2200500

Página Web: www.aduana.cl

Logo Institucional:



2.2.- Antecedentes históricos de la Aduana de Chile.¹⁵

Históricamente a nivel mundial, así como en Chile, las aduanas nacieron para impedir la entrada de productos a un determinado territorio, con motivo de proteger la industria interna del país en esa época.

Desde el punto de vista de su historia, es importante destacar el rol que le ha cabido a Aduanas en el desarrollo del comercio exterior y en la fiscalización del ingreso y salida de mercancías del país, desde los tiempos de la Colonia, cuando la Reina Isabel de Castilla estableció la llamada Casa de Contratación de Sevilla, en 1503. La llamada “Aduana de Sevilla”, fue creada, con el fin de centralizar desde allí las mercancías que salían a las nuevas colonias americanas. Tiempo después, en 1545, surge un verdadero derecho de aduana: el almojarifazgo o derechos de entrada sobre el valor de las mercancías.

En 1774 se creó, en forma definitiva, el primer Servicio de Aduanas de Chile, cuya sede principal se radicó en Santiago, conocido en esa época con el nombre de Administración de Aduanas.

Tras la declaración de la Independencia de Chile en 1810, se promulga al año siguiente la Ley de Libertad de Comercio, siendo ésta la primera ley de la República, que aporta interesantes artículos de incidencia aduanera vinculados con el comercio exterior. Ese mismo año se dicta la primera Ordenanza de Aduanas, al permitirse desde el 21 de

15 Servicio Nacional de Aduanas, *Cronología desde 1497*, http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070226/pags/20070226092606.html, 20.08.2011

Febrero de 1811, el comercio recíproco con naciones amigas o neutrales con respecto a España. Posteriormente, el Reglamento Constitucional de 1813, establece la revisión de las mercancías en Valparaíso antes que éstas fueran remitidas a Santiago.

En el año 1831 se traslada definitivamente, la Aduana Mayor desde Santiago a Valparaíso. Dos años después se crean los “Almacenes de Aduana”. En los años siguientes se dictan normas y procedimientos aduaneros, como también se van fundando nuevas aduanas en distintos puntos del país, tales como: Coquimbo, Los Andes, Caldera, Talcahuano, Mejillones, Carrizal Bajo, Chañaral, Tomé, Arica, Taltal, entre otras. Algunas continúan vigentes, mientras que otras fueron suprimidas con el paso del tiempo.

Ya en 1867 Se construye el Muelle y los Almacenes Fiscales de Valparaíso. En 1879 Se establece un derecho de exportación que afectó al salitre y que se fijó en 40 centavos por cada quintal métrico. El 7 de Abril del mismo año durante la guerra del pacífico¹⁶ se decreta que queda cortada toda comunicación comercial de la República de Chile con las de Bolivia y del Perú. En el artículo 2 se establecía una prohibición para exportar víveres, cereales y otros a puerto alguno enemigo ni en lugar ocupado por su escuadra. Para poder exportar debía rendirse una fianza por el mismo valor del cargamento.

16 Conflicto armado acontecido entre 1879 y 1883 en el cual se enfrentaron la República de Chile contra las repúblicas del Perú y de Bolivia. También se la ha denominado Guerra del Guano y Salitre.

En 1910 se funda la Sociedad Protectora de Empleados de Aduana, actual Asociación Nacional de Funcionarios de Aduanas de Chile (ANFACH).

En 1960 se firmó en la ciudad de Montevideo el Tratado de Montevideo por el cual las Partes Contratantes acuerdan la creación de la Asociación Latinoamericana de Libre Comercio. Firmaron el Tratado Argentina, Brasil, Chile, México, Paraguay, Perú y Uruguay, adhiriendo posteriormente Colombia (1961), Ecuador (1961), Venezuela (1966) y Bolivia (de 1967).

A partir de las últimas tres décadas, Chile ha desarrollado una política comercial expansiva, desde el año 1973 en donde el régimen militar eliminó todas las barreras a las importaciones con excepción del arancel. Como medida principal de este régimen, se procedió a reemplazar la política de “sustitución de las importaciones”¹⁷, por el desarrollo a “la promoción a la exportación”, de modo que Chile pueda diversificar los rubros exportables y aumentar la oferta exportable, aumentando sus volúmenes de salida de mercancía con motivo de mejorar la balanza comercial sin depender solamente de la exportación del cobre. Desde este modo nace en el año 1974 un organismo competente público: PROCHILE. Además de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las exportaciones en el año 1975.

17 Proceso por el cual aquellos Bienes que antes importaba el país, pasan a ser producidos internamente.

En el año 1988 el paso del régimen militar a la democracia significó la consolidación y legitimación de la apertura comercial chilena y su inserción en el comercio mundial. De este modo los gobiernos democráticos mejoraron las condiciones de acceso de las exportaciones chilenas de bienes y servicios y estableciendo reglas que permiten eliminar las barreras técnicas. Llegar a una tasa de arancel uniforme de 6% fue uno de logros.

Ya en el año 1990, la política de “reducción arancelaria” se complementa con una política de acuerdos bilaterales que vienen de la mano con el regreso de la democracia. Que se inició primeramente con un acuerdo de complementación económica (ACE) suscrito con México en el marco de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) (1991). Desde el punto de vista económico, los acuerdos bilaterales permiten abordar problemas de acceso a mercado que no puede resolver por sí misma la apertura unilateral, tales como barreras técnicas a las importaciones. Luego se negocian acuerdos, en el mismo marco, con todas las economías de América del Sur. Ello incluye el acuerdo con el Mercado Común del Sur (MERCOSUR) que convierte a Chile en miembro asociado de dicho mercado común. Seguido por una negociación de un tratado de libre comercio con Canadá siguiendo el modelo del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (NAFTA).

En 1995 Chile se convierte en miembro de la Organización Mundial del Comercio, lo que significó la modificación de la política comercial. Es en 1998 Chile comienza a

negociar los futuros acuerdos de libre comercio, en donde el objetivo principal es la reducción total o parcial de los aranceles; siendo los más importantes los acuerdos suscritos con Estados Unidos, Unión Europea y últimamente con China.

2.3.-Visión de la Organización.

La visión del Servicio se basa en la siguiente definición conceptual: la visión es un “estado deseado ideal” con respecto al posicionamiento de la organización a largo plazo.

Aduanas define formalmente en la página de su intranet la siguiente declaración de Visión:

“Aduanas será la organización líder en el desarrollo del comercio internacional chileno, contribuyendo al intercambio comercial seguro, liderando y articulando la cadena logística del comercio exterior, promoviendo la competitividad del país, mediante procesos innovadores y eficientes, aplicados por personal altamente competente, íntegro y comprometido; constituyéndose en un referente mundial.”¹⁸

¹⁸ .Consulting associates, Planificación Estratégica Servicio Nacional de Aduanas, 2010, página 15.

La visión expuesta anteriormente responde a la pregunta: ¿Qué queremos llegar a ser?, apuntando de manera formal a su rol social que le cabe dentro de la comunidad y el sistema comercial internacional. Así mismo, se refiere a sus valores institucionales, notándose coherente con la Misión, en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, aspirando a ser “la organización líder en el desarrollo comercial internacional Chileno”. En lo que respecta a esta aspiración, es necesario señalar que, como entidad pública, Aduanas tiene un rol estratégico dentro del sistema de comercio exterior. Por ello nace esta necesidad de convertirse en el actor principal. Su accionar afecta no sólo a los agentes que realizan exportaciones e importaciones, sino que además, afectan a la comunidad total, como consecuencia de sus políticas y normativas que dicta como un ente regulador.

2.4.-Misión de la organización.

Todas las organizaciones necesitan una Misión, una declaración de su razón de ser a largo plazo, que oriente el accionar y la planificación estratégica de la empresa. La misión responde a una pregunta: ¿Cuál es la razón por la que la empresa está en el negocio? Del mismo modo la definición de Misión obliga a los directores a identificar claramente el alcance de sus productos o servicios, que concretizan la labor de la empresa.¹⁹

19 Stephen P. Robbins, Administración. Pearson Educación, 8va edición, página 182.

Para el análisis y elaboración de la misión, se toma en consideración los siguientes componentes:

- a) **Alcance del servicio:** debe entenderse como las principales características del servicio tales como fiscalización, facilitación, desarrollo de normativa, estadísticas, despacho de mercancías, entre otras.
- b) **Alcance del mercado al que sirve:** considera los distintos segmentos a los cuales presta servicio tales como el sector de empresas privadas, personas naturales y organismos públicos.
- c) **Competencias de la administración (competencias únicas):** se refiere principalmente a las características de la administración, sus habilidades y competencias, la tecnología disponible para la operación, las características de la entrega del servicio, de la logística y del área de operaciones.
- d) **Amplitud geográfica:** se refiere a la cobertura geográfica del Servicio.
- e) **Valores institucionales:** se refiere a las características éticas, morales y a los principios sobre los que está construido el quehacer del Servicio.

Con el análisis de los componentes descritos anteriormente, se procede a construir y definir el concepto de Misión, por lo que Aduanas expresa formalmente en su página Web:

“Resguardar los intereses de la Nación y apoyar el Comercio Exterior del país, mediante el uso eficiente e integrado de la fiscalización y facilitación de las operaciones de Comercio Internacional, basándose en el principio de la buena fe,

en un clima de confianza y actuando conforme a los principios de probidad y transparencia.”²⁰

La definición de Misión expuesta anteriormente responde a la pregunta: ¿Para qué existimos? dándole un sentido a su razón de ser, de este modo manifiesta explícitamente a los parámetros en cuanto a su amplitud geográfica, de mercado, productos / servicios y por último a los valores los cuales se siente representado la organización.

