



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

## **Informe Final Agenda Normativa Medida N° 5**

### **I. INFORMACIÓN GENERAL**

#### **1. NOMBRE DE LA MEDIDA:**

Por Resolución N° 7534/28.12.2017, del Director Nacional de Aduanas, se aprobó el proyecto de Agenda Normativa 2018, en el cual se incluyó, como medida N° 5, la denominada "**Revisión del proceso de devolución de derechos por aplicación tardía de tratados y acuerdos comerciales, según el medio de transporte de la mercancía**".

#### **2. PROBLEMA QUE RESUELVE:**

Excesivo tiempo en la emisión de la resolución mediante la cual se ordena devolver los derechos por aplicación de acuerdos comerciales, por parte de las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduana.

#### **3. OBJETIVO ESTRATEGICO AL CUAL SE RELACIONA:**

Implementar y consolidar un modelo de gestión enfocado al logro de los objetivos; en base a procesos integrados, transparentes y expeditos que permita al Servicio prever y responder proactivamente a los cambios del entorno.

#### **4. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Disminuir el tiempo de emisión de la resolución mediante la cual se devuelven los derechos por aplicación de acuerdos comerciales, por parte de las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduana.
- Simplificar el proceso de devolución de derechos por aplicación de acuerdos comerciales.
- Automatizar, mediante una solución informática en las etapas del procedimiento que sea pertinente, la confección de las resoluciones que restituyen los derechos por aplicación de los acuerdos comerciales.
- Optimizar la gestión del recurso humano mediante la reducción del tiempo de emisión de la resolución por devolución de derechos, que contemple el diseño de un formulario que sea completado por el Agente de Aduana e incluya los datos necesarios para el análisis de la solicitud por parte del funcionario del Servicio Nacional de Aduanas.



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

#### 5. EQUIPO DE TRABAJO:

- Mario Campos Villalón, Profesional del Departamento Clasificación y Origen, Subdirección Técnica.
- Andrea Ortiz Venegas, Profesional del Departamento Informes y Asesoría Jurídica, Subdirección Jurídica.
- Eugenio Soler Chaparro, Profesional Departamento de Servicios TI, Subdirección de Informática.
- Erick Aguirre Olivares, Profesional del Departamento de Fiscalización a Posteriori, Subdirección de Fiscalización.
- Paola Unzaga Yañez, Fiscalizadora del Departamento de Procesos y Normativa Aduanera, Subdirección Técnica.

#### 6. ENCARGADA DE LA MEDIDA:

Paola Unzaga Yañez, Fiscalizadora del Departamento de Procesos y Normativa Aduanera, Subdirección Técnica.

## II. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

En el marco del cronograma establecido por el equipo de trabajo, se realizaron oportunamente las reuniones programadas y, para dar cumplimiento a este Informe Final, se han desarrollado las siguientes actividades, contempladas en la Etapa II (Desarrollo de la Propuesta de Solución), que se enumeran a continuación:

- a) Elaboración de estudio respecto a la viabilidad de modificar la forma en que se elabora y emite la resolución que ordena la devolución de derechos.
- b) Evaluación de otras propuestas de solución, las cuales podrían ser elaboradas de acuerdo a lo concluido por el equipo de trabajo tras el desarrollo de Etapa I.
- c) Elaboración de indicadores de resultados.

A continuación, cumpliendo el encargo encomendado al equipo por el Director Nacional de Aduanas, se presenta el resultado del trabajo desarrollado por el equipo.



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

## **ESTUDIO SOBRE LA VIABILIDAD DE REVISAR LA FORMA EN QUE SE ELABORA LA RESOLUCIÓN QUE ORDENA LA DEVOLUCIÓN DE DERECHOS, POR APLICACIÓN DE ACUERDOS COMERCIALES**

### **III. MARCO NORMATIVO QUE RIGE LA MATERIA**

Fundamentalmente, la regulación administrativa sobre el procedimiento de devolución de derechos por aplicación de acuerdos comerciales está dada por la Ordenanza de Aduanas, Artículo 131 bis, el cual prescribe:

“Art. 131 bis:

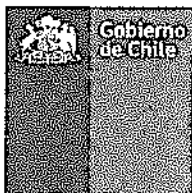
Los Directores Regionales y Administradores de Aduana podrán disponer la devolución de los derechos aduaneros pagados conforme al régimen general de importación, cuando, con posterioridad a la importación, se solicite la aplicación de un régimen preferencial, mediante la acreditación del origen de las mercancías, y en el respectivo tratado o convenio internacional suscrito por Chile no se establezca una norma especial diversa. El plazo para solicitar la devolución será de un año contado desde la importación.

