

CREA UNIDAD DE GESTION TERRITORIAL; SUBDEPARTAMENTOS DE ASUNTOS INSTITUCIONALES Y COMUNICACIONES; OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (O.I.R.S.) Y SUBDEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNACIONALES.

RESOLUCION EXENTA N° 871

VALPARAISO, 02 de Febrero de 2012

VISTOS:

Lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 2° del Decreto con Fuerza de Ley N° 329/1979 del Ministerio de Hacienda, que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas; y en los artículos 31 y 32 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Exenta N° 5.260 de 27.08.1997, fueron creados diversos departamentos dependientes del Director Nacional.
2. Que, mediante Resolución Exenta N° 4.082 de 08.08.2006, se modificó la resolución anterior cambiándose la denominación y funciones del Departamento de Acuerdos Internacionales, dependiente del Director Nacional.
3. Que, mediante Resolución Exenta N° 715 de 30.01.2009, fue creado el Departamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones, dependiente del Director Nacional, y el Subdepartamento Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Dirección Nacional, dependiente a su vez del primer Departamento citado.
4. Que, con el objeto de mejorar la gestión en materia de política de comunicaciones y articular la participación del Servicio Nacional de Aduanas en los distintos foros internacionales, se estima necesario modificar la actual ubicación en la estructura orgánica de esta Dirección Nacional, en el sentido que el Departamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones, y el Departamento de Asuntos Internacionales deben depender del Departamento Secretaría General.
5. Que, además, se observa la necesidad de mejorar la coordinación entre la Dirección Nacional y la Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, con el objeto de conseguir una eficiente gestión territorial; y
6. Que, para alcanzar los objetivos antes señalados, es forzoso modificar la estructura orgánica de esta Dirección Nacional, y formalizar la creación de Subdepartamentos y Unidades que tengan asignadas las pertinentes funciones.



3. **CRÉASE**, dependiente del Departamento Secretaría General, de la Dirección Nacional de Aduanas, el **Subdepartamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones**.

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

- a) Diseñar, coordinar y dirigir la política de comunicaciones externas e internas del Servicio Nacional de Aduanas, fortaleciendo la imagen institucional.
- b) Apoyar a las Subdirecciones, Departamentos de Staff, Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas en actividades de difusión, capacitación y soluciones de diseño.
- c) Coordinar la implementación del Sistema Integral de Información al Ciudadano - SIAC - a nivel nacional y hacer seguimiento y control de gestión de los diferentes canales de atención a los usuarios.
- d) Coordinar el funcionamiento de las páginas Internet e Intranet del Servicio.
- e) Coordinar y dirigir el funcionamiento de la Unidad Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Dirección Nacional, encargada de orientar a los ciudadanos que solicitan información y de gestionar los documentos que se tramitan al interior del Servicio.
- f) Organizar, dirigir y supervisar la edición del Boletín Oficial del Servicio.
- g) 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.

4. **CRÉASE**, dependiente del Subdepartamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones, la **Unidad Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.)**.

Corresponderá a la Unidad Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, ejercer las siguientes funciones:

- a) Informar al usuario sobre la organización, competencia y funcionamiento de Servicio Nacional de Aduana; los requisitos, formalidades y plazos de las presentaciones o solicitudes que le sean dirigidos, la documentación y antecedentes que deben 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.
- b) Informar al usuario sobre la ubicación, competencias 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.
- c) Asistir al usuario cuando encontrare dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el Servicio Nacional de Aduanas.
- d) Recibir y estudiar las sugerencias que los usuarios presenten ante ella, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del Servicio Nacional de Aduanas.
- e) Recibir los reclamos que los usuarios 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.



TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en la Resolución N° 1.600/2008 de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón, y las facultades que me confieren los artículos 2°, 4° números 1, 2 y 18, y 5° del Decreto con Fuerza de Ley N° 329/1979, del Ministerio de Hacienda, dicto la siguiente:

RESOLUCION:

1. **DERÓGANSE** la Resolución Exenta N° 715 de 31.01.2009, de esta Dirección Nacional, que creó el Departamento de Staff, denominado de Asuntos Institucionales y Comunicaciones, el Subdepartamento Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Dirección Nacional; el numeral 10 de la Resolución Exenta N° 5.260 de 27.08.1997, que creó el Departamento de Acuerdos Internacionales; y el número 5 de la Resolución Exenta N° 4.082 de 08.08.2006, que modificó sus funciones y denominación.

2. **CRÉASE** dependiente del Director Nacional de Aduanas, la **Unidad de Gestión Territorial**.

Corresponderá a la Unidad de Gestión Territorial ejercer las siguientes funciones:

- a) Asesorar al Director Nacional de Aduanas en la definición de la gestión territorial del servicio, entendida como un modelo de gestión cuyo objetivo persigue que los servicios públicos operen con procesos integrados territorialmente, reconociendo las realidades y necesidades regionales, de manera de alcanzar mayor eficiencia en la ejecución de los recursos públicos, a través de las economías que se producen al sincronizar y complementar las acciones en el territorio.
- b) Velar por la uniformidad en la aplicación a nivel regional, de las instrucciones y directrices establecidas por la Dirección Nacional, con el objeto de alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Servicio.
- c) Coordinar las políticas impartidas a nivel nacional con las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, con el objetivo de facilitar la comunicación, y toma de decisiones en materias administrativas, de infraestructura y recursos en general;
- d) Recopilar la información, requerimientos, y consultas recibidas desde las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, con el objeto de proponer mejoras a las Subdirecciones en las materias de su competencia.
- e) Actuar como contraparte del Servicio Nacional de Aduanas ante la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado, DIFROL, del Ministerio de Relaciones Exteriores y la Unidad de Pasos Fronterizos del Ministerio del Interior.
- f) En general, coordinar políticas, planes y acciones con otros servicios públicos e instituciones privadas en el ámbito aduanero o del comercio internacional con impacto local.
- g) Las demás funciones que le encomiende el Director Nacional de Aduanas.



f) Atender el movimiento de los documentos que se tramitan ante la Dirección Nacional de Aduanas.

g) Las demás funciones que le encomiende el jefe del Subdepartamento de Asuntos Institucionales y Comunicaciones.

5. CRÉASE dependiente del Departamento Secretaría General, el **Subdepartamento de Asuntos Internacionales**.

Corresponderá al Subdepartamento de Asuntos Internacionales ejercer las siguientes funciones:

a) Proponer y asesorar al Director Nacional en su política general de inserción internacional del servicio.

b) Asesorar al Director Nacional en la implementación de la mencionada política, coordinando el accionar de las Subdirecciones y Departamentos de Staff de la Dirección Nacional de Aduanas.

c) Participar a requerimiento de del Director Nacional, representando al servicio en reuniones internacionales bilaterales y multilaterales.

d) Elaborar e implementar las regulaciones de orden administrativo y técnico para la aplicación y administración de los acuerdos internacionales que Chile suscriba.

e) Coordinar las tareas de traducción y escritura de documentos en idioma extranjero.

f) Las demás funciones que le asigne el jefe del Departamento Secretaría General.

6. ACTUALÍCESE la Resolución Exenta N° 5260 de 27.08.1997 de esta Dirección Nacional, por la Subdirección Jurídica, de conformidad al presente acto administrativo y demás resoluciones vigentes.

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

RODOLFO ÁLVAREZ RAPAPORT
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

RAR/PIB/lbd.

DISTRIBUCIÓN

- Subdirecciones y Deptos. Staff
- Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas
- Oficina de Partes e Informaciones
- Archivo

7002



Plaza Sotomayor N° 60
Valparaíso/Chile
Teléfono (32) 234505
Fax (32) 230591