



**GOBIERNO DE CHILE  
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTO AGENDA NORMATIVA**

**VERSION 2012**

**Diciembre 2011**

## TABLA DE CONTENIDOS

|  | Página |
|--|--------|
| Introducción   | 4      |
| Estructura funcional de la Agenda Normativa  | 5      |
| Conceptos  | 6      |
| Procedimiento  | 7      |
| <br>   |        |
| I. Etapa I: Convocatoria, selección de propuestas y conformación de la Agenda Normativa. | 7      |
| A. Sub etapa Convocatoria  | 7      |
| 1. Marco de Referencia   | 7      |
| 2. Casilla de correo electrónico   | 7      |
| 3. Carta de Convocatoria   | 7      |
| 4. Confección de la carta de Convocatoria  | 7      |
| 5. Destinatarios de la Convocatoria  | 7      |
| 6. Plazo de la Convocatoria  | 7      |
| 7. Publicación de la Convocatoria  | 8      |
| 8. Convocatoria usuarios internos  | 8      |
| 9. Formulario de propuestas  | 8      |
| 10. Vencimiento del plazo para recibir propuestas  | 8      |
| B. Sub etapa de selección de propuestas  | 8      |
| 1. Consolidación de las propuestas recibidas   | 8      |
| 2. Conformación del Comité Técnico   | 8      |
| 3. Evaluación del Comité Técnico   | 8      |
| 4. Criterios de Evaluación   | 9      |
| a. Marco de Referencia   | 9      |
| b. Beneficio   | 9      |
| c. Pertinencia   | 9      |
| d. Factibilidad  | 9      |
| e. Prioridad   | 10     |
| 5. Coordinación Comité Técnico   | 10     |
| C. Sub etapa de conformación de la Agenda Normativa                                      | 10     |
| 1. Revisión proyecto de Agenda Normativa   | 10     |
| 2. Presentación al Director Nacional   | 10     |
| 3. Publicación de la Agenda Normativa  | 11     |
| 4. Comunicación al autor de la propuesta.  | 11     |
| <br>   |        |
| II. Etapa II: Proceso general de realización de cada medida                              | 11     |
| A. Sub etapa Equipo de Trabajo   | 11     |
| 1. Conformación del Equipo Trabajo   | 11     |
| 2. Funcionamiento del Equipo Trabajo   | 12     |
| 3. Guía Metodológica para el desarrollo de las medidas                                   | 12     |

|  |    |
|--|----|
| B. Análisis de proyecto de solución propuesto por el Equipo Trabajo                                    | 15 |
| 1. Procedimiento de revisión del proyecto de solución  | 15 |
| 2. Comunicación al proponente  | 15 |
| III. Procedimiento común a ambas etapas  | 16 |
| 1. Mantención sitio Agenda Normativa en la página web <a href="http://www.aduana.cl">www.aduana.cl</a> |    |
| 2. Publicación Anticipada  | 16 |
| 3. Informes Trimestrales   | 16 |
| 4. Funcionamiento Comité Agenda Normativa  | 16 |

## ANEXOS

- Anexo 1: Formato oficio convocatória interna Agenda Normativa
- Anexo 2: Formato carta de convocatória externa Agenda Normativa
- Anexo 3: Formulario para realizar propuestas a externos
- Anexo 4: Formulario para realizar propuestas a internos
- Anexo 5: Formulario resumen propuestas de agenda normativa
- Anexo 6: Formato mail para responder recepción de propuestas
- Anexo 7: Formato mail para responder aceptación de propuestas después del proceso de validación
- Anexo 8: Formato mail para responder no aceptación de propuestas después del proceso de validación
- Anexo 9: Guía Metodológica para el desarrollo de las medidas

## INTRODUCCION

El Servicio Nacional de Aduanas ha incorporado como herramienta de gestión a la Agenda Normativa, que permite la revisión, actualización, simplificación y/o generación de nuevos procedimientos aduaneros y constituye una manera de mejorar la satisfacción y calidad en la atención. El llamado, es una convocatoria a todos los usuarios internos y externos de comercio exterior, quienes aportan con propuestas e iniciativas en materias; normativas, legales, administrativas, de fiscalización y servicios.

La consulta busca que, de forma proactiva, los distintos agentes vinculados al comercio exterior propongan áreas de gestión en las que se puede mejorar, permitiendo canalizar sus inquietudes respecto de cómo añadir mejoras en el sector. Para ello las iniciativas deben señalar una breve descripción de la situación que se identifica, la propuesta de solución que bajo un análisis preliminar se vislumbra y los beneficios que significará para el sector involucrado.

Al respecto, el Servicio establece un procedimiento de evaluación e implementación de las medidas seleccionadas, y se compromete informar a los proponentes cuyas medidas no han sido evaluadas satisfactoriamente, indicando las razones de lo anterior. Como asimismo comunicar a los proponentes cuyas iniciativas serán implementadas de la siguiente forma:

- La activa participación de todos los actores relevantes del ámbito aduanero, tanto en la convocatoria a la propuesta de medidas para que formen parte de la Agenda Normativa, así como durante todo el desarrollo del trabajo, con comunicación directa y personal con cada uno de los proponentes en cada etapa y de los estados de avance de su propuesta o de otras en que manifieste opinión.
- Los resultados obtenidos de cada medida de la Agenda Normativa, serán publicados anticipadamente en el sitio web institucional, antes de su adopción por parte del Servicio, con la posibilidad que cualquier persona pueda formular las observaciones que le merezca el proyecto. Lo anterior, además, asegura en esta instancia final una adecuada participación.
- Publicar anticipadamente la normativa aduanera, además, tiene por objeto minimizar la posibilidad de dificultades en la aplicación práctica de la norma, dotando al sistema de la necesaria certeza y previsibilidad en la regulación.