2.5.-Objetivos Estratégicos.

Los objetivos estratégicos son resultados que, a largo plazo, la organización espera alcanzar, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, eso quiere decir, que cuando se hable de un objetivo estratégico, estamos hablando de un resultado que queremos alcanzar a largo plazo inspirados en la visión para cumplir con la Misión.²¹

A partir de las facultades y funciones definidas en las normas establecidas por la Ley Orgánica de Aduanas y por La Ordenanza de Aduanas, se desprenden los Objetivos Estratégicos de la Institución, siendo éstos coherentes con las funciones propias que se le encomiendan, en cuanto a su rol facilitador y fiscalizador del comercio exterior, difundir

²⁰ Servicio Nacional de Aduanas, *definiciones estratégicas*, http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070803/pags/20070803091411.html, 25.09.2011

²¹.Fred R. David, *Conceptos de administración estratégica*, Pearson Educación, 2003, página 11

y aplicar las Normas Aduaneras, y en cuanto a la generación de estadísticas. Estas funciones encomendadas son exclusivas de esta Organización, por lo tanto es la única entidad responsable de realizarlas, las cuales se encuentran establecidas expresamente en su Misión. Por último, es importante señalar que dichos objetivos estratégicos se materializan en los productos que entrega el Servicio Nacional De Aduanas.

A continuación se presentan los Objetivos Estratégicos:

2.3.1.- **“Mejorar la eficacia de la fiscalización con el fin de disminuir la evasión tributaria y reducir el tráfico ilícito de mercancías, mediante la aplicación sistemática de un modelo de gestión de riesgos.”**²² Este objetivo estratégico nace de la necesidad de disminuir deficiencias en las técnicas de fiscalización operativa.

2.3.2.- **“Generar, evaluar, actualizar y difundir la Normativa Aduanera para ponerla a disposición de los Agentes del Comercio Exterior y facilitar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras”.**²³ Se estima que este objetivo es consecuencia de haberse detectado cierta desinformación parcial, de algunos agentes de comercio exterior, especialmente de las

22 Servicio Nacional de Aduanas, *definiciones estratégicas*, http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070803/pags/20070803091411.html, 25.09.2011

23 Servicio Nacional de Aduanas, *definiciones estratégicas*, http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070803/pags/20070803091411.html, 25.09.2011

regiones más aisladas. Además se detectaron normas que no eran aplicables, o que estaban caducas, y/o que no habían sido actualizadas. Por lo tanto, el logro de este objetivo deberá facilitar el cumplimiento cabal de las leyes aduaneras, en todo el territorio nacional.

2.3.3.-“Mejorar los servicios ofrecidos a los clientes/usuarios externos e internos, mediante la incorporación de tecnologías de información y comunicación, en procesos claves de Aduanas”.²⁴ La necesidad de considerar este objetivo estratégico se originó en reuniones sostenidas con ejecutivos del Servicio, donde se plantearon frecuentes reclamos de los clientes, por la incompleta e inoportuna entrega de los servicios relativos a los procesos aduaneros.

2.3.4.- “Generar información relevante de comercio exterior, para ponerla a disposición, tanto de las entidades vinculadas a esta actividad, como de la comunidad nacional, de manera oportuna, fidedigna y pertinente”²⁵.

Se considera que este objetivo estratégico nació de una evaluación efectuada

24 Servicio Nacional de Aduanas, *definiciones estratégicas*, http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070803/pags/20070803091411.html, 25.09.2011

25 Servicio Nacional de Aduanas, *definiciones estratégicas*, http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070803/pags/20070803091411.html, 25.09.2011

en la institución respecto de la calidad, oportunidad y confiabilidad de los informes a la comunidad.

Es importante destacar que los objetivos estratégicos definidos anteriormente, se ven concretados, en la práctica, en cada uno de los productos que entrega el Servicio Nacional de Aduanas; generando una verdadera asociación entre Producto y Objetivo Estratégico.

2.6.-Productos y Servicios.

Los productos dentro de una organización constituyen un elemento primordial, puesto que es la oferta que entrega a sus clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades y por dicho medio se cumplen los objetivos de la institución. Producto es "cualquier ofrecimiento que puede satisfacer una necesidad o un deseo, y podría ser una de las 10 ofertas básicas: bienes, servicios, experiencias, eventos, personas, lugares, propiedades, organizaciones, información e ideas".²⁶

26.Kotler Philip, Dirección de Marketing Conceptos Esenciales, Prentice Hall, página 6.

El Servicio Nacional de Aduanas, como entidad estatal, entrega prestaciones a la comunidad con una función pública y económica²⁷ . Además estas prestaciones se producen en diversos servicios de forma simultánea, los cuales se agrupan en: fiscalización, generación de normas, despacho de mercancías y por último la generación de estadísticas del comercio exterior.

Los servicios que entrega, constituyen el resultado de la gestión de sus procesos, que permiten cumplir el mandato o el cometido que establece la ley en cuanto a normar, fiscalizar, cautelar y difundir el quehacer vinculado con el comercio internacional de Chile. Tan estrecha es esta relación, que los servicios aparecen asociados a determinados objetivos estratégicos y son entregados específicamente a los distintos y variados usuarios internos y externos²⁸ que operan en este sistema (véase Tabla N° 1) . Siendo estos servicios coherentes con la misión del Servicio.

27 Pública en sentido que es un servicio que presta a la comunidad y económica puesto que se encarga de la tributación al comercio exterior.

28 Dentro de los usuarios que utilizan estos productos, destacan: El Estado, los residentes de Zonas de Tratamiento Aduanero especial, la Comunidad Nacional, la Industria y el Comercio, los distintos Organismos que operan en la cadena del comercio exterior, entre otros.

Con el propósito de identificar claramente los conceptos que corresponden a cada producto²⁹ , se presenta a continuación una desagregación funcional de éstos, así como de los subproductos y elementos que los componen:³⁰

2.6.1.-Producto N°1: Despacho, recepción y tránsito de mercancías.

Corresponde a todas las gestiones y trámites que se efectúan ante el Servicio Nacional de Aduanas, en relación con las destinaciones aduaneras³¹ , para la legalización del movimiento de mercaderías hacia dentro y fuera del país, así como su tránsito al interior de éste.

Las distintas operaciones han sido identificadas como los siguientes subproductos:

- **Ingreso de mercancías:** actividades que permiten el ingreso según las destinaciones aduaneras sean de Importación; Reingreso; Admisión temporal; Admisión temporal para perfeccionamiento activo; y Almacén particular.

²⁹ Cabe destacar que “producto” se refiere al genérico, para representar los diversos servicios que entrega Aduanas.

³⁰ Servicio Nacional de Aduanas, Glosario, http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228112848.html 15.10.2011

³¹ Destinación Aduanera: Manifestación de voluntad del dueño, consignante o consignatario que indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías bajo potestad del Servicio.

- **Salida de mercancías:** actividades que permiten la salida según las siguientes destinaciones aduaneras sean de Exportación; Reexportación; Salida temporal; y Salida temporal para perfeccionamiento pasivo.
- **Tránsito de mercancías:** se refiere al paso de mercancía extranjera a través del país cuando éste forma parte de un trayecto que empieza y termina fuera de sus fronteras.
- **Operaciones de Zona Franca:** flujo de mercancías a un área que goza de presunción de extraterritorialidad aduanera, o sea se considera como si estuviera en el extranjero, por lo cual no están afectas al pago de los derechos, impuestos, tasa y demás gravámenes, incluso la Tasa de Despacho. Existen dos Zonas Francas en el país: Iquique y Punta Arenas.

2.6.2.-Producto N°2: Generación de Normas y aplicación de técnicas aduaneras.

Corresponde a la generación, mantención y aplicación actualizada de la normativa vigente para leyes relacionadas al comercio exterior.

Tomándose en consideración los siguientes dos subproductos:

- **Generación y difusión de Normas:** refiere a la permanente adecuación y actualización de los textos normativos de las técnicas aduaneras y las derivadas de los Acuerdos Internacionales, considerando Compendio de normas aduaneras; Manual de Zona Franca; Normativa de viajeros; Normas sobre subastas; y Oficios o circulares con instrucciones complementarias.

- **Aplicación de Técnicas aduaneras:** se refiere a la aplicación de las normas aduaneras, según sean: Fallos de Clasificación³² ; Fallos de Valor³³ ; Resoluciones de calificación de servicios como exportación; Dictámenes de clasificación; Certificados de valor vehículos; Aplicación de normas de origen (Acuerdos comerciales); Reconocimiento de beneficios y Franquicias; y Subasta Aduaneras.

2.6.3.-Producto N°3: Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior.

Corresponde a los procedimientos e instrumentos para fiscalizar el movimiento transfronterizo de mercancías, con el fin de proteger los intereses de la Nación, buscando controlar que las operaciones de comercio exterior cumplan todas las disposiciones legales vigentes.

32 Procedimiento contencioso-administrativo que mediante resolución de los Administradores en una primera instancia y del Director Nacional de Aduanas en segunda, falla sobre un reclamo de aforo a la clasificación de mercancías interpuesto por una persona afectada ante actuaciones de las Aduanas sobre algún trámite aduanero.

33 Es el mismo procedimiento descrito en el pie de página anterior, pero referido a reclamos sobre valoración aduanera.

La fiscalización puede realizarse a priori, en línea y a posteriori y las operaciones pueden consistir en el examen físico; la revisión documental; y el aforo físico (examen físico y revisión documental).³⁴

El producto se ha dividido temáticamente en dos Subproductos:

- **Fiscalización del Tráfico de Mercancías:** para la protección a la comunidad (contrabando de mercancías y sustancias prohibidas, protección del patrimonio cultural, especies en peligro de extinción, sustancias que afecten el medio ambiente, lucha contra el narcotráfico); y las prácticas desleales de comercio.
- **Cumplimiento de Normas Tributarias:** para el cumplimiento tributario (evasión o elusión tributaria, y obtención indebida de beneficios y franquicias); y la protección comercial (cumplimiento de acuerdos comerciales y de la normativa vigente respecto a los procesos aduaneros).