Para estos efectos, los Directores Regionales y Administradores de Aduana podrán ejercer las facultades contempladas en el artículo 22 de la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas.”

Además, el procedimiento de devolución de derechos por aplicación de acuerdos comerciales está estipulado en el Manual de Pagos, Capítulo IV, numeral 2.7, donde se detallan las instrucciones que deben seguir tanto los Despachadores como el fiscalizador de Aduana.

Complementariamente, la Resolución Exenta N° 14.229 de fecha 30.12.2013 consolida en un solo texto las instrucciones relacionadas con diversas materias inherentes a la tramitación de las solicitudes de devolución de derechos por aplicación de los acuerdos comerciales.

En relación a las resoluciones de devolución de derechos por aplicación de acuerdos comerciales que se encuentran afectas al trámite de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República, esta materia se encuentra regulada por el Manual de Pagos, cuyo Capítulo IV, numeral 2.7.1., literal a), inciso final, y 2.7.2., literal a), inciso final, señala:



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

“En caso que la devolución esté afecta al trámite de toma de razón por Contraloría, (devoluciones sobre 2.500 UTM), se deberán adjuntar los originales de los documentos de base para ser enviados a Contraloría General de la República.”

Tras un análisis estadístico de declaraciones de ingreso de los años 2016 y 2017, cuyo régimen de importación fue aclarado de general a preferencial, se puede deducir que el número de resoluciones afectas es reducido.

En efecto, para el año 2016, dicho monto (2500 UTM) equivalen a US\$159.546,15 (enero, 2016) a US\$170.817,86 (diciembre, 2016); y para el año 2017, dicho monto corresponde a US\$ 171.712,03 (enero, 2017) a US\$183.172,41 (diciembre, 2017).

Revisado el número de declaraciones de ingreso de los años 2016 y 2017, en las cuales se modificó el régimen de importación de general a preferencial y, por ende la cuenta 191, cuyo monto aclarado en dicho campo sobrepasa el rango especificado en el párrafo anterior, es de 23 y 18 declaraciones de ingreso, respectivamente.

#### **IV. ANÁLISIS DE LA NORMATIVA VERSUS LOS PROCEDIMIENTOS EJECUTADOS A NIVEL NACIONAL.**

Con el propósito de contar con antecedentes respecto de los procedimientos ejecutados en las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, respecto al tratamiento para la obtención de la Resolución de devolución de derechos por aplicación tardía de acuerdos comerciales, es que se solicita antecedentes a las Aduanas de San Antonio, Aduana Metropolitana y Aduana de Valparaíso.

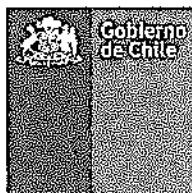
La información fue solicitada vía correo electrónico a los jefes de las respectivas Unidades Técnicas.

A continuación, se expone el resultado del requerimiento realizado a las Aduanas:

**4.1 Administración de Aduana de San Antonio**, según lo informado por el Sr. Osvaldo Soto M., Jefe del Departamento Técnico de tal Administración:

A modo de sintetizar el procedimiento, se puede mencionar lo siguiente:

1. El despachador hace la presentación de la SMDA solicitando la devolución de derechos en la OIRS donde se registra con número y fecha.



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

2. La OIRS remite la presentación a la secretaría del Depto. de Técnicas Aduaneras.
3. La secretaría al momento de recibir la SMDA con todos los antecedentes se ingresan a una planilla de devoluciones, información que es remitida mensualmente a la D.N.A.
4. En secretaría se recibe y se procede a ingresar al sistema computacional (Planilla Excel) para su control.
5. Una vez ingresada la documentación se remite al Jefe del Departamento, para su revisión y posterior designación a los fiscalizadores.
6. El fiscalizador recepciona los registros con la solicitud de devolución de derechos, y revisa si esta procede a un tratado y/o acuerdo comercial.
7. El fiscalizador una vez aprobada la devolución de derechos se la entrega al Subjefe del Departamento Técnico para su revisión, aprobación y/o rechazo.
8. El Jefe Subdepartamento Técnico una vez una vez dado su visto bueno, lo devuelve al fiscalizador para que el Jefe del Departamento apruebe en definitiva con su V°B° y entregar a secretaría para que se remita al Administrador de Aduana para su firma.
9. La secretaría del Administrador remite todas la SMDA aprobadas con la devolución de derechos a la OIRS para su separación y posterior notificación al despachador de aduana.