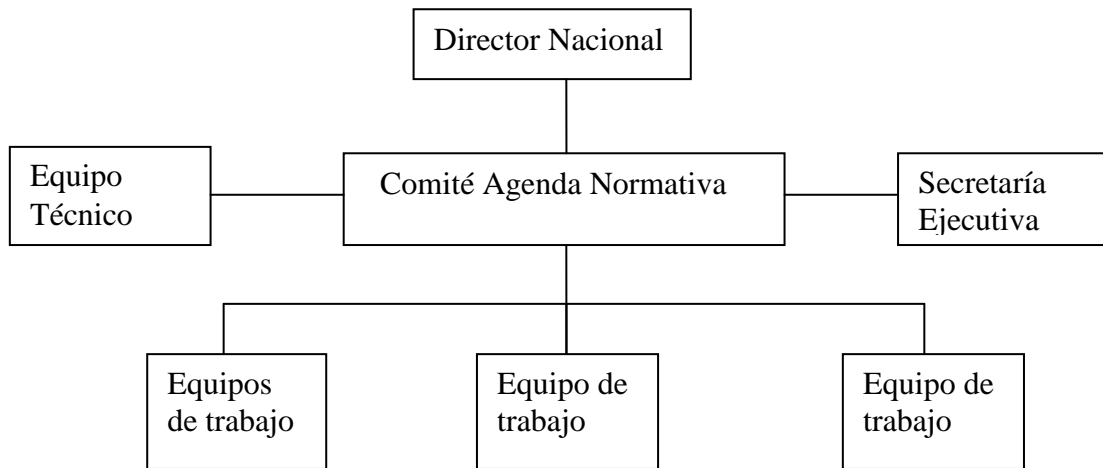
La participación de las Subdirecciones Jurídica, Técnica, de Fiscalización e Informática y el Departamento de Comunicaciones, conforman el Comité de Agenda Normativa, aseguran la emisión de normas aduaneras estudiadas y validadas de manera integral por el Servicio, haciéndose cargo de todos los temas asociados, con la finalidad que en su ejecución no existan inconvenientes.

La Agenda Normativa como compromiso público del Servicio está dotado de mecanismos de comunicación eficiente para que los usuarios del sistema estén informados del procedimiento en su totalidad, desde la convocatoria hasta el cumplimiento de la medida. Para ello se dispone de la página web del Servicio y de la comunicación directa con el proponente.

El presente Manual de Procedimiento se ha elaborado con la finalidad de fijar las etapas desarrollo de la Agenda Normativa del Servicio.

## ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA AGENDA NORMATIVA

La estructura de funcionamiento de la Agenda Normativa dentro del Servicio,



Cada órgano que compone la estructura funcional de la Agenda Normativa, además de las competencias que le son propias, desarrollará las tareas que a continuación se indican:

- **Director Nacional de Aduanas** en ejercicio de sus facultades legales es la autoridad con competencia resolutoria.
- **Comité Agenda Normativa:** compuesto por los Subdirectores titulares Jurídico, Técnico, de Fiscalización e Informático, responsables de validar la convocatoria, la conformación de la Agenda y las medidas derivadas del planteamiento realizado por los equipos técnicos como soluciones a cada medida de la Agenda Normativa.
- **Equipo Técnico:** es la encargada de evaluar previamente el cumplimiento técnico de la agenda normativa, considerando los lineamientos y ejes centrales de acción del Servicio, especialmente en lo concerniente a los procesos y técnicas aduaneras (entre estas: valoración, clasificación, origen); así como la implementación, seguimiento y evaluación de la solución de cada medida. Este equipo estará integrado por un integrante de cada Subdirección incluyendo el Departamento de comunicaciones.
- **Secretaría Ejecutiva:** es la encargada de coordinar el funcionamiento del Comité de Agenda Normativa, del Equipo Técnico y de los Equipos Técnicos, supervisar su trabajo y velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos, además, se ocupa de los aspectos normativos y técnicos aduaneros implicados en cada medida, así como de la implementación, seguimiento y evaluación de la solución de cada medida.
- **Equipos Técnicos:** compuestos por funcionarios designados en representación de las Subdirecciones Jurídica, Técnica, Fiscalización e Informática, cuya función es analizar, estudiar y proponer las soluciones a las medidas de la Agenda Normativa.

## CONCEPTOS

**Convocatoria:** llamado público efectuado por el Director Nacional de Aduanas a los usuarios internos y externos del Servicio, así como a otros participantes del sistema aduanero para que envíen sus propuestas

**Usuario interno:** funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas.

**Usuario externo:** actores del comercio exterior que se vinculan con el Servicio Nacional de Aduanas.

**Propuesta:** respuesta efectuada por usuarios internos o externos a la convocatoria, señalando tanto el problema y su posible solución, como la norma involucrada.