2.6.4.-Producto N°4: Generación y Difusión de Información; (Información Estadística Permanente).

Este producto se refiere a la generación, sistematización, disponibilidad y difusión de datos e información primaria obtenida a partir de la labor de Aduanas.

La información se entrega por medio de los siguientes subproductos:

³⁴ Básicamente esto se hace en el control de zona primaria que es el espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales, marítimas o terrestres de la movilización de las mercancías. Para todos los efectos jurídicos es considerado recinto aduanero.

- **Información Estadística permanente:** informes, estadísticas y compendios, sobre información de intercambio comercial, estudios económicos, de evasión y otros temas específicos del comercio internacional, que se pueden agrupar en: Informes de comercio exterior; Informes estadísticos; Información a organismos oficiales; Informes para instituciones en convenios; Estadística en página web.
- **Consultas Estadísticas:** entrega de información a personas naturales o jurídicas por distintos medios (página web, Oficina de Partes, o alguna Unidad como Comunicaciones, Estudios, o Informática), mediante consultas pagadas³⁵ o gratuitas³⁶ .

A modo de resumen, en la tabla siguiente se presentan los distintos productos estratégicos de la institución de forma esquematizada, así como los clientes/usuarios y beneficiarios asociados a cada producto, indicando finalmente los objetivos con cuyo

35 Cuando el requerimiento de información efectuado es a nivel de capítulos del arancel aduanero, con todos los campos de la declaración.

36 Cuando es información agregada de comercio exterior, sin detalles a nivel de operaciones, por periodos mensuales o anuales, con un número acotado de

campos de las declaraciones.

cumplimiento éstos se vinculan. Éstos productos con sus Subproductos correspondientes serán definidos y explicados a continuación de la presentación de la Tabla N°1.³⁷

Tabla N°1: Productos y subproductos del Servicio Nacional de Aduanas.

N°	Producto y Subproducto estratégico	Cliente / Usuario / Beneficiario ^{38,39}	N° de Objetivos a los cuales son asociados
1	<p>Despacho de mercancías:</p> <p>1.1 Ingreso de mercancías</p> <p>1.2 Salida de mercancías</p> <p>1.3 Tránsito de mercancías</p> <p>1.4 Operaciones de Zona Franca</p>	<p><u>Beneficiario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado de Chile - Residentes en Zonas de Tratamiento Aduanero Especial <p><u>Cliente / Usuario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Viajeros - Importadores - Exportadores - Despachadores de Aduana - Otros Operadores de Comercio 	1 y 3

³⁷ Dirección de Presupuestos, “Presentación del Servicio de Aduanas”, año 2011, resumen ejecutivo, página 3.

³⁸ Los Clientes / Usuarios / Beneficiarios véase punto 2.7.

³⁹ Véase Punto 2.5: Objetivos estratégicos.

		<p>Exterior</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios de Zona Franca 	
2	<p>Generación de Normas y aplicación de técnicas aduaneras:</p> <p>2.1 Generación de normas</p> <p>2.2 Aplicación de técnicas aduaneras</p>	<p><u>Beneficiario:</u></p> <p>Estado de Chile</p> <p><u>Cliente / Usuario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Viajeros - Importadores - Exportadores - Despachadores de Aduana - Otros operadores de Comercio Exterior 	1 y 2
3	<p>Fiscalización de Comercio Exterior:</p> <p>3.1 Fiscalización del tráfico de mercancías</p> <p>3.2 Fiscalización del Cumplimiento de normas tributarias</p>	<p><u>Beneficiario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado de Chile - Comunidad Nacional - Industria y Comercio <p><u>Cliente / Usuario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Viajeros - Importadores - Exportadores 	1,2,3 y 4

		<ul style="list-style-type: none"> - Despachadores de Aduana - Otros Operadores de Comercio Exterior 	
4	Generación y Difusión de Información	<u>Cliente / Usuario:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Organismos Públicos - Otros Organismos con convenio - Estudiantes - Otros demandantes de información de comercio exterior 	3 y 4
	4.1 Información estadística permanente		
	4.2 Consultas estadísticas		

Fuente: Dirección de Presupuestos: “presentación del Servicio Nacional de Aduanas”, año 2010.

Cabe mencionar que la naturaleza de los servicios que entrega la institución, se han ido actualizando con el tiempo, siendo esencial en una economía abierta como la Chilena, fiscalizando tanto el paso de las personas en las fronteras, como el ingreso y salida de mercancías desde y hacia el extranjero.

El Servicio Nacional de Aduana es un organismo prestigiado en el mundo por su excelencia profesional, y ha sido modelo para importantes aduanas de Latinoamérica. Pero como toda Institución de su complejidad, necesita corregir su accionar en el tiempo y modernizarse. Así mismo, existen nuevos desafíos que debe enfrentar como institución; desafíos locales y globales que han resultado de las exigencias de sus propios usuarios internos y externos, y como consecuencia de aspectos socioculturales,

de la mano con políticas económicas orientadas a la apertura comercial y a la integración mediante diversos acuerdos multilaterales y bilaterales.

2.7.- Usuarios y Beneficiarios.

Tomando en consideración la Tabla N°1 sobre la definición de Productos y Subproductos a los cuales se benefician los usuarios, se hace necesaria la individualización de cada uno de ellos.

La naturaleza de los productos que entrega el SNA, ha hecho crear una distinción entre dos tipos de agentes relacionados con la provisión de los productos estratégicos.

Por un lado están los Beneficiarios o agentes que se benefician indirectamente de la ejecución de los productos del Servicio, por ejemplo, mediante el resguardo de los intereses nacionales referidos al comercio internacional, los ingresos que se generan por los impuestos y la fiscalización que resguarda los intereses generales. Además, están las ventajas impositivas o gravámenes diferenciados que favorece a ciertos grupos, como es el caso de los habitantes adyacentes a la zona franca.

Por otra parte, se encuentran los Usuarios, correspondientes a los agentes que demandan directamente los servicios de Aduanas para desarrollar actividades, como por ejemplo, exportar o importar mercancías, o los que son sujetos de las operaciones del comercio exterior realizadas por el SNA, sin que necesariamente lo requieran, como es el caso de las actividades de fiscalización.

A modo de resumen, en las tablas presentadas a continuación, se presenta una breve descripción de los beneficiarios y usuarios indicando los productos estratégicos a los cuales se vinculan.⁴⁰

Tabla N°2: Beneficiarios Servicio Nacional de Aduanas.

Beneficiario	Descripción	N° Producto Asociado
Estado de Chile	Concepto asociado al gobierno y la nación chilena, relacionado con el carácter de servicio de resguardo de los intereses del país, tanto por los ingresos públicos que se gestionan por la tributación, como por la fiscalización que se realiza en las operaciones de comercio exterior.	1.-Despacho de mercancías. 2.-Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior. 3.-Generación de Normas y aplicación de técnicas aduaneras.
Residentes en Zonas de Tratamiento Aduanero especial	Corresponde a los residentes de los territorios de extensión de zona franca favorecidos con los beneficios tributarios definidos para el desarrollo de estas zonas, que les permiten comprar mercaderías en Zona Franca, sin pagar los impuestos ni derechos de internación. Estos territorios son: la I región, la XI, XII región y la	1.-Despacho de mercancías. 2.-Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior.

⁴⁰ Dirección de Presupuestos, “Presentación del Servicio de Aduanas”, año 2011, resumen ejecutivo, página 6.

	provincia de Palena en la X región. Además se incluye la Zona Franca Industrial de Insumos, Partes y Piezas para la Minería en la Comuna de Tocopilla en la Segunda Región de Antofagasta.	
Comunidad Nacional	Conjunto de personas de la nación chilena, beneficiarias de las acciones de fiscalización del comercio ilegal de mercaderías peligrosas para la salud y seguridad.	3.-Generación de Normas y aplicación de técnicas aduaneras
Industria y Comercio	Conjunto de empresas industriales y comerciales, nacionales y extranjeras que se benefician por el control o fiscalización del cumplimiento de las normas tributarias, la propiedad intelectual y el combate al comercio ilegal.	3.-Generación de Normas y aplicación de técnicas aduaneras

Fuente: Dirección de Presupuestos: “presentación del Servicio Nacional de Aduanas”, año 2010.

Tabla N°3: Usuarios Servicio Nacional de Aduanas.