**4.2 Dirección Regional de Aduana Metropolitana**, según lo informado por el Sr. Nelson Calderón Ibaceta, Jefe Departamento Técnicas Aduaneras.

Ante la gran cantidad de Solicitudes de Modificación a Documento Aduanero, se consideró necesario delegar facultades del Director Regional, mediante la Resolución N° 13893 de 26.10.2012, en los Jefes de los Departamentos de Fiscalización y de Técnicas Aduaneras de la Dirección Regional, según se explicará.

Asimismo, se delegó en las mismas personas la autorización para firmar comunicaciones a funcionarios de otros Servicios, dentro de los cuales se encuentra la Tesorería General de la República, con la cual se llegó al consenso de confeccionar Resoluciones Globales que ordenaran -en una misma resolución- la devolución de 10 folios (Declaraciones de Ingreso) de un mismo consignatario.

A modo de sintetizar el procedimiento, se puede mencionar lo siguiente:



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

1. El despachador presenta la solicitud de devolución de derechos, mediante carta dirigida al Director Regional de la Aduana Metropolitana (DRAM), para lo cual debe adjuntar:

- SMDA
- DIN Régimen General
- DIN modificada
- Prueba de Origen
- Comprobante Tesorería Pago de Impuestos
- Conocimiento de Embarque
- Certificado de Transbordo y/o Tránsito (de corresponder)
- Declaración Jurada Simple del origen
- Mandato al Agente de Aduanas para tramitar
- Factura Comercial

El total de las solicitudes (promedio 110 a 120 diarias) se presentan en Oficina de Partes, lugar donde le asignan ROP (Registro Oficina de Partes), son ingresadas al sistema de registro OIRS (TATA) y remitidas al final de la jornada al Depto. Técnico.

2. La secretaria del Departamento ingresa las presentaciones a la planilla, la cual es enviada mensualmente a la DNA, incluyendo las cancelaciones (Resol.: Aceptada-Oficio: No aceptada).

3. Ingresadas a la planilla son enviadas al Subdepartamento Procesos Técnicos, para su revisión y tramitación. La recepción la realiza el Fiscalizador encargado del proceso, siendo repartido equitativamente entre los Fiscalizadores destinados a este proceso.

4. Las presentaciones que adolecen de errores son devueltas al recurrente a efecto de subsanar el error (de corresponder), posteriormente son reingresadas en el mismo circuito descrito precedentemente, aquellas presentaciones aceptadas le son emitidas la respectiva resolución, sea individual o global, como sigue, conforme a la cantidad en US\$ a devolver:

- 1 a 1500 la firma la Jefa Departamento Técnico
- 1501 a 3500 la firma la Jefa Departamento Fiscalización



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

- Superior a 3500 y las globales son firmadas por el DRAM

La totalidad de resoluciones deben ser visadas por el Jefe Subdepto. Procesos Técnicos.

5. Todas las resoluciones son entregadas en la Secretaría del Subdepartamento Procesos Técnicos para ser separadas y entregadas para las firmas, conforme descripción anterior.

6. Las Resoluciones firmadas en Departamentos Técnico y Fiscalización son separadas y enviadas a la Oficina de Partes para su notificación y, las que deben ser firmadas por el DRAM son separadas y enviadas a la secretaria, posteriormente desde ahí son enviadas a la Oficina de Partes para su notificación.

7. Periódicamente las Resoluciones son remitidas a la Tesorería que corresponda al domicilio del Importador.

**4.3 Dirección Regional Aduana de Valparaíso,** según lo informado por la Sra. Fresia Osorio Catalán, Jefa Subdepartamento Técnico.