**Medida:** iniciativa que conforma la Agenda Normativa.

**Producto:** Resultado evaluado que permite cumplir con la medida propuesta

**Corto plazo:** 6 meses (vence el último día hábil del mes de junio de cada año).

**Mediano plazo:** 1 año (vence el último día hábil del mes de diciembre de cada año).

## PROCEDIMIENTO

En el procedimiento se divide en dos etapas:

**ETAPA I:** Convocatoria, conformación de equipo evaluador, selección de propuestas y conformación de las medidas de implementación de la Agenda Normativa.

**ETAPA II:** Conformación de los equipos de trabajo y aplicación del proceso general de desarrollo de cada medida.

### I. **ETAPA I: Convocatoria, conformación equipo evaluador, selección de propuestas y conformación de la Agenda Normativa.**

#### A. **Sub etapa Convocatoria.**

##### 1. **Marco de Referencia**

Durante el mes de septiembre de cada año se definirá el marco de referencia dentro del cual se efectuará la convocatoria a presentar propuestas para conformar la Agenda Normativa respectiva.

La Secretaria Ejecutiva propondrá al Comité de Agenda Normativa un marco de referencia, para ser validado por éste; posteriormente será sometido a la aprobación del Director Nacional.

##### 2. **Casilla de correo electrónico.**

La Secretaría Ejecutiva solicitará cada año al Departamento respectivo de la Subdirección de Informática la habilitación temporal de la casilla de correo electrónico [agendanormativa@aduana.cl](mailto:agendanormativa@aduana.cl), indicando en la solicitud el nombre del funcionario a quien se reenviarán las propuestas.

##### 3. **Carta Convocatoria.**

La carta de convocatoria deberá ser despachada dentro de la primera semana del mes de octubre de cada año, invitando a los principales usuarios del sistema de comercio exterior, públicos y privados, a participar enviando sus propuestas dentro del Marco de Referencia determinado.

Además, deberá indicar el procedimiento para recibir las propuestas, la forma en que deben ser remitidas a la casilla electrónica creada y el plazo para efectuarlas.

El llamado a participar en este proceso, deberá ser realizado por el Director Nacional de Aduanas.

##### 4. **Confección de la carta de convocatoria.**

La carta de convocatoria será confeccionada por la Secretaría Ejecutiva y entregada al Director Nacional para su firma.

##### 5. **Destinatarios de la convocatoria.**

La convocatoria es un llamado general y público a todos los actores del comercio exterior.

##### 6. **Plazo de la convocatoria**

El plazo para recibir propuestas se extenderá por 5 semanas contadas desde la fecha de emisión de la carta de convocatoria.

## **7. Publicación de la Convocatoria.**

Al mismo tiempo de despachar la carta de convocatoria, ella se debe publicar en la página web del Servicio como llamado abierto a participar a todos aquellos que estén interesados en enviar sus propuestas.

## **8. Convocatoria a usuarios internos**

La carta de convocatoria será despachada, mediante correo electrónico, a los Directores Regionales y Administradores del Servicio y a los Jefes de Departamento de Staff de la Dirección Nacional.

## **9. Formulario de propuestas.**

Al mismo tiempo de publicar la convocatoria en el sitio web del Servicio se debe encontrar disponible, en el mismo lugar, la información necesaria para enviar la o las propuestas.

El formulario deberá contener como menciones mínimas: nombre del proponente, materia dentro del ámbito aduanero, descripción y justificación del problema, propuesta de solución, norma legal, reglamentaria y/o administrativa afectada.

El formulario deberá ser descargado por el proponente, completado y reenviado a la casilla de correo electrónico creada.

Se deben publicar las instrucciones necesarias para que la participación sea fácil y expedita.

## **10. Vencimiento del plazo para recibir propuestas.**

Vencido el plazo establecido en la carta para recibir propuestas, se retirará la convocatoria y el formulario de propuestas de la página web del Servicio.

En esta oportunidad se da inicio al proceso de evaluación de las propuestas recibidas.

## **B. Sub etapa de selección de propuestas.**

### **1. Consolidación de las propuestas recibidas.**

La Secretaría Ejecutiva, vencido el plazo para recibir propuestas, deberá generar un documento único de trabajo que contenga todas las propuestas recibidas ordenadas por materia y con numeración correlativa que, además de las menciones del formulario de propuesta, deberá indicar el origen de las propuestas: internas (de funcionarios del Servicio) o externa (proveniente del sector público distinto al Servicio o sector privado).

### **2. Conformación Comité Técnico.**

Antes de la fecha de vencimiento del plazo para recibir las propuestas, los Subdirectores integrantes del Comité de Agenda Normativa deberán designar a un miembro de cada Subdirección para integrar el Equipo Técnico.

En la designación los funcionarios integrantes del Equipo Técnico, el respectivo Subdirector deberá otorgar las facultades necesarias para el desarrollo de su labor. Además, deberá determinar la forma de comunicación y validación interna necesaria, con el objeto de evitar que el trabajo del funcionario designado al



interior del Comité Técnico sea posteriormente desconocido o invalidado por otro funcionario de la misma Subdirección.

### 3. Evaluación del Comité Técnico.

El Equipo Técnico es el encargado de evaluar, de acuerdo con los criterios establecidos en este manual o los que se agreguen especialmente, las propuestas recibidas y presentar un proyecto de Agenda Normativa con indicación del plazo de ejecución de cada medida (corto plazo: 6 meses, mediano plazo: 1 año) y la o las Subdirecciones del Servicio involucradas.

