



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

DIRECCIÓN NACIONAL

RESOLUCION EXENTA N° 715

VALPARAISO, 30 ENE. 2009

VISTOS: El decreto supremo N° 680/90, del Ministerio del Interior; las instrucciones contenidas en la Circular N° 11/29.10.90, de los Ministerios de Interior y de Hacienda; las instrucciones emanadas de la Dirección Nacional de Aduanas para el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), en el marco de la ley N° 19.553; y la Resolución Exenta N° 5.260/27.08.97, de este Servicio y

CONSIDERANDO: Que, mediante Resolución Exenta N° 5.260/27.08.97, se crearon diversos departamentos dependientes del Director Nacional.

Que, los nuevos requerimientos originados en materia de comunicación y acceso público a la información, hacen necesario contar con un diseño organizacional que facilite la consecución de tales objetivos.

TENIENDO PRESENTE: Lo dispuesto en la Resolución N° 1.600/08 de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón, y las facultades que me confieren los artículos 2 y 4 números 1 y 2 del decreto con fuerza de ley N° 329/79, del Ministerio de Hacienda, dicto la siguiente:

RESOLUCION:

1. **CRÉASE**, dependiente del Director Nacional de Aduanas, el Departamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones.

Corresponderá al Departamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones ejercer las siguientes funciones:

- 1.1. Diseñar, coordinar y dirigir la política de comunicaciones externas e internas del Servicio Nacional de Aduanas, fortaleciendo la imagen institucional.
- 1.2. Coordinar y dirigir el funcionamiento de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, encargada de orientar a los particulares que solicitan información y de administrar los documentos que se tramitan al interior del Servicio.
- 1.3. Coordinar el funcionamiento de las páginas Internet e Intranet del Servicio.
- 1.4. Coordinar la implementación de programas de Gobierno en el Servicio.
- 1.5. Organizar, dirigir y supervisar la edición del Boletín Oficial del Servicio.
- 1.6. Cuidar el adecuado cumplimiento de las normas vinculadas con el protocolo e imagen institucional en cada una de las actividades públicas donde participe el Director Nacional.
- 1.7. Atender al movimiento de los documentos que se tramitan ante la Dirección Nacional de Aduanas, a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
- 1.8. Coordinar, administrar y supervigilar la actividad de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
- 1.9. Asesorar al Director Nacional en materias de su competencia.
- 1.10. Desarrollar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le encomiende el Director Nacional.
- 1.11. Corresponderá al Jefe del Departamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones velar por la correcta aplicación de la normativa e instrucciones relativas a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS.





GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

2. **CRÉASE**, dependiente del Departamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones, el Subdepartamento Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Dirección Nacional de Aduanas, OIRS, a la que le corresponderá desarrollar las siguientes funciones:

- 2.1 Informar al administrado sobre la organización, competencia y funcionamiento del Servicio Nacional de Aduanas; los requisitos, formalidades y plazos de las presentaciones o solicitudes que le sean dirigidos; la documentación y antecedentes que deban acompañarse a éstas; los procedimientos y su tramitación; y las demás indicaciones necesarias a fin de que el público tenga un acceso expedito y oportuno a sus diversas prestaciones.
- 2.2 Informar al administrado sobre la ubicación, competencia y horarios de las unidades de la Administración del Estado pertenecientes a otros órganos, servicios o empresas relacionadas con las competencias del Servicio Nacional de Aduanas.
- 2.3 Asistir al administrado cuando encontrare dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el Servicio Nacional de Aduanas.
- 2.4 Recibir y estudiar las sugerencias que los administrados presenten ante ellas, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del Servicio Nacional de Aduanas.
- 2.5 Recibir los reclamos que los administrados presenten en relación al Servicio Nacional de Aduanas o respecto de alguno de sus funcionarios, que tengan por objeto representar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten al interés personal legítimo del reclamante.
- 2.6 Las demás funciones que les encomiende el Jefe del Departamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones.

3. **MODIFÍCASE** la Resolución Exenta N° 5.260/27.08.97, en el sentido que a continuación se indica:

- 3.1. Reemplázase en el número 1 la conjunción "y" por el signo "," y agrégase a continuación de la expresión "Departamentos de Estudios" la expresión "y Departamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones".
- 3.2. Deróganse los numerales 6.3, 6.4 y 6.5, pasando los numerales 6.6, 6.7 y 6.8 a ser 6.3, 6.4 y 6.5, respectivamente.
- 3.4. Suprímese, del número 8, el guarismo 6.3 del primer párrafo y el párrafo final; y reemplázase en el primer y segundo párrafo los guarismos 6.6 y 6.7 actuales por 6.3 y 6.4.
- 3.5. Agréguese un nuevo número con las funciones que le corresponden al Departamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones consignadas en el número 1 de la presente resolución.

4. **ACTUALÍCESE** la Resolución Exenta N° 5.260/97, por la Subdirección Jurídica, incorporándose las modificaciones introducidas por la resoluciones exentas N° 4.082/08.08.06; N° 4.120/10.08.06; y N° 9.257/23.12.08, todas del Director Nacional de Aduanas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB Y EN LA INTRANET DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS.




SERGIO MUJICA MONTES
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS


FVR/IZP/PGS/ARG