A modo de sintetizar el procedimiento, se puede mencionar lo siguiente:

1. El despachador hace la presentación de la Solicitud de devolución de derechos con los antecedentes en el Mesón Ingreso/Salida, al funcionario de la mesa de acuerdos mediante GEMI.
2. La mesa de acuerdos ingresa a una planilla Excel todas las solicitudes de devoluciones de derechos recepcionadas.
3. En esta planilla además se registran todos los procesos que van teniendo lugar respecto de las solicitudes. De esta planilla se obtiene la información que es remitida mensualmente a la DNA.
4. Una vez ingresada la documentación a la planilla, la mesa de acuerdos entrega diariamente por libreta a los fiscalizadores del Subdepto. Técnico, un promedio de 05 solicitudes de devolución de derechos. En el Subdepto., son 08 fiscalizadores si está la dotación completa. Se hace presente que los fiscalizadores no solo revisan solicitudes de devolución.
5. El fiscalizador recepciona las solicitudes de devolución y revisa los antecedentes para verificar si procede aplicar el acuerdo o tratado y emitir la resolución o el rechazo correspondiente.



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

6. El fiscalizador una vez que redacta la Resolución de devolución o confecciona el rechazo, entrega los documentos a la mesa de acuerdos mediante libreta. Una vez recibidas las Resoluciones de devolución, con los documentos de base, la mesa de acuerdos confecciona Hojas de Ruta registrando en ellas 15 solicitudes aprobadas. Los rechazos son incorporados en una carpeta y pasan junto con las solicitudes aprobadas al jefe de la sección Procesos Técnicos, para su revisión. Toda esta información se va ingresando a la Planilla Excel
  7. Revisadas por el jefe sección Procesos Técnicos, las resoluciones pasan al jefe Subdepto. Técnico para revisión, posteriormente son enviadas para revisión al jefe del Departamento Técnico.
  8. Luego son enviadas a la Sra. Directora para su firma.
  9. La secretaria de la Directora Regional, remite todas las resoluciones firmadas con los antecedentes, para la numeración y notificación al agente de Aduanas.
  10. Luego de numeradas envían el original de la Resolución y 1 copia a la mesa de Acuerdos, para que envíen por correo a la Tesorería correspondiente el original de la Resolución y la copia queda en los archivos de la mesa de acuerdos.
- Tiempos estimativos: Revisión de solicitudes 01 ítem: 15 minutos
  - Revisión de solicitudes más de 10 ítems: 30 minutos
  - Revisión de solicitudes con acuerdos parciales : 40 minutos.

## **V. DIAGNÓSTICO**

En base a las consideraciones previamente señaladas, se ha detectado que la emisión de las Resoluciones por parte de las Administraciones y Direcciones de Aduana, la forma en que se elabora y emite la Resolución que ordena la Devolución de Derechos, bajo el tenor de la normativa que rige esta materia, se ajusta a la normativa vigente.

En el contexto de la medida N° 5 de la Agenda Normativa 2018, sin embargo, se ha podido evidenciar la necesidad esencial y urgente de dar celeridad al proceso de devolución de derechos y de dar pronta respuesta a los usuarios.

El objetivo de la implementación de la citada medida es revisar la forma en que se elabora y emite la Resolución que ordena la devolución de derechos, para disminuir los tiempos y costos de la tramitación de los reembolsos y, en segundo lugar, para facilitar de manera efectiva la labor de los funcionarios del Servicio.





Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

### ➤ **Acerca del Proceso Documental**

El actual proceso de elaboración y emisión de resoluciones de devolución de derechos esta diferenciado de acuerdo a las necesidades, solicitudes y capacidades de cada Administración y Dirección Regional de Aduanas. De acuerdo a lo advertido con ocasión de las emisión del informe N° 2 (de avance trimestral de la medida), se pudo evidenciar que las Aduanas Metropolitana, Valparaíso y San Antonio concentran la mayor parte de este tipo de solicitudes, siendo la primera la que posee la mayor cantidad de presentaciones de SMDA.

Bajo estas consideraciones, cada Aduana tiene su propio mecanismo para resolver estas solicitudes, detectándose diferencias de procesos que se atribuyen principalmente a las necesidades propias de cada Aduana.

No obstante lo anterior, se puede evidenciar que existen etapas generales para estos procedimientos que permiten observar el proceso de una manera global y nos ayudan a identificar posibles mejoras, que generarían –eventualmente- mayor celeridad en el procesamiento de las solicitudes.