Cliente / Usuario	Descripción	N° producto asociado
Viajeros	Corresponde a las personas o pasajeros viajeros internacionales ingresados y salidos por pasos fronterizos, puertos y aeropuertos, incluyendo ferrocarriles.	1.-Despacho de mercancías. 2.-Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior. 3.-Generación de Normas y aplicación de técnicas aduaneras.
Importadores	Persona natural o jurídica que importe mercancías y que cumpla con disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes.	1.-Despacho de mercancías. 2.-Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior. 3.-Generación de Normas y aplicación de técnicas aduaneras.
Exportadores	Persona natural o jurídica que exporte mercancías y que cumpla con disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes.	1.-Despacho de mercancías. 2.-Fiscalización de

		Operaciones de Comercio Exterior. 3.-Generación de Normas y aplicación de técnicas aduaneras.
Despachadores de Aduana	Las importaciones superiores a US\$ 500 CIF o exportaciones superiores a US\$ 1.000 FOB, deben ser realizadas por los Despachadores de Aduanas, los cuales cumplen la función 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. Estas personas son objeto de supervisión del Servicio. Los despachadores pueden ser Agentes de Aduanas cuando presta servicios a cualquier privado, o puede ser un Agente Especial cuando una empresa tiene su propio agente particular.	1.-Despacho de mercancías. 2.-Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior. 3.-Generación de Normas y aplicación de técnicas aduaneras.
Otros Operadores de Comercio Exterior	Otros operadores en la cadena de comercio exterior, son objeto de supervisión del Servicio. Se diferencian, según las operaciones aduaneras que realizan, de la siguiente manera: Forwarder, Proveedores de Naves, Transporte Multimodal, Mudanza Internacionales, Almacenistas, Líneas Aéreas, Agentes de Estiba y Desestiba, Agente de Naves, Agentes de Carga,	1.-Despacho de mercancías. 2.-Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior. 3.-Generación de Normas y aplicación de técnicas

	Listado de Personal Autorizado Transitorio y Couriers.	aduaneras.
Usuarios de Zona Franca	Persona natural o jurídica que haya convenido con la Sociedad Administradora el derecho a desarrollar actividades instalándose en la Zona Franca	1.-Despacho de mercancías.
Organismos Públicos	Instituciones Públicas Nacionales que debido a disposiciones legales reciben información permanente y constante de comercio exterior del SNA para fines particulares (Servicio de Impuestos Internos, Banco Central y Ministerio de Hacienda).	4.-Generación y Difusión de Información - Información Estadística Permanente
Otros Organismos con Convenio	Otras instituciones públicas o privadas que reciben información de comercio exterior, por medio de un convenio con el SNA.	4.-Generación y Difusión de Información - Información Estadística Permanente
Estudiantes	Estudiantes de cualquier tipo que requiera información.	4.-Generación y Difusión de Información - Información Estadística Permanente
Otros demandantes información de comercio exterior	Otros usuarios no mencionados, personas naturales, instituciones, empresas, etc. que demandan información sobre los diversos productos y servicios del Servicio y sobre estadísticas de comercio exterior.	4.-Generación y Difusión de Información - Información Estadística Permanente

Fuente: Dirección de Presupuestos: “presentación del Servicio Nacional de Aduanas”, año 2010.

2.7.1.- Poblaciones Potenciales.

El Servicio Nacional de Aduanas entrega sus servicios a la totalidad de quienes requieran las operaciones de comercio exterior, por lo tanto, actúa según demanda derivada⁴¹. De esta manera el Servicio no cuenta con una población potencial ni objetivo para sus clientes, que le sea relevante para la entrega de los productos, siendo sus clientes definidos en forma genérica.

Por otra parte, las poblaciones potenciales son imposibles de medir, debido al dinamismo y facilidad de ingresar a las actividades de comercio internacional.

No obstante lo anterior, a modo de referencia se presenta una cuantificación de los principales usuarios del SNA.

Tabla N°4: Cuantificación Beneficiarios y Usuarios SNA.

41 Las demandas derivadas dependen o se derivan de la demanda de los bienes finales a los que se incorporan en el proceso productivo. Mientras que los consumidores demandan bienes finales, las empresas demandan factores productivos, por tanto, cuanto mayor sea la demanda de bienes finales, mayor será la demanda de factores productivos.

Nombre	Tipo	Cuantificación	Notas
Estado de Chile	Beneficiario	1	
Viajeros.	Usuario	12.441.310	1
Importadores y Exportadores.	Usuario	53.044	2
Otros demandantes de información De Comercio Exterior.	Usuario	600	3
Despachadores de Aduana	Usuario	297	4
Otros Operadores de Comercio Exterior	Beneficiario	723	5
Usuarios de Zona Franca		2.014	6
Residentes en Zonas de Tratamiento Aduanero Especial	Beneficiario	689.873	7
Comunidad Nacional	Beneficiario	15.116.435	8
Industria y Comercio	Beneficiario	74.091	9
Organismos Públicos	Usuario	19	10
Otros Organismos con Convenio	Usuario	7	11
Estudiantes	Usuario	120	12

- (1) Considera Viajeros Terrestres 2010, Fuente Informe de Tráfico Terrestre SNA Viajeros Aéreos 2010, Fuente: Síntesis Estadística, Junta de Aeronáutica Civil de Chile.
- (2) Fuente: Sistemas de Tramitaciones Aduaneras año 2010.
- (3) Dato estimativo promedio Anual.
- (4) Considera, Agentes de Aduana y Couriers vigentes.
- (5) Considera operadores: F. Forwarders, Almacenistas, Agentes de Carga, Agentes de Nave, Agentes de Estiba y Desestiba, Agentes de Naves y Líneas Aéreas, Agentes de Transporte de Mudanza Internacional, Operadores Multimodales y Proveedores de Nave.
- (6) Considera usuarios Zonas Francas Iquique y Punta Arenas 2010.
- (7) Considera Residentes de las Regiones I, XI, XII y Provincia de Palena, de acuerdo con Censo año 2002, Oficial INE.
- (8) Considera Población Total País de acuerdo con Censo año 2002, INE.
- (9) Considera Cantidad de Establecimientos de Comercio e Industria, Informes 2010 INE.
- (10) Fuente: Listado Organismos con convenios de información, Servicio Nacional de Aduanas.
- (11) Fuente: Listado de Organismos con convenios de información, Servicios Nacional de Aduanas.
- (12) Estimativo promedio consultas anual.

2.8.- Estructura Organizacional

Es la forma en que están diseñadas y ordenadas las unidades administrativas de una institución, o empresa y la relación de dependencia y coordinación que existen entre ellas, de acuerdo con los distintos procesos institucionales. Dicho de otra manera se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la empresa o institución en cuanto a las relaciones entre las autoridades, los gerentes y los colaboradores; Para diseñar la estructura orgánica, habrá que tener en cuenta factores tales como la magnitud, giro o finalidad, funciones y procesos, así como las necesidades de la empresa. Puesto que en base a estos factores se determinarán las unidades administrativas, los recursos humanos necesarios y la asignación de funciones a los mismos.⁴²

Para poder cumplir los objetivos institucionales encomendados por la Dirección de Aduanas debe subdividir su trabajo en diferentes departamentos y unidades del Servicio.

En esta sección, se expondrán de forma resumida las funciones y responsabilidades que deben cumplir los diversos Departamentos para el logro de los objetivos institucionales y los productos señalados en el punto **2.4**.

42.Patricio Jiménez, Recursos Humanos, Editorial ESIC 2007, página 34.

Las funciones de las unidades del Servicio se encuentran definidas tanto para la Dirección Nacional, como para las Direcciones Regionales o Administraciones de Aduanas, tal como se detalla a continuación.

2.8.1.- Proceso de Estructuración orgánica

La Resolución Exenta N° 5.259 de fecha 27 de agosto de 1997, suscrita por la Dirección Nacional, estableció la estructura orgánica y fijó las funciones de las distintas Subdirecciones. Esta estructuración se ha ido modificando periódicamente, dando forma a la actual estructura y funciones del Servicio Nacional de Aduanas.

En todo caso, los cambios se han realizado mediante estudios organizacionales, efectuados conjuntamente con el análisis de los procesos de planificación estratégica llevados a cabo por la institución.

A nivel Central, la estructura organizacional permite hacerse cargo del cumplimiento de sus objetivos estratégicos, pues se ha originado de un proceso de sucesivas actualizaciones, necesarias para adaptarse a los nuevos requerimientos que ha debido enfrentar el Servicio.

La estructura organizacional del Servicio muestra dos realidades: i) una estructura con orientación funcional que se ubica en la Dirección Nacional; ii) una orientación

operativa a nivel de las estructuras de las Direcciones Regionales y de las Administraciones locales de Aduana. Estableciendo que las principales tareas y productos estratégicos del Servicio, correspondan a labores operativas; por lo tanto, le permite a la Institución generar los lineamientos a nivel nacional y aplicarlos a nivel regional y local.