Durante el proceso de evaluación se podrá solicitar mayor información o aclaración a los proponentes, cuando en opinión de los miembros del Comité Técnico ello sea necesario, para un correcto análisis de la propuesta.

La solicitud de mayor información o aclaración se efectuará a través de la Secretaría Ejecutiva.

Para conformar el proyecto de Agenda Normativa, el Equipo Técnico podrá modificar, refundir o reenfocar alguna propuesta recibida.

En esta etapa el Equipo Técnico deberá considerar, además de los criterios de evaluación, los proyectos que se encuentran en desarrollo o que estén aprobados en su Subdirección, con el objeto de adoptar las decisiones necesarias para evitar los conflictos en la superposición de ambos trabajos.

### 4. Criterios de Evaluación.

Los criterios que se deben tener en cuenta al momento de efectuar la evaluación de las propuestas recibidas, a lo menos, son:

- a. **Marco de Referencia:** contexto temático dentro del cual se deben realizar las propuestas, fijado por el Director Nacional.
- b. **Beneficio:** utilidad real que reporta implementar la medida, la que se divide en:

| Nivel | Ocurrencia  |
|-------|---|
| ALTO  | Se espera que el beneficio abarque a toda o gran parte de la organización y /o sectores económicos de nuestro país. |
| MEDIO | Se espera que el beneficio abarque a una parte de la organización y /o sectores económicos de nuestro país.         |
| BAJO  | Se espera que el beneficio abarque a una pequeña parte de la organización y /o sectores económicos de nuestro país. |

- c. **Pertinencia:** concordancia con el marco de referencia propuesto o con productos estratégicos del Servicio.
- d. **Factibilidad:** posibilidad de implementación de la medida desde el punto de vista técnico, económico y jurídico, incluyendo la evaluación de las dificultades que se pueden visualizar. Se divide en

| Nivel | Ocurrencia  |
|-------|---|
| ALTO  | No existen o existen muy pocas limitantes y trabas para poner en práctica la medida.              |
| MEDIO | Existen pocas limitantes y trabas para poner en práctica la medida.                               |
| BAJO  | Existen altas limitantes y trabas para poner en práctica la medida o no es posible implementarla. |

No se considerara una limitante o traba, para evaluar una propuesta la circunstancia de requerir, para su implementación, una modificación legal.

- e. **Prioridad:** preferencia de la propuesta en relación con otras iniciativas o proyectos.

El Comité de Agenda Normativa podrá agregar nuevos criterios de evaluación, pero en todo caso, debe determinar la ponderación y la forma en que interactúa cada uno de los criterios de evaluación.

La Secretaría Ejecutiva debe informar, en la primera reunión, la forma de evaluación y los plazos en que debe estar listo el trabajo al Comité Técnico.

## 5. Coordinación Equipo Técnico

La Secretaría Ejecutiva es la encargada de coordinar el trabajo del Equipo Técnico, debiendo entregarles la información necesaria para efectuar su labor.

Además, deberá convocar a la primera reunión de trabajo del Equipo Técnico.

Las propuestas recibidas serán entregadas en un sólo documento agrupadas por materia.

Tan pronto como se encuentre efectuada la evaluación por el Equipo Técnico se pondrá en conocimiento del Comité Agenda Normativa.

## C. Sub etapa de conformación de la Agenda Normativa

### 1. Revisión proyecto de Agenda Normativa

Al Comité de Agenda Normativa se le presentará el Informe del Equipo Técnico y la información sobre todas las propuestas recibidas.

En esta etapa el Comité Agenda Normativa podrá introducir modificaciones al trabajo realizado, agregando, eliminando o reformulando las medidas propuestas.

En caso de hacerse modificaciones la Secretaría Ejecutiva deberá adecuar la propuesta de Agenda Normativa conforme la observaciones del Comité de Agenda Normativa.

El Comité de Agenda Normativa debe pronunciarse sobre el proyecto de Agenda Normativa que se le presenta, tanto de las medidas concretas que se incluyen como del plazo de ejecución y de la o las Subdirecciones involucradas.

Asimismo, debe aprobar la definición del contenido de la solución o producto con que se considera cumplida la medida

## **2. Presentación al Director Nacional**

Encontrándose aprobado el proyecto de Agenda Normativa por el Comité de Agenda Normativa este será presentado por la Secretaría Ejecutiva al Director Nacional para su aprobación.

El Director Nacional podrá, si lo estima conveniente, asesorarse tanto por el Comité de Agenda Normativa como por el Consejo Directivo o el órgano que haga sus veces.

En esta etapa el Director Nacional podrá introducir modificaciones al proyecto de Agenda Normativa.

En caso de hacerse modificaciones, la Secretaría Ejecutiva deberá adecuar la propuesta de Agenda Normativa conforme la observaciones recibidas.

## **3. Publicación de la Agenda Normativa**

La Agenda Normativa será anunciada por el Director Nacional durante el mes de enero de cada año, para el Día Internacional de la Aduana.

## **4. Comunicación al autor de la propuesta que ha sido considerada como medida de la Agenda Normativa**

La Secretaría Ejecutiva comunicará mediante carta, enviada con posterioridad a la fecha de publicación de la Agenda Normativa, al autor de la propuesta el destino de ésta.