Estas etapas se pueden dividir en:

1. Recepción en OIRS de la presentación del Agente de Aduana.
2. Revisión documental de las solicitudes de devolución de derechos.
3. Visaciones de jefaturas a la Resolución, firma por la autoridad facultada y tramitación posterior.

Mediante el análisis de estas etapas se ha podido constatar los casos, procedimientos de cada Aduana y las tareas administrativas previas que se realizan, y que generan demoras que no guardan relación necesariamente con la tarea fundamental del proceso que implica la revisión documental por parte del fiscalizador del Servicio.

### ➤ **Causales de la demora en la obtención de las Resoluciones**

Para interiorizarnos en las causales de la demora en la obtención de las Resoluciones de devolución de derechos por aplicación de acuerdos comerciales, el 22 de junio de 2018 el equipo de trabajo se reunió con el Sr. Max Duarte, fiscalizador de la Dirección Regional Aduana de Valparaíso, con el objeto de conocer los resultados de la auditoría a las resoluciones de devolución de derechos por aplicación de acuerdos comerciales, la cual se efectúa de acuerdo a lo estipulado en la letra b), inciso final, numeral 2.7, Capítulo IV, del Manual de Pagos.



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

Producto de la Auditoría se pudo evidenciar que para el caso del Tratado de Libre Comercio Chile-Estados Unidos, la mayor cantidad de causales de rechazo está dado por el hallazgo de campos que se encuentran en blanco en la prueba de origen, teniendo en consideración que su llenado es de carácter obligatorio, de acuerdo a lo estipulado en el texto del acuerdo comercial y en las Directrices Comunes, como son la clasificación arancelaria, descripción de la mercancía y periodo de vigencia.

Para el caso de la revisión de resoluciones de devolución de derechos por aplicación del Tratado de Libre Comercio Chile-China, los errores identificados están referidos a operaciones triangulares, presentándose en blanco el campo 6 del certificado de origen, cuyo llenado se hace obligatorio; o a la declaración en la prueba de origen (regla de origen) de un valor de contenido regional que es inferior al exigido por la regla específica de origen.

Una problemática común identificada en la devolución de derechos por aplicación de cualquier acuerdo comercial, diría relación a casos en que el certificado de origen ampara parcialmente mercancía declarada en la DIN y en la factura y a través de la resolución se devolvió la totalidad de los derechos aduaneros, correspondiéndole una devolución parcial. Otro error es la no justificación del cumplimiento de las exigencias sobre transporte directo entre la Parte signataria exportadora y la Parte signataria importadora.

Para el caso del Acuerdo de Asociación Económica Chile-UE, la devolución de derechos se lleva a cabo sobre la base del certificado de circulación de mercancías EUR.1 y no sobre la declaración en factura.

La revisión efectuada a las resoluciones de devolución de derechos por parte de las distintas jefaturas de la Aduana (vistos buenos), previo a su emisión, es exhaustiva, lo que implica la demora en la obtención de las Resoluciones.

De acuerdo a las auditorías realizadas, se ha podido evidenciar que el riesgo de ser fiscalizada una mercancía cuando se ha tramitado bajo régimen General es menor, puesto que tienen menos posibilidades de caer en la selección de Aforo. Por su parte, existe una mayor fiscalización cuando el importador solicita acogerse inmediatamente a algún Régimen de importación Preferencial. Dicha diferencia, puede estar incidiendo en el número de solicitudes de devolución de derechos de aduana



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

Hecha la consideración anterior, se determina que la iniciativa que generó la medida no apunta a contribuir en el proceso sustantivo, que es el de revisión de antecedentes, por lo que, los tiempos y recursos utilizados debieran apuntar a la disminución de tiempos en que sea aprobada la devolución de los derechos.

En efecto, la iniciativa del Sr. Luis Torti A., funcionario de la Aduana de Valparaíso, a partir de la cual se incluyó la medida N°5 en el proyecto de agenda normativa 2018, proponía la simplificación del proceso de devolución por la vía de establecer la exigencia de que el despachador complete un formulario físico que, una vez sometido a todos los procesos de revisión necesarios para determinar la procedencia de la devolución, se transformara, con las visaciones y firmas respectivas, en la resolución que ordena dicha devolución, de manera de eliminar la necesidad de completar datos en un nuevo documento.