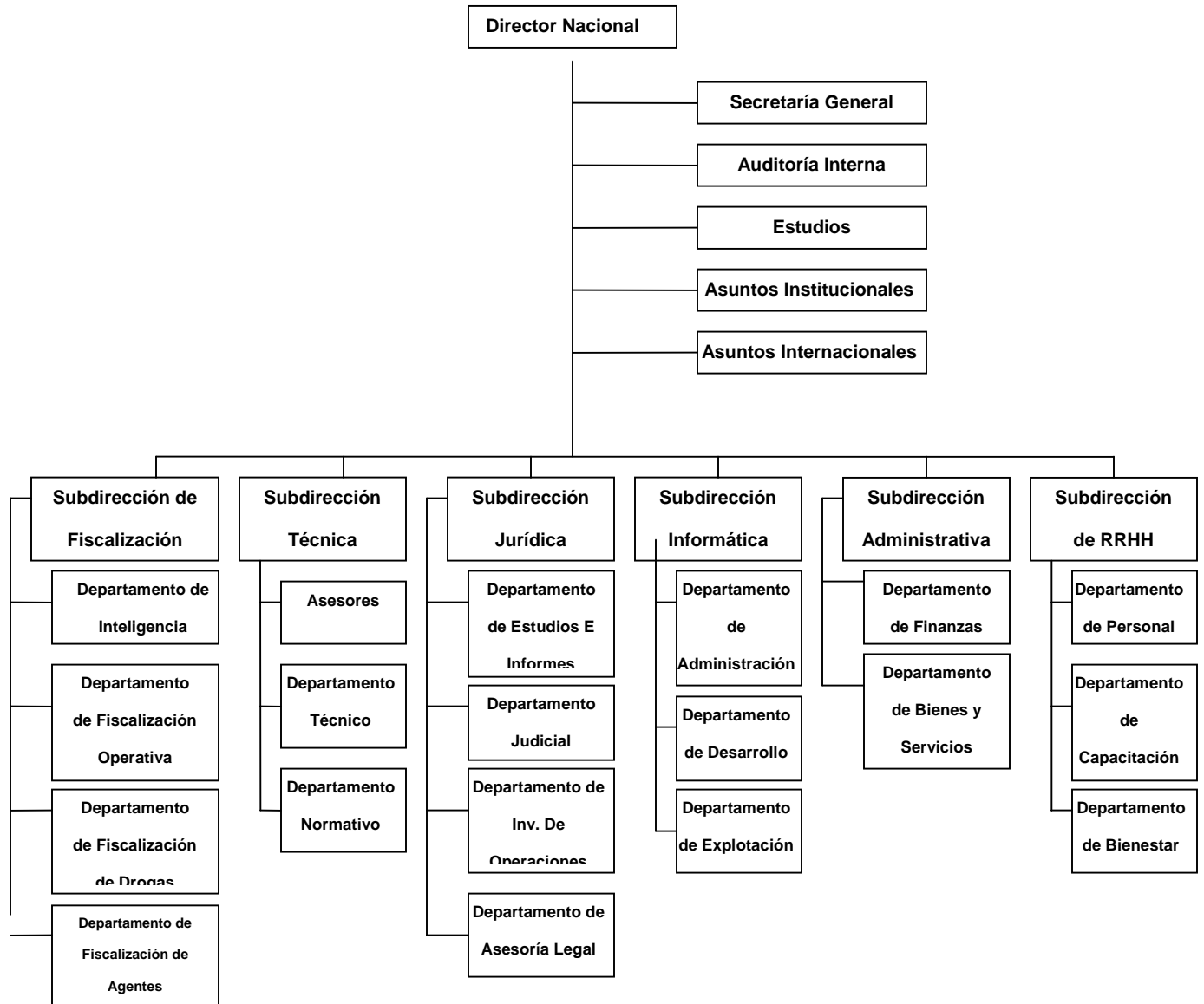
La Dirección Nacional presenta una departamentalización dividida en cuatro niveles jerárquicos, en base a un criterio funcional, utilizado en todos los niveles. En efecto, los diferentes Departamentos del nivel de staff (Secretaría General, Departamento de Estudios, Auditoría Interna y Acuerdos Internacionales), tienen funciones a nivel global de la institución, apoyando la gestión del Director Nacional y asesorando en la toma de decisiones. Las Subdirecciones de Fiscalización, Técnica, Jurídica, Informática, Administrativa y de Recursos Humanos, se encuentran en un nivel intermedio entre la Dirección Nacional, los Departamentos de staff y las Oficinas Regionales, siendo su funcionamiento clave para la operación de la institución, ya que son las responsables de generar políticas e implementarlas en las Aduanas del país.

2.9.- Subdivisión del Trabajo, Estructura Orgánica y funciones de la Dirección Nacional de Aduanas

A nivel de la Dirección Nacional, el Servicio se organiza en Departamentos y Subdirecciones, Estas unidades se relacionan mediante estructura organizacional de tipo funcional, caracterizada por tener 4 niveles jerárquicos claramente identificables, tal como se señaló en el punto anterior (2.6.1).

El organigrama es una representación gráfica o esquemática de la estructura de una institución o empresa y de las relaciones que existen entre las diferentes unidades que la componen. El siguiente Organigrama viene representar la subdivisión del trabajo de la Dirección Nacional en las unidades señaladas anteriormente:

2.10.- Organigrama Dirección Nacional⁴³



2.11.-Dirección Nacional⁴⁴

El Director Nacional es la autoridad superior del Servicio debiendo velar por el correcto funcionamiento de éste. Debiendo cumplir con las funciones que la Ley le ha entregado en materia de comercio exterior, especialmente en cuanto a la agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos. Asimismo, le corresponde resguardar los intereses del Estado en estas materias, fiscalizando la recaudación de los derechos e impuestos Aduaneros. Además, le corresponde generar las estadísticas del intercambio comercial de Chile y realizar las demás tareas que le encomienda la ley.

2.11.1.-Departamentos de Staff del Director Nacional

- **Departamento de Secretaría General**

Al Secretario General le corresponde:

- Desempeñarse como Ministro de Fe en las actuaciones administrativas de la Dirección Nacional de Aduanas;
- Asesorar al Director Nacional en el desarrollo de sus actividades;
- Organizar, dirigir y supervisar la edición del Boletín Oficial del Servicio;
- Ejercer funciones de coordinación con otros Servicios e Instituciones, respecto de los puntos fronterizos establecidos.

44 Ley Orgánica de Aduanas, Título II.

Al Departamento de Secretaría General le corresponde, además:

- Atender el movimiento de los documentos que se tramitan ante la Dirección Nacional de Aduanas, función que realiza a través de la Oficina de Partes.
- Orientar a los particulares, contando para ello con una Oficina de Informaciones, que facilita las consultas de éstos respecto a las materias legales del Servicio.
- Organizar y coordinar las tareas institucionales en el ámbito internacional;
- Supervisar y coordinar las tareas de traducción y escritura de documentos en idiomas extranjeros;
- Realizar las tareas de relaciones públicas del Servicio y las demás funciones que le asigne el Director Nacional.

Para dar cumplimiento a estas funciones el Departamento cuenta con los siguientes

Subdepartamentos: **Comunicaciones, Relaciones Internacionales y Partes e Informaciones.**

- **Departamento de Acuerdos Internacionales**

Sus funciones principales son:

- proporcionar asesoría técnica a las comisiones de trabajo que designe la autoridad ministerial en las negociaciones internacionales.
- Estudiar y evaluar los efectos jurídicos, y técnicos que se generen por la suscripción o modificación de acuerdos Aduaneros;
- Proponer normas legales, reglamentarias e instrucciones para adecuar el ordenamiento nacional a las exigencias de los Acuerdos Internacionales
- Asesorar al Director Nacional y unidades del Servicio en la puesta en marcha y administración de estos Acuerdos;
- Realizar las demás funciones que le asigne el Director.

- **Departamento de Auditoría Interna**

A este departamento le corresponde:

- Cautelar que la gestión operativa y administrativa de las unidades del Servicio, se realice conforme a las normas legales y reglamentarias vigentes;
- Apoyar al Director Nacional en la coordinación con la Contraloría General de la República respecto a acciones tendientes a velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias en el Servicio;
- Asesorar las distintas Subdirecciones en sus propios procesos internos, procurando que los programas, proyectos y procedimientos se elaboren y ejecuten acorde con los sistemas de control Interno definidos por el Departamento de Auditoría;
- Realizar otras funciones que le encomiende el Director Nacional.

- Actuar en calidad de Ministro de Fe en la entrega formal de cargos que impliquen traspaso de responsabilidad, en la gestión de recursos humanos, materiales y financieros.

- **Departamento de Estudios**

Le corresponde:

- evaluar permanentemente la gestión y la actividad global del Servicio, así como de sus Unidades Operacionales, calificando el cumplimiento de objetivos y metas;
- debe apoyar a toda la organización en cuanto al rediseño de los procesos aduaneros, con el objeto de agilizar y simplificar sus procedimientos;
- Asesorar al Director Nacional en materias de Gestión y Planificación Estratégica, así como coordinar y controlar los proyectos estratégicos;
- Analizar, cuantificar y determinar los principales focos de evasión tributaria y acceso indebido a franquicias, diseñando metodologías e indicadores que permitan medir el comportamiento de los agentes económicos;
- Realizar análisis económicos respecto de gravámenes, impuestos, franquicias aduaneras, tendencias y acuerdos de comercio exterior.

Para dar cumplimiento a dichas funciones este Departamento cuenta con los Subdepartamentos de **Gestión y de Estudios**.

2.11.2.-Subdirecciones dependientes del Director Nacional⁴⁵

- **Subdirección de Fiscalización**

A esta Subdirección le corresponde:

- estudiar, proponer y ejecutar programas de fiscalización de los derechos, gravámenes, franquicias y tráficos ilícitos que por ley compete controlar al Servicio;
- Además, debe fiscalizar en las Aduanas a los usuarios y otras personas en los recintos aduaneros;
- Investigar respecto a las actividades de los despachadores, almacenistas y otras personas que se encuentran sujetas a la jurisdicción del Servicio Nacional de Aduanas;
- Inspeccionar en cualquier momento los espacios físicos destinados a operaciones de comercio exterior;
- Ejecutar las demás funciones que le encomiende el Director en el ámbito de su competencia.

45. Ley Orgánica de Aduanas, Título III.

Con el objeto de efectuar estas funciones, la Subdirección de Fiscalización se compone de los siguientes Departamentos: **Inteligencia Aduanera, Fiscalización Operativa, Fiscalización de Agentes Especiales, Fiscalización de Drogas**

- **Subdirección Técnica**

Dentro de sus funciones principales destacan:

- proponer al Director Nacional normas e instrucciones para la aplicación de las leyes que el Servicio debe controlar;
- Analizar las estadísticas del comercio exterior y realizar estudios relacionados con las técnicas aduaneras, asegurando la simplificación, coordinación y agilización de los métodos y procedimientos aduaneros;
- Ejecutar las demás funciones que le encomiende el Director.