# **II. ETAPA II: Proceso general de realización de cada medida.**

## **A. Sub etapa Equipo de Trabajo**

### **1. Conformación del Equipo Trabajo**

La Secretaría Ejecutiva deberá coordinar el desarrollo de la medida asignada al Equipo de Trabajo que corresponda.

Las Subdirecciones involucradas en el desarrollo de cada medida comunicarán a la Secretaría Ejecutiva los funcionarios que participarán como miembros del Equipo Técnico que trabajará en la solución de la medida.

Se constituirá un Equipo Trabajo por cada medida comprometida, sin perjuicio de lo cual, el Comité de Agenda Normativa, por su iniciativa o a propuesta de la Secretaría Ejecutiva, podrá encargar a un mismo Equipo el desarrollo de dos o más Medidas, considerando especialmente la relación temática entre cada una de ellas.

En la designación del o los funcionarios integrantes del Equipo Trabajo, el respectivo Subdirector deberá otorgar las facultades necesarias para el desarrollo de su labor. Además, deberá determinar la forma de comunicación y validación interna necesaria, con el objeto de evitar que el trabajo del funcionario designado

al interior del Equipo Técnico sea posteriormente desconocido o invalidado por otro funcionario de la misma Subdirección.

## **2. Funcionamiento del Equipo Trabajo**

Cada equipo fijará la forma de funcionamiento, privilegiando los criterios de eficiencia y tratamiento integral de la solución.

El equipo deberá presentar un proyecto de solución que aborde todos los aspectos relevantes de la medida desarrollada, debiendo proponer el contenido de las modificaciones normativas que como consecuencia de su trabajo deban sugerirse o cualquier otra medida que sea conclusión de su trabajo.

Las consultas o recolección de información relevante para ejecutar su labor deberán ser solicitadas directamente por el Equipo de Trabajo; en caso de tener inconvenientes o retrasos inexplicables la Secretaría Ejecutiva deberá solicitar al Comité de Agenda Normativa la adaptación las medidas necesarias para solucionar los inconvenientes.

## **3. Guía metodológica para el desarrollo de las medidas**

El equipo técnico debe entregar diferentes informes a lo largo del desarrollo del trabajo de la medida. Entre estos se cuentan los siguientes:

**ETAPA I:** Información general de la medida (Ficha de la medida)

**ETAPA II:** Diagnostico de la situación actual de la medida

**ETAPA III:** Desarrollo de la propuesta de solución

**ETAPA III.a:** Definición de indicadores de cumplimiento de la medida

**ETAPA IV:** Publicación e implementación

**ETAPA V:** Evaluación del cumplimiento de la propuesta

El documento que detalla cada una de las etapas definidas se adjunta en Anexo N° 9.

La secretaria ejecutiva acordará con cada equipo de trabajo, al comienzo del trabajo de la medida, el calendario de entrega de cada uno de los documentos generados para cada etapa. Los documentos se agregan y van conformando un solo gran documento final.

## **B. Análisis de proyecto de solución propuesto por el Equipo de trabajo Técnico.**

### **1. Procedimiento de revisión del proyecto de solución.**

El proyecto de solución propuesto por el Equipo Trabajo será entregado al Comité de Agenda Normativa, sus integrantes distribuirán el borrador en su Subdirección, teniendo un plazo de 5 días hábiles para presentar observaciones.

Las observaciones que podrán efectuar en esta oportunidad son de carácter formal al texto de la solución adoptada, lo anterior en consideración a que la opinión técnica de viabilidad de la solución fue analizada por el respectivo Equipo Trabajo y validada al interior de cada Subdirección, antes de ser presentada al Comité.

En ningún caso una Subdirección podrá, en esta instancia, adoptar una decisión que implique no cumplir con la medida comprometida.

La convocatoria para esta instancia será efectuada por la Secretaría Técnica.

Recibidas las observaciones el Equipo Trabajo las analiza y determina si corresponde modificar la propuesta original.

Con la solución acordada se realiza la publicación anticipada de la medida en la página web del Servicio.

La Secretaría Ejecutiva comunicará mediante carta, al proponente de la medida que la solución desarrollada por el Servicio se encuentra en Publicación Anticipada, con el objeto que realice las observaciones, consultas o preguntas que estime pertinentes

Durante el plazo que estará en publicación anticipada el Equipo Trabajo recibe los comentarios y observaciones, debiendo dar respuesta a las preguntas realizadas por los diferentes usuarios.

Si fuere necesario, el Equipo Trabajo modificará la solución propuesta.

El texto final elaborado por el Equipo se distribuye entre las Subdirecciones involucradas para que manifiesten su conformidad, mediante la media firma del Subdirector respectivo.

Luego se remite la propuesta de solución, para la firma del Director Nacional, y finalmente se procederá a la numeración, confección del extracto, de la hoja de reemplazo del Compendio de Normas Aduaneras, si procediere, y envío a publicación en el Diario Oficial y página web del Servicio.

### **2. Comunicación al proponente.**

La Secretaría Ejecutiva deberá enviar una carta al proponente con la información sobre el resultado de la medida. En caso de ser una medida que tuvo como fuente diversas propuestas, la información será enviada a los autores de todas ellas.

### **III. Procedimiento común a ambas etapas**

#### **1. Mantenimiento sitio Agenda Normativa en la página web [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)**

La Secretaría Ejecutiva es responsable de la mantención del sitio Agenda Normativa en la página web [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl).

