



Gobierno de Chile



**Servicio Nacional de Aduanas**

Dirección Nacional  
Subdirección Jurídica

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 1362**

**18 ABR. 2023**

**VISTOS:**

El DFL N° 1 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Administración Pública; el Oficio Gab. Pres. N° 7 de 18.08.2022, del Presidente de la República, Instructivo Presidencial para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública; la Resolución N° 7160 de 2014, de esta Dirección Nacional, que aprueba los mecanismos generales de participación ciudadana del Servicio Nacional de Aduanas.

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, reconoce el deber del Estado de promover y apoyar las iniciativas de la sociedad civil. Asimismo, se garantiza el derecho de las personas a participar en la gestión pública, debiendo los órganos de la Administración del Estado a incluir estándares para cada uno de los mecanismos de participación a fin de garantizar el cumplimiento de la citada ley.

Que, a través de la Resolución N° 7160 de 19.12.2014, se aprobó los mecanismos generales de participación ciudadana para el Servicio Nacional de Aduanas.

Que, el Instructivo Presidencia N° 7 de 18.08.2022, actualizó los lineamientos referidos a la participación ciudadana en la gestión pública.

Que, en cumplimiento del indicado Instructivo, el Servicio Nacional de Aduanas, debe actualizar sus mecanismos de participación ciudadana, dejando sin efecto la Resolución N° 7160 de 2014 y dictar una nueva Resolución.



**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en las Resolución N° 7/2019 de la Contraloría General de la República, sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y las facultades que me otorga el artículo 4 del Decreto con Fuerza de Ley N° 329/79 del Ministerio de Hacienda, Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

**1. APRUÉBASE** las siguientes formas de participación ciudadanas en el Servicio Nacional de Aduanas, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.500 y al Instructivo Presidencial N° 7 de 2022, para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública.

**1. Cuenta Pública Participativa**

La Cuenta Pública participativa es un proceso de diálogo ciudadano, llevado a cabo entre autoridades pública y representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general. Su fin es dar cuenta respecto de la gestión relacionada a políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria.

Para la cuenta pública participativa, se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:



Sotomayor N°60

Valparaíso

+56 322134596  
www.aduana.cl





Gobierno de Chile



**Servicio Nacional de Aduanas**

Dirección Nacional  
Subdirección Jurídica

- a) El/la Director/a Nacional de Aduanas y cada Director/a Regional realizarán antes de la Cuenta Pública Anual del Presidente al Congreso Nacional, la Cuenta Pública Participativa, en relación al año anterior, con intervención de la ciudadanía.
- b) La Cuenta Pública Participativa se realizará de forma desconcentrada y se realizará a través de una cuenta presencial, o jornadas de diálogo presencial, con las organizaciones y representante de las organizaciones de la sociedad civil, y una cuenta pública virtual, o instancias de diálogo virtual, complementaria a la jornada presencial, en la que podrá participar cualquier ciudadano interesado.
- c) La cuenta Pública Participativa deberá estar respaldada en un informe detallado que deberá estar a disposición de las personas con al menos cinco días hábiles de anticipación de su realización, siendo publicada en el sitio electrónico institucional. Este informe deberá incluir, al menos las siguientes materias:
  - i. Balances de la ejecución presupuestaria y situación financiera del órgano.
  - ii. Las acciones ejecutadas para el cumplimiento de los planes de desarrollo, las inversiones realizadas y los convenios celebrados con otras instituciones públicas o privadas.
  - iii. Ejecución de las modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública.
  - iv. Las observaciones, planteamientos o consultas realizadas a la Cuenta Pública Participativas en instancias previas a su publicación definitiva y las respuestas formuladas por el servicio o ministerio.



El informe se deberá presentar con al menos quince días hábiles de anticipación a la realización de la cuenta pública, para realizar las consultas virtuales respecto del informe.

- d) Todas las consultas generadas en el proceso de Cuenta Pública Participativa y sus respectivas respuestas, se publicarán en la página web institucional dentro de los veinte días hábiles siguientes a la realización de la cuenta pública presencial.