Para llevar a cabo dichos objetivos, esta Subdirección cuenta con un equipo Asesor y los siguientes Departamentos: **Técnico, Clasificación, Valoración, Comercialización, Laboratorio Químico, Normativo, Procesos Aduaneros, Regímenes Especiales**

- **Subdirección Jurídica**

A esta subdirección le corresponde:

- Preparar los informes legales que soliciten el Director y otras unidades;

- Administrar judicialmente la Secretaría del Tribunal Aduanero (para los casos en que no aplica la Reforma Procesal Penal), cuyo juez es el Director Nacional;
- Defender al Servicio, en todos aquellos juicios en que la ley le asigne calidad de parte por demandas, que se interpongan en contra de las autoridades o funcionarios del Servicio;
- Ejecutar las demás funciones que asigne el Director.

Para cumplir dichos objetivos, esta Subdirección cuenta con los siguientes Departamentos: **Estudios e Informes, Judicial, Investigaciones de Operaciones Aduaneras, Asesoría Legal Administrativa.**

- **Subdirección Informática**

Esta subdirección está encargada de:

- Desarrollar, analizar y controlar los sistemas computacionales requeridos por el Servicio, administrar el uso, mantención y operación de los equipos, archivos y programas computacionales del Servicio;

- Velar por la seguridad e integridad de los datos que se administren computacionalmente en cualquier medio electrónico o magnético.
- Cumplir las demás funciones que le asigne el Director.

A fin de cumplir con dichas funciones, esta Subdirección cuenta con los siguientes Departamentos: **Administración de Sistemas, Desarrollo de Sistemas, Explotación de Sistemas.**

- **Subdirección Administrativa**

Sus funciones son:

- Planificar y coordinar funcionalmente las labores administrativas del Servicio de finanzas y de bienes y servicios;
- Proponer los proyectos de presupuesto anual para el Servicio, supervigilar su ejecución
- Cumplir con las demás funciones que le encomiende el Director Nacional.

Para dar cumplimiento a dichas funciones, esta Subdirección cuenta con los siguientes

Departamentos: **Finanzas; Bienes y Servicios.**

- **Subdirección de Recursos Humanos**

Esta Subdirección es la encargada de:

- Proponer y ejecutar la política del Servicio en materia de Recursos Humanos, particularmente sobre Reclutamiento, capacitación, promoción, traslados, destinaciones, bienestar del personal;
- Ejecutar o encargar los estudios necesarios para la adecuada gestión del área
- Desempeñar las demás funciones que le asigne el Director Nacional.

Para dar cumplimiento a dichos objetivos, esta Subdirección cuenta con los siguientes

Departamentos: **Personal, Capacitación, Bienestar.**

2.11.3.- Estructura Orgánica y División del Trabajo de Las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas.

Con respecto al diseño organizacional Marco de las Aduanas Regionales, se aprecian tres niveles en su estructura:

-En primera instancia, un nivel estratégico conformado por el Director Regional y sus Asesores;

-En segunda, un nivel medio, de coordinación técnica y normativa, conformado por los Departamentos Administrativo, Fiscalización y Técnicas Aduaneras;

-Por último el tercer nivel jerárquico, ubica a las unidades de soporte (RR. HH., Administración, Unidad Técnica), y las netamente operativas, como son las unidades de Investigación, Drogas y Control Zonas Primarias.

La existencia de estos tres niveles jerárquicos, vienen a replicar la estructura nacional en las regiones, especialmente con la presencia de los Departamentos de Fiscalización y Técnicas Aduaneras.

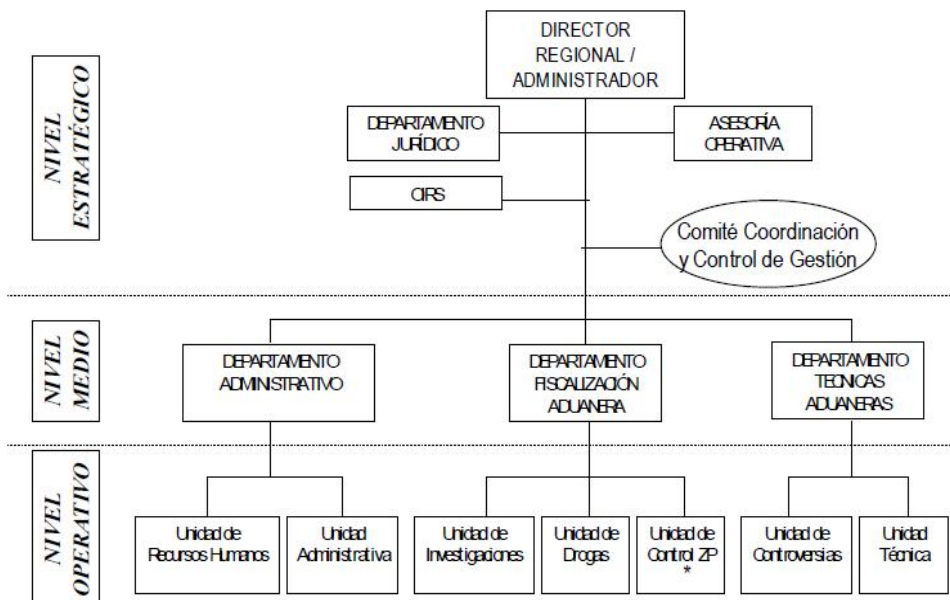
A nivel regional, el Servicio se organiza en 10 Direcciones Regionales y 6 administraciones de Aduanas, las cuales se encargan del funcionamiento de 50 puertos, 35 pasos fronterizos y avanzadas terrestres, 6 aeropuertos y 2 estaciones de ferrocarriles

a través de todo el país⁴⁶ . Para las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, el Servicio ha generado una estructura marco u organigrama básico referencial. Los Directores Regionales y Administradores de Aduanas son relativamente autónomos en la conformación de las estructuras organizacionales de sus Aduanas, teniendo como referencia la estructura marco establecida en el resolución N°1991/02.

46.Ley Orgánica de Aduanas, capítulo IV.

A continuación se presenta gráficamente el modelo marco del organigrama de las Direcciones Regionales:

2.12.-Organigrama Dirección Regional.



*ZP: Zona Primaria

2.13.- Dotación de personal.⁴⁷

En total, la dotación efectiva de personal es de 1.569 funcionarios al 31 de diciembre de 2010.

Tabla N° 5: Distribución del Personal por Estamento

ESTAMENTO	PORCENTAJE
Directivo	6.9%
Profesional	17.3%
Fiscalizadores	20.1%
Técnicos	13.79%
Administrativos	35.62%
Auxiliares	6.63%

Fuente: Dirección de Presupuestos: “presentación del Servicio Nacional de Aduanas”, año 2011.

A continuación se presenta la distribución de Dotación a nivel Central, Regional y de Administraciones de Aduanas del año 2010

Tabla N° 6: Distribución de la Dotación del Servicio a Nivel Central, Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas. 2010

Nivel Central, Direcciones Regionales y Administraciones de Aduana	N° Funcionarios (planta y contrata)	%
Administración de Aduanas de Arica	112	8,35 %
Dirección Regional de Aduanas de Iquique	124	9,24 %
Administración de Aduanas de Tocopilla	6	0,44 %

Dirección Regional de Aduanas de Antofagasta	45	3,35 %
Administración de Aduanas de Chañaral	10	0,74 %
Dirección Regional de Aduanas de Coquimbo	9	0,67 %
Administración de Aduanas de Los Andes	76	5,66 %
Dirección Regional de Aduanas de Valparaíso	158	11,77 %
Administración de Aduanas de San Antonio	92	6,85 %
Dirección Regional de Aduana Metropolitana	175	13,04 %
Dirección Regional de Aduanas de Talcahuano	54	4,02 %
Administración de Aduanas de Osorno	22	1,63 %
Dirección Regional de Aduanas de Puerto Montt	25	1,86 %
Administración de Aduanas de Puerto Aysén	9	0,67 %
Dirección Regional de Aduanas de Coyhaique	13	0,96 %
Dirección Regional de Aduanas de Punta Arenas	63	4,69 %
Dirección Nacional (Nivel Central)	349	26,00 %
TOTAL	1569	100 %

Fuente: Dirección de Presupuestos: "presentación del Servicio Nacional de Aduanas",
año 2011.

2.14.-Posición Actual.

A través del tiempo, los países latinoamericanos han definido a la Aduana como el
"Organismo encargado de aplicar la legislación relativa a la importación y exportación

de mercancías y a los otros gravámenes aduaneros: percibir y hacer percibir los impuestos que les sean aplicables”.

En la actualidad, en virtud de la inserción internacional de Chile, los nuevos Tratados de Libre Comercio y Acuerdos Comerciales suscritos por el país, y la interdependencia económica producto de la globalización, se han traducido en que el rol que le cabe a Aduanas, ha sido cada vez más preponderante. En efecto, su tarea ya no sólo radica en la recaudación de los derechos aduaneros y de impuestos de carácter interno a las importaciones, sino que actualmente, le corresponde implementar la puesta en marcha de todos los acuerdos internacionales, siendo un ente facilitador del comercio exterior, que cumple su función fiscalizadora de manera eficiente y oportuna. Además tiene un desafío predominante en cuanto a impulsar el desarrollo de la economía chilena en coordinación con otras instituciones gubernamentales como: PROchile, Corporación de Fomento (CORFO), Cámara Nacional de Comercio (CNC), Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), entre otras entidades públicas y privadas.

2.15.- Especialidades.

El Servicio Nacional de Aduanas es un Servicio Público dependiente del Ministerio de Hacienda, encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, de intervenir en el comercio internacional, para

los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y de generar las estadísticas del tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes.⁴⁸

La Institución desempeña un rol fundamental respecto de todas las actividades de comercio exterior, especialmente, en cuanto a la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, mediante la simplificación de trámites y procesos aduaneros; realizando, por lo tanto, funciones claves para el desarrollo del país. Asimismo, le corresponde la importante misión de resguardar los intereses del Estado y de la ciudadanía, fiscalizando estas operaciones, de manera oportuna y exacta, sin perjuicio de aplicar los derechos e impuestos que las leyes determinan al respecto y verificando que no ingresen a nuestro país mercancías que puedan ser consideradas peligrosas.