#### **2. Publicación Anticipada**

Todo proyecto de solución a una Medida de la Agenda Normativa deberá ser publicado anticipadamente con excepción de aquellos que no constituyan una norma de carácter obligatorio, tales como los resultados de estudios.

La Secretaría Ejecutiva deberá enviar el proyecto correspondiente solicitando su publicación anticipada, fijando el plazo durante el cual se encontrará en este estado. Vencido el plazo, deberá solicitar que se retire de la página web.

La Publicación Anticipada de los proyectos de solución de las medidas de la Agenda Normativa será efectuada de acuerdo con las normas que dicten al respecto.

#### **3. Informes Trimestrales**

La Secretaría Ejecutiva deberá emitir cada tres meses informes que den cuenta del estado de avance del desarrollo de cada una de las medidas, así como de cualquier otro antecedente que se relacione con la Agenda Normativa.

Estos informes deberán ser presentados, para su aprobación, al Comité de Agenda Normativa, luego serán publicados en la página web del Servicio.

#### **4. Funcionamiento Comité de Agenda Normativa**

El Comité de Agenda Normativa sesionará sólo con la asistencia de los cuatro Subdirectores titulares integrantes del mismo.

En ausencia del Subdirector titular podrá asistir, en su representación, el primer subrogante, previo acuerdo de los otros tres integrantes titulares. En consecuencia, el Comité de Agenda Normativa podrá sesionar con máximo de un Subdirector representado por su subrogante, debiendo asistir los demás titulares.

Las reuniones serán convocadas por la Secretaría Ejecutiva mediante correo electrónico a los Subdirectores. Además, deberá efectuar la confirmación telefónica personal a cada Subdirector con una antelación mínima de 4 días hábiles.

Excepcionalmente, la reunión del Comité de Agenda Normativa se podrá realizar en forma virtual sólo cuando se trate de entregar la solución de la medida elaborada por el Equipo Técnico, debiendo la Secretaría Ejecutiva distribuir la información necesaria por correo electrónico.

La Secretaría Ejecutiva deberá elaborar una tabla con los temas a conocer en cada reunión, entregando el material e información necesaria para la más expedita toma de decisiones por el Comité.

De toda reunión se levantará acta por la Secretaría Ejecutiva, la que será enviada por correo electrónico a todos los miembros del Comité y demás personas a quienes corresponda.

## ANEXO N° 1 CONVOCATORIA

Servicio Nacional de Aduanas  
Dirección Nacional

### OFICIO CIRCULAR N°

**Mat.: Convocatoria Agenda Normativa  
2012.**

Valparaíso,

DE: **DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS**

A : Nombre del Cargo  
Nombre de la institución  
Dirección

Tengo el agrado de invitar a Ud. (s), a participar en el desarrollo de la Agenda Normativa 2012, que tiende a armonizar las necesidades de esta Administración, mediante la formación de alianzas de colaboración entre el sector público con el privado, que permitan la alineación de visiones e intereses en común, a fin de mejorar la satisfacción y calidad de atención de nuestros usuarios.

En este contexto, el marco de referencia para la presentación de propuestas de actualización y armonización de legislación, normativa y procedimientos aduaneros, se enfocará en **“Conjunto de iniciativas basadas en la gestión de las nuevas necesidades de los usuarios de comercio exterior, ya sea para la creación de nuevos procesos o la modificación de los mismos”**.

Invitaremos a los representantes del sector público/privado a exponer los temas que dentro del marco debieran ser revisados por el Servicio, indicando una breve descripción de la situación que se identifica, las propuestas de solución que bajo un análisis preliminar se vislumbran y los beneficios que significará.

Para estos efectos, las iniciativas se deberán dirigir al correo electrónico [agendanormativa@aduana.cl](mailto:agendanormativa@aduana.cl), hasta el día \_\_\_\_\_, en el formato adjunto a la presente carta, y disponible además en la sección Agenda Normativa del sitio Internet [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)

Agradeciendo desde ya su valioso aporte

Saluda atentamente a Ud.

RODOLFO ALVAREZ RAPAPORT  
**DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS**





ANEXO N° 2:  
FORMULARIO PROPUESTAS AGENDA NORMATIVA 2012

| ORGANIZACIÓN   | NOMBRE  | MATERIA   | CONTENIDO  | NORMA LEGAL  | NORMA R ADMINISTR                         |
|--|---|---|--|--|---|
|  |   |   |  | Ley N°13.039, Artículo 35. Partida 0033 del Capítulo 0 del Arancel Aduanero y Leyes Números 17.238 y 20.422 sobre Personas con Discapacidad. | Reglamen de Discapa                       |
|  |   |   |  |  |   |
|  |   |   |  |  |   |
|  |   |   |  |  |   |
|  |   |   |  |  |   |
|  |   |   |  |  |   |
|  |   |   |  |  |   |
|  |   |   |  |  |   |
|  |   |   |  |  |   |
| Indicar nombre de la organización a la que pertenece | Indicar nombre del proponente: apellido paterno, materno, nombres | Indicar el área dentro de la normativa aduanera a que se refiere la propuesta | Desarrollar, explicar o justificar la revisión, adecuación o generación del marco normativo a que se refiere la propuesta, indicando descripción del problema y vías de solución | Indicar: Norma de rango legal que están relacionadas con la propuesta  | Indicar : D Resolució administr propuesta |