Sin embargo, como se ha dicho, dicha propuesta de solución no contribuye a agilizar la etapa del trámite que constituye la esencia del proceso, cual es la revisión de los antecedentes y determinación de la procedencia del otorgamiento de la devolución del monto que la importación pagó por concepto de derechos e impuestos al tramitarse bajo régimen general.

Pero, además, cabe tener en consideración que, en conjunto con la Tesorería General de la República, se encuentra en desarrollo un proyecto denominado "Implementación de Mejoras en la Tramitación de las SMDA e Integración Aduana-TGR", el que, para el caso de devolución de derechos, permitirá la presentación por vía electrónica de las SMDA, la validación sistémica de su consistencia y, la generación automática a través del sistema de la resolución que ordena la devolución —previa aprobación de un funcionario de Aduanas facultado que verifique el cumplimiento de requisitos para su aceptación—, notificándose automáticamente al Servicio de Tesorerías el monto a devolver, el importador y los demás datos de la resolución que así lo ordene.

En ese contexto, el establecimiento de un nuevo formulario como el sugerido por el proponente de la medida, se ha desestimado por parte del equipo de trabajo, al no constituir una significativa contribución a la disminución de los tiempos que toma el proceso de devolución de derechos, sino referirse exclusivamente a la etapa de redacción de la resolución en cuanto documento físico, que, según pudo advertirse durante el estudio, no corresponde a una etapa a la que pueda particularmente atribuirse demoras del proceso.



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

Precisado lo anterior, y ya no relacionado con la forma en que se elabora la resolución a que se refiere la medida, durante el desarrollado del trabajo pudo apreciarse que es dable proponer otras iniciativas de mejora al proceso que, sin perjudicar la debida revisión que debe efectuarse de los antecedentes para acceder a la devolución, puedan contribuir a acortar los tiempos de tramitación.

## **VI. OTRAS POSIBLES PROPUESTAS DE SOLUCIÓN**

En conformidad al estudio realizado y a partir de los datos recopilados en las Aduanas consultadas, el equipo de trabajo de la Medida N° 5 de la Agenda Normativa, ha podido concluir que existe una excesiva demora en la obtención de la Resolución, por lo que estima que sería conveniente descubrir las causas para ver soluciones al inicio del problema, todo ello, según las realidades locales de cada Aduana.

En particular, el equipo considera que pudieren ser de eventual ayuda:

- Asignación de Solicitudes de un mismo consignatario a un mismo fiscalizador (con sistema aleatorio).
- Emisión de Resoluciones globales.
- Diferenciación de procesos en atención a los montos solicitados devolver.
- Preparación de funcionarios especialistas, Capacitaciones/talleres enfocados a los funcionarios que se dedican al proceso de devolución de derechos por aplicación tardía de tratados y acuerdos comerciales.
- Generación de Instrumentos que faciliten la revisión de las solicitudes (Checklist). Confeccionar una pauta de revisión estandarizada, a fin que los funcionarios que participan del procedimiento de revisión apunten a la información crítica de una devolución de derechos.

Las propuestas antes referidas, son sin perjuicio de sugerir realizar un estudio detallado del proceso administrativo completo en cada Aduana, en función de la necesidad de automatizar, simplificar y estandarizar etapas y tareas, que permitan alinear el funcionamiento de la Aduana con los nuevos proyectos que actualmente se llevan a cabo. Como asimismo, la revisión de los procedimientos de V°B°, en razón de la optimización de tiempo, incluyendo diversos criterios que pudiesen diferenciar las solicitudes de devolución.



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

Por su parte, tal cual como fuera evidenciado en nuestro diagnóstico realizado sobre la materia, el equipo de trabajo sugiere se indague exhaustivamente sobre las causas por las cuales el despachador de Aduana, al momento de la tramitación de la Declaración de Ingreso, consigna como régimen de importación "General", y posteriormente solicita la devolución por aplicación de un tratado o acuerdo comercial. Teniendo presente las diferencias que esa forma de declaración podría generar en la selección de revisión a que será sometida la mercancía, cabe analizar si el número de solicitudes de devolución pueda verse influido por esa circunstancia y no necesariamente por no contarse al momento de tramitar la importación con todos los antecedentes necesarios para alegar la preferencia arancelaria.

Las propuestas de mejoras anteriormente señaladas, se aplicarían en forma complementaria a las medidas que el área de fiscalización pueda adoptar, tanto en el momento de la devolución de derechos como en forma posterior.