El Servicio cuenta con una dotación de 1.568 funcionarios(as), que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, diez Direcciones Regionales y seis Administraciones de Aduana. La Institución se hace presente en un total de 90 puntos de

⁴⁸ Art 1° del D.F.L 1/1997, Ordenanza de Aduanas

control, incluyendo puertos, aeropuertos y avanzadas fronterizas. Opera un presupuesto anual de \$43.080.397.000 ⁴⁹ que debe administrar para el año en curso.

49 Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda, *ley de presupuestos del sector público año 2011*. http://www.dipres.gob.cl/572/articles-50148_pres_2010.pdf, 20.08.2011

CAPÍTULO TERCERO:

**DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES Y EL TRABAJO DE PRÁCTICA
REALIZADO.**

En el presente capítulo se desarrollaran y mencionaran las funciones antes relacionadas, como también se describirán los problemas detectados en los distintos puntos de conflicto, a su vez, se presentaran diversas propuestas para complementar de mejor manera el nuevo programa de mejoramiento continuo de los proceso de la gestión documental del departamento de recepción de naves, que en su conjunto buscan la innovación de los procesos para finalmente incorporándose a los estándares internacionales en materia de gestión y procesos documentales.

3.1.-Desarrollo de Práctica Profesional.

La práctica profesional fue efectuada en la Unidad Recepción de Naves perteneciente al Subdepartamento Control Zona Primaria de la Dirección Regional de Aduanas Valparaíso.

Dentro de las labores que se realizan en esta unidad cabe señalar como principal la recepción de los Manifiestos Marítimos de Importación, derivando posteriormente las revisiones de Aclaraciones al Manifiesto cuando procede, los Informes de Faltas y Sobras (conceptos claramente definidos en los capítulos anteriores) que presentan los Almacenistas en relación a la mercancía recepcionada; también se debe efectuar la revisión de efectos personales de la Tripulación que desembarca la nave, y por último actuamos como Aduana de destino en la presentación de mercancías que vienen bajo el régimen de Redestinación, Transbordo y Transito para posteriormente salida hacia su destino final.

Esta práctica se desarrollo en los meses de Febrero y Marzo del año 2010, apoyando a esta unidad en las labores antes señaladas y en tareas encomendadas por el Jefe de la Unidad.

3.2.- Problemas o deficiencias encontradas.

Como se ha mencionado anteriormente, en las aclaraciones al manifiesto de importación se detectaron algunas deficiencias y sobre todo problemas que trajeron consigo una serie de desviaciones a las Compañía Naviera o Forwarder, los problemas más frecuentes detectados son los siguientes:

1. Pérdida de las aclaraciones al manifiesto marítimo.

Las cuales se generaban por situaciones de poco control o deficiencias en los registros

2. Poca formalidad en el retiro de las aclaraciones al manifiesto marítimo.

Debido a que solo se cuenta con un libro de registro que es llenado por la misma persona que retira la documentación y firmada por el mismo

3. Nula fiscalización de los registros firmados por las personas autorizadas por las compañías navieras o forwarder que dan cuenta de un retiro completo de las aclaraciones al manifiesto marítimo.

Los funcionarios del departamento de recepción de naves revisan o controlan con poca frecuencia las firmas o registros de las personas que retiran documentación del departamento, siendo este uno de los problemas más frecuentes, debido al instrumento deficiente que poseen, el libro de registro

4. Fiscalización poca de las personas que hacen retiro de las aclaraciones al manifiesto marítimo.

A raíz de la poca fiscalización del retiro de los documentos, también es, como segunda consecuencia, la poca fiscalización de las personas que retiran las aclaraciones al manifiesto marítimo, con lo que se generan complicaciones, no solo para el departamento de recepción de naves, sino que también para la persona que se encuentra registrada y autorizada por el servicio para hacer retiro de estos documentos.

No se ha podido estimar estadísticamente de manera formal la cantidad de aclaraciones al manifiesto marítimo que se extravían anualmente, pero si se ha hecho una observación respecto de las causas que provocan este tipo de problema que es gravísimo en términos de tiempo y económicos sufridos por las compañías navieras y los forwarder.

3.3.- Responsabilidades de las pérdidas de la documentación.

La principal responsabilidad de las pérdidas de las aclaraciones al manifiesto marítimo pasa por las mismas personas acreditadas⁵⁰ por el servicio nacional de aduanas para el retiro de esta documentación, quienes teniendo presente la importancia de esta documentación realizan procedimientos fuera de lo “formalmente establecido”, dentro de las causas más recurrentes destacan:

1. No estar autorizados por el servicio nacional de aduanas para el retiro de la documentación y efectuar de la misma manera el retiro del documento.
2. No firmar el libro de registro de retiro de documentos.
3. No ser fiscalizados por los funcionarios del servicio nacional de aduanas.

Con todos estos antecedentes recopilados y ya manifestados a las jefaturas, se procedió a realizar reuniones para así determinar la mejor manera de poder terminar con este

50 La nómina de personal autorizados ante el Servicio Nacional de Aduanas, con indicación de las personas autorizadas para efectuar sus respectivas tramitaciones y el plazo de vencimiento hasta el cual se encuentran habilitados, estará publicada en la página Web del Servicio Nacional de Aduanas, para efectos de su consulta por los interesados.

problema que perjudica tanto a las compañías navieras y forwardes como también al servicio nacional de aduanas.

3.4.- Soluciones y acciones Propuestas en general.

Realizadas diferentes reuniones con los funcionarios del departamento de recepción de naves, y obviamente, acogiendo las inquietudes y propuestas de las compañías navieras como también de los forwarder, se comenzó con el trabajo de mejoramiento de este proceso que conto con varias ideas que mejorarían notoriamente los problemas detectados, concluyendo en una propuesta final.

3.5.-Propuesta de mejoramiento del procedimiento de retiro y registro de las aclaraciones al manifiesto marítimo

Dentro de la propuesta trabajada en conjunto con los funcionarios del departamento de recepción de naves y el alumno que suscribe, determinaron como importantes destacar y mencionar, en los informes presentados al director nacional los siguientes aspectos

- 1.- Mejoramiento de la fiscalización por parte de los funcionarios del servicio nacional de aduanas para mejorar así, el control de la salida de los documentos de la oficina de recepción de naves, por medio de implementar horarios que se fijaron en de dos maneras, al finalizar la jornada de la mañana, y al finalizar la jornada laboral en la tarde.

2.- Mantener el registro de las listas de las personas autorizadas por el servicio nacional de aduanas en lugares visibles por todos los funcionarios, tener carpetas y documentos formales en mano para fiscalizar de manera directa las personas autorizadas por el servicio como también paneles informativos, de manera de prevenir la pérdida de los documentos con todos los funcionarios del servicio y los usuarios.

3.- Realizar capacitaciones constantes y permanentes a los usuarios, para así mantener de manera ordenada y actualizada a todos los usuarios de las tendencias o nuevos cambios que se efectúan dentro de los procedimientos, como también los cambios que se suscriben en los documentos, como por ejemplo, el cambio de formatos, nuevos documentos, requisitos exigidos, entre otros. Implementar de manera obligatoria capacitaciones con tramos de tiempo no superiores a 6 meses,

Dentro de estas mismas capacitaciones, informar a los usuarios y mostrar con ejemplos prácticos de buenas prácticas en la gestión documental, para así generar cultura en los procedimientos de retiro, sobre todo, en los protocolos de información de parte del usuario al servicio nacional de aduanas, esperando con todos los cambios implementados, aportar aun mas para que estos cambios sean de manera positiva, marcando tendencias dentro de las innovaciones y lograr una mayor eficiencia en los procesos documentales del departamento de recepción de naves.

4.- Confeccionar una credencial, que junto con estar autorizada por el servicio nacional de aduanas buscando todos los mecanismos para validarla de manera formal, también coordinar con las compañías navieras y los forwarder, la formalidad de dicha credencial, la cual deberá tener las siguientes características y datos:

1.- Nombre de la compañía naviera o forwarder registrado y autorizado previamente por el servicio nacional de aduanas.

2.- Rut y domicilio particular de la compañía y giro comercial.

3.- Nombres y apellidos del personal autorizado por el servicio nacional de aduanas para el retiro de documentación.

3.- Cargo y área de trabajo que desempeña el usuario que retira los documentos.

4.- En el dorso de la credencial, los datos del servicio nacional de aduanas junto a un logotipo o sello que deberá ser actualizado año a año para así determinar cambios o mejoras al sistema una vez implementado.

3.6.-Resultados esperados.

Cabe destacar que por el poco tiempo que se establece como práctica profesional, solo se participo en la confección de la propuesta, debido que un poco antes de la presentación formal de la propuesta, el periodo de practica había acabado, los resultados esperados son complejos de determinar de manera física en el tiempo, pensando que el programa de mejoramiento a las aclaraciones al manifiesto marítimo se aplicará a corto plazo, pero los resultados esperado se manifestaran a partir de los 6 meses aproximadamente con lo cual, permite dar a conocer solo una estimación de los resultados esperados después de la aplicación del programa de mejoramiento continuo.

Como principales resultados esperados dentro de la aplicación del programa de mejoramiento destacan, entre las más importantes:

- 1.- Reducción de las pérdidas de los documentos que se entregan a los usuarios del servicio nacional de aduanas
- 2.- Información clara y oportuna entregada por parte de los funcionarios del servicio a los usuarios.
- 3.-Reduccion de los costos de las compañías navieras y forwarders, por la recepción oportuna a de sus documentos y reducción de la perdida de estos últimos.