**INSTRUCCIONES DE LLENADO:**

- **ORGANIZACIÓN:** Indicar nombre de la organización a la que pertenece.
- **NOMBRE DEL ENCARGADO Y CARGO:** Indicar nombre del funcionario en la institución que será contacto ante Aduana si es que su propuesta es considerada. Se requiere que informe nombre y cargo del contacto, y además teléfono y e-mail de contacto.
- **MATERIA:** Indicar el área dentro de la normativa aduanera a que se refiere la propuesta.
- **DESCRIP. DEL PROBLEMA:** Desarrollar, explicar o justificar la revisión, adecuación o generación de la norma a que se refiere la propuesta, indicando la descripción del problema.
- **IMPACTOS MEDIBLES DEL PROBLEMA EN SU SECTOR:** Dimensione el impacto del problema en su sector, en base a indicadores cuantitativos y /o cualitativos.
- **PROPUESTA DE SOLUCIÓN:** Indicar las vías posibles de solución del problema planteado.
- **BENEFICIOS:** Describa los principales beneficios.
- **NORMA LEGAL o REGLAMENTARIA:** Indicar normas de rango legal y/o reglamentario que están relacionadas con la propuesta.

**ANEXO 3: FORMULARIO RESUMEN PROPUESTAS AGENDA NORMATIVA**

**FORMULARIO PROPUESTAS AGENDA NORMATIVA 2009**

| N°<br>Registro | Nombre Empresa ó<br>Aduana ó Subdirección | Nombre<br>Encargado<br>Cargo<br>Fono<br>Email | MATERIA | CONTENIDO | NORMA LE |
|----------------|---|---|---------|-----------|----------|
|                |   |   |         |           |          |
|                |   |   |         |           |          |



## **ANEXO 4: FORMATO MAIL PARA RESPONDER RECEPCIÓN DE PROPUESTAS**

**MAIL N° \_\_\_\_\_.-**

**MAT.:** Informa recepción de propuesta de agenda normativa

---

**VALPARAISO,**

**DE: SECRETARIA TECNICA AGENDA NORMATIVA**

**A: SRS.**

1. Informo a Ud. que su propuesta ha sido recepcionado por la secretaria de esta agenda normativa e ingresado con el número de registro de fecha.
2. Durante el mes de febrero de 2012, esta secretaría informará a Ud. del resultado de la agenda 2012, y le indicará las razones de la inclusión o exclusión de su propuesta en el plan de trabajo del año 2012.
3. Agradeciendo su participación, lo invitamos además ha mantenerse informado respecto a este proceso a través de nuestra página WEB, opción "Agenda Normativa.

Saluda atentamente a usted

**ANEXO 5: FORMATO MAIL PARA RESPONDER ACEPTACIÓN DE PROPUESTAS**

**MAIL N°** \_\_\_\_\_.-

**MAT.:** Informa resultado final del proceso de selección de medidas de agenda normativa 2012

---

**VALPARAISO,**

**DE: SECRETARIA TECNICA AGENDA NORMATIVA**

**A: SRS.**

Estimado/a proponente:

Concluida la etapa de evaluación de propuestas de agenda normativa 2012, le informamos que el Director Nacional de Aduanas amparado en el trabajo desarrollado por el comité evaluador de ésta, ha definido la cartera de medidas de corto y mediano plazo que serán desarrolladas durante el presente año.

En dicho proceso la propuesta por Ud. formulada, ingresada con el número de registro **XX/11, ha sido incluida** dentro de la cartera seleccionada para el presente año como medida N° . Para revisar el contenido final de la medida, debe verificar en nuestra página WEB en la opción "Agenda Normativa 2012"

Agradeciendo su participación, lo invitamos además ha mantenerse informado respecto a este proceso a través de nuestra página WEB.

Saluda atentamente a usted

**SECRETARIA TECNICA AGENDA NORMATIVA**

**ANEXO 6: FORMATO MAIL PARA RESPONDER NO ACEPTACIÓN DE  
PROPUESTAS**

**MAIL N° \_\_\_\_\_.-**

**MAT.:** Informa resultado final del proceso de selección de medidas de agenda normativa 2012.

---

**VALPARAISO,**

**DE: SECRETARIA TECNICA AGENDA NORMATIVA**

**A: SRS.**

Estimado/a proponente:

Concluida la etapa de evaluación de propuestas de agenda normativa 2012, le informamos que el Director Nacional de Aduanas amparado en el trabajo desarrollado por el comité evaluador de ésta, ha definido la cartera de medidas de corto y mediano plazo que serán desarrolladas durante el presente año.

En dicho proceso la propuesta por Ud. presentada, ingresada con el número de registro **XX/11**, no ha sido incluida dentro de la cartera seleccionada para el presente año. Los criterios de evaluación han sido: pertinencia, factibilidad, beneficio y prioridad para el Servicio.

Agradeciendo su participación, lo invitamos además ha mantenerse informado respecto a este proceso a través de nuestra página WEB, opción "Agenda Normativa".

Saluda atentamente a usted

**SECRETARIA TECNICA AGENDA NORMATIVA**

**ANEXO N° 7**  
**GUÍA METODOLÓGICA**

---

**Agenda Normativa**  
**Desarrollo de Medidas**



## ETAPA I: INFORMACION GENERAL DE LA MEDIDA

1. NOMBRE DE LA MEDIDA
2. PROBLEMA QUE RESUELVE
3. OBJETIVO ESTRATEGICO AL CUAL SE RELACIONA
4. OBJETIVOS ESPECIFICOS
5. EQUIPO DE TRABAJO
6. ENCARGADO DE LA MEDIDA

## ETAPA II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA MEDIDA

La etapa de Diagnóstico es fundamental, ya que entrega los lineamientos para el trabajo a desarrollar en las etapas siguientes.