## VII. ELABORACIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS:

a) **Objetivo específico de disminución de tiempos:** El siguiente indicador se podría medir en forma mensual y por cada Aduana Regional que otorgue devoluciones de Derechos por Acuerdos Comerciales.

- Tiempo promedio de respuesta de solicitud de devolución de derechos por AACC :  
(Suma total de cantidad de días transcurridos entre fecha de solicitudes de devolución y fecha de respectiva Resoluciones) / (Cantidad Total de Resoluciones).

Para efectos de este indicador, solo se deberían considerar las solicitudes de devolución que sean aceptadas para ser tramitadas. (Las solicitudes que posean errores evidentes al momento de su presentación y sean rechazadas por este motivo no deberían considerarse para efectos de este indicador)

b) **Objetivo específico hacia la simplificación del proceso de devolución:**

- Número de funcionarios promedio que participan en la elaboración y/o revisión de una Resolución de devolución de derechos por Acuerdos Comerciales :

(Suma total de cantidad de funcionarios que participan en elaborar y/o revisar cada Resolución) / (Cantidad de Resoluciones emitidas por devolución de derechos por AACC)



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

## **VIII. CONCLUSION:**

En conformidad al estudio realizado, la propuesta inicial presentada por el Sr. Luis Torti, no sería viable teniendo en consideración los problemas que busca resolver, ya que un nuevo formulario pre-confeccionado por el Agente de Aduana no cumple necesariamente con esta reducción ni optimización, y esta etapa del proceso se estima estará resuelta por el Proyecto en el que se encuentran trabajando la Subdirección Técnica del Servicio Nacional de Aduanas, la Subdirección de Informática de la Dirección Nacional y Tesorería General de la República llamado "Implementación de Mejoras en la Tramitación de las SMDA e Integración Aduana-TGR", corresponde a la automatización de la devolución de los derechos y gravámenes aduaneros pagados al momento de la importación, los que posteriormente son modificados acogiendo a tratados o acuerdos comerciales.

El objetivo de este proyecto es automatizar el proceso de envío de las resoluciones desde Aduana a TGR, a través de medios tecnológicos eficientes vía mensajería. Es así que el sistema computacional generará -en forma automática- la resolución de devolución de derechos, considerando los datos del contribuyente y los datos del monto a devolver una vez que el funcionario a cargo autorice la Solicitud de Modificación del Documento Aduanero.

Una vez revisada y aceptada la Solicitud por parte del Fiscalizador de Aduana, el sistema informático propondrá una Resolución al momento de registrar el N° de folio (Declaración de Ingreso), los datos N° de Resolución; fecha y monto a devolver. Además, podrá ser impresa para las firmas por parte de los Directores Regionales y Administradores de Aduana correspondientes.

Esta iniciativa representará optimizar la gestión del recurso humano mediante la reducción del tiempo de tramitación, incluyendo la confección de la resolución por devolución de derechos, simplificación de las operaciones de los contribuyentes.

Esta solución informática da respuesta a lo señalado como problema por el proponente Sr. Torti, pero no al proceso de revisión de antecedentes, esto es, la forma en que se determina la procedencia de elaborar y emitir la Resolución, aprobando la devolución de derechos.

Concluyendo, el equipo de trabajo ve viable nuevas propuestas de mejora y replicables las que adoptaron algunas aduanas a modo de hacer un proceso más eficiente como es, la realización de Resoluciones Globales, asignar solicitudes de un mismo consignatario a un



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

mismo fiscalizador con sistema aleatorio, diferenciación de procesos de atención a la autorización para devolver los derechos de Aduana, preparar a los funcionarios en especialistas en el proceso de devolución de derechos por aplicación tardía de tratados y acuerdos comerciales, según el medio de transporte de la mercancía.

En otro aspecto, preparar a funcionarios especialistas mediante Capacitaciones y talleres enfocados a los funcionarios que se dedican al proceso de devolución de derechos por aplicación tardía de tratados y acuerdos comerciales.

Asimismo, contar con instrumentos que faciliten la revisión de las solicitudes (Checklist), confeccionar una pauta de revisión estandarizada, a fin que los funcionarios que participan del procedimiento de revisión apunten a la información crítica de una devolución de derechos.