## **2. Acceso a la información pública relevante.**

### **a) Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano/a-SIAC**

El Servicio Nacional de Aduanas mantendrá espacios de atención a la ciudadanía, lo que serán coordinados a través del Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano/a.

Los espacios de atención ciudadana del Servicio Nacional de Aduanas son:

- Oficina OIRS. Tanto la Dirección Nacional como las Direcciones Regionales cuentan con una oficina de atención presencial. En el sitio web del Servicio se indica la dirección de cada una de ellas como el nombre de los encargados.



Sotomayor N°60

Valparaíso

+56 322134596  
www.aduana.cl





Gobierno de Chile



**Servicio Nacional de Aduanas**

Dirección Nacional  
Subdirección Jurídica

- Teléfono: Para contestar las consultas telefónicas de los usuarios, el Servicio Nacional de Aduanas dispone del número 6005707040 (contact center), cuyo horario de atención es de lunes a jueves de 9 a 17 horas y viernes de 9 a 16 horas.

### **b) Transparencia activa**

En la portada del sitio web institucional, el Servicio Nacional de Aduanas cuenta con un banner dirigido a la sección Gobierno Transparente, a través del cual se da cumplimiento al Título III de la Ley N° 20.285, sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

### **3. Consultas Ciudadanas**

El Servicio Nacional de Aduanas dentro de su competencia, de oficio o a petición de parte, señalará aquellas materias en que se requiere conocer la opinión de las personas, implementando para dichos efectos mecanismos de Consulta Ciudadana, de acuerdo a lo señalado en el artículo 73 de la Ley N° 20.500, mediante los cuales la ciudadanía podrá expresar comentarios y observaciones a las materias y normas aduaneras.

Los mecanismos de consulta ciudadana del Servicio Nacional de Aduanas son



#### **a) Publicación anticipada**

Como resultado de un procedimiento interno de generación de normativa, el Servicio Nacional de Aduanas, a través de la página web institucional podrá en conocimiento público los proyectos de normativa de carácter general con efectos sobre terceros.

El procedimiento de publicación anticipada es el siguiente:

- El texto íntegro de los proyectos que se determine publicar anticipadamente, permanecerá en el sitio Web para conocimiento, comentarios y preguntas de los ciudadanos, entre 7 a 30 días hábiles.
- Se informará, en cada caso, el plazo para formular preguntas y comentarios de los ciudadanos, y se publicarán las respuestas del Servicio, a través de la misma página web institucional.

#### **b) Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)**

El Servicio Nacional de Aduanas formará Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo y autónomo, conformado(s) de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de organizaciones y asociaciones sin fines de lucro relacionadas con las competencias del Servicio, favoreciendo la inclusión de grupos y que abordará(n) temas relativos a sus políticas, planes, proyectos y programas.

El Consejo sesionará, a lo menos, cinco veces al año y las sesiones serán públicas y resguardando siempre la protección de datos personales, particularmente en el caso de niños, niñas y adolescentes.

El Servicio Nacional de Aduanas dictará un Reglamento que indique la formación y funcionamiento de los Consejos.



Sotomayor N°60

Valparaíso

+56 322134596  
www.aduana.cl





#### 4. Consejo Aduanero Público Privado

El Consejo Aduanero Público Privado establecido por el Servicio Nacional de Aduanas a nivel nacional, de conformidad al artículo 74 de la Ley N° 20.500 y al artículo 4 numeral 5 de la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, está compuesto, de manera diversa, representativa y pluralista, por todas aquellas organizaciones sin fines de lucro de algún sector relacionado al comercio internacional de mercancías.

La regulación del funcionamiento del Consejo se encuentra en la Resolución Exenta N° 5992 de 2012, de esta Dirección Nacional, que crea el Consejo Aduanero Público Privado.

2. **Déjese sin efecto** la Resolución Exenta N° 7160 de 2014, de esta Dirección Nacional.



**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL Y EN LA WEB DEL SERVICIO**



**Alejandra Arriaza Loeb**  
Directora Nacional de Aduanas



*idi*  
IDP/VDC  
Exc. 638

12004