El diseño de una buena solución, requiere de un buen diagnóstico de la situación que se busca intervenir.

El diagnóstico es concebido como el análisis de la situación, en la perspectiva de sus posibilidades de cambio. En este sentido no es una descripción neutra, sino un análisis orientado a lograr un posible cambio. Esto no significa que el diagnóstico sea “subjetivo”, en el sentido usual de este término, es decir, sospechoso de contener un cierto grado de arbitrariedad. Por el contrario, el diagnóstico debe incorporar los datos que permitan sustentar las afirmaciones descriptivas de la situación que se quiere cambiar.

Un proyecto no surge de la nada, sino de una situación que se considera negativa, ineficaz o susceptible de modificar al reconocer una oportunidad de mejora. Desde el punto de vista de las medidas de agenda normativa, se enfatiza la capacidad de mejorar la situación mediante el desarrollo de un cambio en los procedimientos o normas diseñadas. Además será relevante que se pueda obtener información comparada de otras Aduanas y la revisión de recomendaciones a nivel internacional.

En esta etapa se debe informar lo siguiente:

1. Desarrollar una descripción del proceso o temática que se analiza en su estado actual. En el caso que corresponda a un proceso que se automatiza, esta descripción deberá contener un diagrama de flujo de operación del proceso actualmente.
2. Revisión de experiencia comparada con otras Aduanas relevantes, cuando corresponda
3. Revisión de implicancias a nivel de Acuerdos de Libre Comercio, si corresponde.
4. Determinación de problemas u oportunidades de mejora. Una vez descrita la situación actual del proceso en análisis o de la temática investigada, es necesario detectar los problemas y oportunidades, los cuales al resolverse o abordarse podrían generar una mejora sustantiva.

Para la realización de este análisis una de las metodologías factibles de utilizar es el FODA (Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas). Esta metodología permite hacer una revisión de las oportunidades y amenazas del entorno y en el contexto interno, de las fortalezas y debilidades en el relación al tema en estudio o el proceso levantado.

En el caso de aquellas medidas que involucren análisis de procesos, se debe estudiar de acuerdo con los parámetros que caractericen de mejor forma su operación, los que se deben definir según la realidad del proceso en cuestión. En términos generales y a modo de ejemplo, se presentan parámetros básicos de evaluación (variables que pueden ser medidas para el diagnóstico del proceso):

- Tiempo de respuesta (demora innecesaria y/o recurrente).
- Cuellos de botella.
- Volumen de operaciones (nivel de actividad).
- Mecanismos actuales ineficientes.
- Tasa de errores, reclamos y/o retrasos.
- Número excesivo de controles (visaciones, firmas, autorizaciones).
- Agregación o desagregación excesiva de actividades.
- Registro y accesibilidad a la información generada durante el proceso (escasa transparencia o escasa posibilidad de seguimiento).
- Recursos utilizados para el desarrollo del proceso (recursos subutilizados, obsolescencia, costos, etc.).

#### 5. Propuesta de modificación

Una vez que se han analizado la situación y se han definido los problemas y las oportunidades de mejoramiento, es necesario elaborar una o más propuestas de modificaciones, que mejoren el estado actual de la medida o proceso.

En cada caso, se deberá definir:

- Propuesta de modificación
- Beneficios
- Posibles dificultades que podrían generarse
- Productos entregables

En el caso de existir más de una propuesta de cambio para el mismo problema, el análisis de beneficios y posibles dificultades, debe ser lo suficientemente exhaustivo que permita determinar cuál es la mejor alternativa.



### ETAPA III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Esta etapa contempla el desarrollo de los productos comprometidos en el diagnóstico. Debe actualizarse los beneficios si corresponde y proponerse los mecanismos que permitan enfrentar las dificultades, en caso que estas existan.

Los productos entregables, deberán ser acompañados además, cuando corresponda de los siguientes planes:

- Plan de Implementación
- Plan de capacitación
- Plan de difusión

#### ETAPA III.a: DEFINICION DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA

| *Objetivo | Indicador | Forma de calculo | Línea Base o situación actual | Metas |       | Medio de Verificación |
|-----------|-----------|------------------|-------------------------------|-------|-------|-----------------------|
|           |           |                  |                               | Valor | Plazo |                       |
|           |           |                  |                               |       |       |                       |
|           |           |                  |                               |       |       |                       |
|           |           |                  |                               |       |       |                       |
|           |           |                  |                               |       |       |                       |
|           |           |                  |                               |       |       |                       |
|           |           |                  |                               |       |       |                       |
|           |           |                  |                               |       |       |                       |
|           |           |                  |                               |       |       |                       |
|           |           |                  |                               |       |       |                       |

- Los objetivos corresponden a los objetivos específicos definidos para la medida.

### ETAPA IV: PUBLICACION E IMPLEMENTACION

Esta etapa será gestionada por la Secretaria ejecutiva y coordinada con el equipo la implementación, cuando corresponda.

### ETAPA V: EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA

Este trabajo corresponde al monitoreo de lo implementado. Se ejecutará durante el 2009.