4.- Satisfacción de los usuarios y conocimiento de los mejoramientos o incorporaciones anuales al programa de mejoramiento, como también completo conocimiento de los funcionarios del servicio de los cambios y mejoras aplicadas.

5.- Orden sistemático de la gestión documental de la recepción y entrega de las aclaraciones al manifiesto marítimo.

6.-Mejoramiento en la fiscalización y control de los usuarios por medio de credenciales habilitadas y registradas por el servicio nacional de aduanas.

7.- Incorporación de las compañías navieras y forwardes a las mejoras sistemáticas de los procesos de gestión documental

8.- Alcance de estándares internacionales en la mejora continua de las gestiones documentales, procesos de información y capacitación, como también incorporación de los usuarios a los proceso de cambios, modificaciones y mejoras continuas.

9.- Vínculos en unidades de estrategia de gestión entre el servicio nacional de aduanas y los usuarios.

Conclusiones

Como primera conclusión, es importante destacar que las funciones desempeñadas en esta práctica laboral por el alumno que suscribe, colaboraron y apoyaron al Departamento de Recepción de naves para que pudiera impulsar un nuevo sistema de retiro y registro de las aclaraciones al manifiesto marítimo (compromiso adquirido con anterioridad entre el servicio nacional de aduanas y las compañías naviera como también forwarders); que se tradujo en un impulso para todos los funcionarios de la Institución como también los usuarios del servicio. Por lo tanto, además de la satisfacción personal por este logro, se rescata la favorable imagen que produjo en la carrera y en la Universidad. Posteriormente, deberá realizarse la segunda etapa, que se traducirá en la mejora sostenible de dicho proceso de retiro de documentación por parte de los usuarios, esperándose que las autoridades posteriores o nuevas jefaturas no pausen este proceso que trae consigo un cambio importante dentro del servicio.

En esta materia, es necesario resaltar que el cambio o reestructuración de este proceso, ha generado una serie de modificaciones y adaptaciones que las empresas privadas, así como el Estado, se han visto obligadas a enfrentar. En este contexto el Servicio Nacional de Aduanas, cumpliendo su rol de apoyo, facilitador y fiscalizador del comercio exterior en Chile, se ha visto obligado también a rediseñar sus procesos con el propósito de transformarse en una institución más eficiente, simplificando los procesos, mejorando la coordinación con las otras instituciones vinculadas al comercio exterior en Chile, como por ejemplo el SAG, SERNAPESCA, Tesorería, autoridad sanitaria, entre otros. Lo anterior con el objetivo de promocionar el comercio internacional, asegurando la cadena

logística en el ingreso y salida de mercancías del país. Para estos efectos, el Servicio Nacional de Aduanas no está exento de certificarse bajo los estándares internacionales de Calidad: La Norma ISO 9001; por lo tanto la institución está obligada a certificar sus procesos estratégicos, como también sus procesos de apoyo o transversales.

Complementando las conclusiones anteriores, es preciso destacar que el poco conocimiento del personal del Departamento de recepción de naves en materia de innovaciones y nuevos procesos de la gestión documental o los proceso de entrega de documentación con su respectivo control eficiente, y por lo tanto, de Normas ISO, hace necesario desarrollar un programa de actualización permanente en términos de capacitación al personal tanto del Departamento, como de las otras áreas funcionales que se determinen, respecto de las normas de calidad internacionales, con el fin de asegurar la obtención de los logros institucionales en materia de comercio exterior.

Finalmente, como última conclusión, es conveniente señalar, que en una primera instancia, el alumno que suscribe no validó adecuadamente la importancia de la realización de la práctica profesional. En efecto, en este proceso de práctica, se generó una toma de consciencia de la magnitud de las funciones a ejecutar, provocando un cambio de perspectiva lo que se tradujo en asumir las tareas con una mayor seriedad y compromiso. Esta misma situación, significó valorar la verdadera importancia que tiene la práctica como complemento a la formación teórica entregadas en el aula y a la formación de los Administradores de Negocios Internacionales de Chile.

Bibliografía.-

- Consejo de Auditoría General de Gobierno www.auditoriainternadegobierno.cl
- Departamento de Auditoría, Interna Servicio Nacional de Aduanas.
- Dirección de Presupuestos, *Presentación del Servicio de Aduanas*, año 2010.
- Dirección de Presupuestos, *Requisitos Técnicos y Medios de Validación PMG año 2010*.
- Negocios uncomo: <http://negocios.uncomo.com>.
- Definición ABC: <http://www.definicionabc.com/social/aduana>.
- Dirección de Presupuestos, www.dipres.cl
- Fred R. David, *Conceptos de administración estratégica*, Pearson Educación.
- Instituto De Auditoría Interna y Gobierno Corporativo de Chile, *Funciones de Auditoría*.
- Kotler Philip, *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales*, Prentice Hall.
- Ley Orgánica de Aduanas.
- Ordenanza de Aduanas.
- Patricio Jiménez, *Recursos Humanos*, Editorial ESIC.
- Servicio Nacional de Aduanas, *Planificación Estratégica Servicio Nacional de Aduanas*, Taller Olmué 2010
- Servicio Nacional de Aduanas, www.aduana.cl
- Stephen P. Robbins, *Administración*. Pearson Educación, 8va edición.

ANEXOS.-

Anexo N°1 Características y descripción de las Aclaraciones al Manifiesto Marítimo.

A.- DISTRIBUCIÓN.

EJEMPLAR	DISTRIBUCIÓN
ORIGINAL	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS (Control y Tránsito)
1ª COPIA	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS (Control y Tránsito)
2ª COPIA	ALMACENISTA
3ª COPIA	ALMACENISTA
4ª COPIA	INTERESADO
5ª COPIA	TRANSPORTISTA
6ª COPIA	TRANSPORTISTA

- El formulario original debe imprimirse en papel blanco hilado N° 2 de 59 grs. por m2.

- Las copias deben imprimirse en papel copia N° 511 de 33 grs. por m2.

- Alternativamente, el formulario podrá confeccionarse en papel emulsionado químicamente.

- El formulario debe ser de tamaño oficio de 32 cms. de alto por 21,5 de ancho. Sin embargo, se aceptarán variaciones de hasta 2 cms. en el alto, en formularios procesados computacionalmente.

- Debe respetarse el tipo de letra, espacio y márgenes que señala el modelo.

- La impresión del nombre y del código debe hacerse en letras negras.

- Cada ejemplar deberá indicar en forma impresa al pie del formulario el ejemplar y la distribución

B.- FORMATO FISICO.

Formato utilizado actualmente por el servicio nacional de aduanas para la tramitación de las aclaraciones al manifiesto marítimo de importación.

PRESTACION NUMERO - FECHA	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS ACLARACIÓN AL MANIFIESTO N°			TRANSPORTISTA QUE LA PRESENTA	CODIG O
	MANIFIEST O N°	FECH A	NAVE O VEHÍCULO	ADUANA EN QUE SE PRESENTA	CODIG O
CONOCIMIENTO NÚMERO	PUERTO EMBARQUE	DE DICE	DEBE DECIR	CAUSALES CODIGO	OBSERVACIONES
			FIRMA DEL TRANSPORTISTA - FECHA		A LA HOJA N°

C.- INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO

ACLARACIÓN AL MANIFIESTO N°

La información exigida en el presente formulario, deberá ser consignada con estricta sujeción a las instrucciones que a continuación se señalan, no pudiendo ser presentada con enmendaduras o correcciones.

La errónea, inexacta o inadecuada información o la falta de ella, dará lugar a rechazar el formulario o a denunciar las irregularidades detectadas, de conformidad a las normas legales y reglamentarias.

1. PRESENTACIÓN

Espacio reservado al Servicio.

2. ACLARACIÓN AL MANIFIESTO N°

Indique en forma correlativa el número asignado al formulario por el transportista.

2.1 Manifiesto N°

Indique el número asignado por el Servicio, al manifiesto que se desea aclarar.

2.2 Fecha

Indique la fecha de presentación del manifiesto que se desea aclarar.

2.3 Nave o vehículo

Indique el nombre de la nave o vehículo correspondiente al manifiesto que se desea aclarar.

3. TRANSPORTISTA QUE LA PRESENTA - CODIGO

Indique el nombre del transportista que presenta la aclaración ante el Servicio.

Indique el código "S/C", en caso que el transportista no tuviere asignado código.

4. ADUANA EN QUE SE PRESENTA - CODIGO

Indique el nombre de la Aduana ante la cual se presenta la aclaración y su c

5. CONOCIMIENTO N°

Indique el número del conocimiento de embarque que se modifica.

6. PUERTO DE EMBARQUE

Indique el nombre del puerto en donde se expidió el conocimiento de embarque que se modifica.

7. DICE

Indique la información consignada en el manifiesto que se desea modificar.

8. DEBE DECIR

Indique la información correcta o las expresiones que se deben agregar.

9. CAUSALES

Indique el código 01 en caso de mercancía no embarcada en el puerto de origen.

Indique el código 02 en caso de mercancía desembarcada por error en otro puerto, indicando el puerto efectivo de desembarque en la columna "Observaciones".

Indique el código 03 en caso de mercancía descargada por error, consignada a otro puerto, indicando el puerto al que venía consignada la carga en la columna "Observaciones".

Indique el código 04 en caso de aclaración motivada por una causal distinta a las especificadas precedentemente, debiendo señalársela en la columna "Observaciones".

10. FIRMA DEL TRANSPORTISTA - FECHA

Suscriba el formulario e indique la fecha.

11. A LA HOJA N°

Indique el número de la hoja siguiente en caso que sea necesario utilizar una hoja de continuación.