Por último, en atención al diagnóstico realizado sobre la gran cantidad de solicitudes de devolución de derechos, se sugiere se indague sobre las causales por las cuales los Despachadores de Aduanas al momento de la tramitación de la Declaración de Ingreso, declara como régimen de importación "General", y posteriormente solicitan la devolución por aplicación de un tratado o acuerdo comercial, lo que tiene como consecuencia la tardanza en su tramitación.

Las propuestas de mejoras anteriormente señaladas, se aplicarían en forma complementaria a las medidas que el área de fiscalización pueda adoptar, tanto en el momento de la devolución de derechos como en forma posterior.

En mérito de lo expresado, se adjuntan al presente estudio los siguientes documentos, que tienen por propósito introducir las propuestas de mejora a que se ha hecho referencia:

1. Checklist, consistente en una pauta de revisión estandarizada, a fin que los funcionarios que participan del procedimiento de revisión apunten a la información crítica de una devolución de derechos.
2. Resolución Exenta N° 14229 de fecha 30.12.2013, por la cual se establecieron instrucciones sobre la tramitación de las solicitudes de devolución de derechos por aplicación de acuerdos comerciales. La misma condensa en un solo instructivo las diversas materias inherentes a la tramitación de las solicitudes de devolución de derechos por aplicación de un acuerdo comercial, que facilitan de manera efectiva la labor de los funcionarios del Servicio, incluye el Anexo 1 que contiene un cuadro que resume la vigencia del certificado



Servicio Nacional de Aduanas

Dirección Nacional

de origen por acuerdo o tratado y el plazo para solicitar la devolución de Derechos, el Anexo 2 Clasificación de los acuerdos y tratados en atención a si disponen o no de una norma que regule esta materia, y Anexo 3, Formato Resolución Restitutiva.

3. Archivo que contiene el Capítulo IV del Manual de Pagos, Devoluciones, Resolución Exenta N° 347 de fecha 09.01.2013 del Director Nacional de Aduanas.

---

**APROBACIÓN DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS**

FECHA: 20 DIC 2018

FIRMA:



**PABLO IBAÑEZ BELTRAMI**  
Director Nacional de Aduanas (S)



**CHECKLIST A APLICAR EN REVISION DE SOLICITUDES DE DEVOLUCION DE DERECHOS POR ACUERDOS  
COMERCIALES**

	SI	NO
MERCANCÍA SE ENCUENTRA NEGOCIADA EN EL ACUERDO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PORCENTAJE DE PREFERENCIA ARANCELARIA SOLICITADO ES EL CORRECTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOLICITUD DE DERECHOS SE ENCUENTRA DENTRO DE PLAZO PERMITIDO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SE PRESENTA PRUEBA DE ORIGEN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PRUEBA DE ORIGEN ESTA VIGENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MERCANCIA INDICADA EN LA DIN SE ENCUENTRA DENTRO DE LA PRUEBA DE ORIGEN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA PRUEBA DE ORIGEN ESTA VALIDAMENTE EMITIDA DE ACUERDO A NORMAS DEL ACUERDO/TRATADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FORMATO DE LA PRUEBA DE ORIGEN CORRESPONDE AL ACORDADO (NO APLICA A LOS ACUERDOS CON ESTADOS UNIDOS Y CON AUSTRALIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SE ACREDITA CUMPLIMIENTO DEL TRANSPORTE DIRECTO (SI CORRESPONDIERA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SE CUMPLE CON LA NORMA DE FACTURACION DEL TERCER PAÍS (SI CORRESPONDIERA) (NO APLICA A TODOS LOS ACUERDOS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIRMAS DE FUNCIONARIOS AUTORIZADOS Y /O TIMBRES DE ORGANISMOS HABILITADOS INDICADOS EN LA PRUEBA DE ORIGEN SE ENCUENTRAN VIGENTES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ESTRUCTURA DEL CÓDIGO DE EXPORTADOR AUTORIZADO ES CONSISTENTE CON EL INFORMADO (APLICA A ACUERDOS CON UE, TURQUÍA Y EFTA PARA OPERACIONES SOBRE 6.000 EUROS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA S.M.D.A ESTA TRAMITADA CORRECTAMENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ES CORRECTO EL CALCULO DE VALORES DE CUENTAS 223, 300, 178 Y 191 EN DIN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>