

ENTREVISTA A FISCALIZADOR

DIRECCIÓN REGIONAL DE ADUANAS

Tipo de actor: Fiscalizador

Cadena logística: Transversal

Puerto: Valparaíso

Código: 5VA1

Nombre del entrevistador	Mario Troncoso y Susana Mayer
Nombre empresa u organismo	Dirección Regional de Aduanas
Nombre del entrevistado	Iris Vicencio Arriagada y Marta Vargas
Datos del entrevistado (Correo electrónico, Fono)	ivicencio@aduana.cl mvargast@aduana.cl
Cargo en la empresa	Directora Regional de Aduanas Desarrollo y Gestión.
Antigüedad en el cargo	2 años
Antigüedad en la empresa	2 años
Fecha entrevista	22-07-2013

PROCESO: PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS A LA ADUANA

1. ¿Cómo es el proceso de fiscalización de Aduana?

Hay una selección de los aforos documentales y físicos. Existen dos filtros: uno a nivel nacional y otro a nivel local.

Filtro a nivel nacional:

- El filtro nacional lo realiza el sistema computacional de acuerdo a índices pre – establecidos, en donde se selecciona la mercancía que será sometida a aforo documental o físico.
- Los aforos seleccionados a nivel nacional (documental y físico) se informan una vez que ha atracado la nave al puerto.
- La información se entrega al agente de Aduanas vía página web.

Filtro a nivel local:

- El filtro local lo realiza el personal del Servicio Nacional de Aduanas a través de la revisión de los documentos (Manifiesto de Carga).
- Los aforos seleccionados a nivel local (físico) se informan durante la descarga de la nave.
- La información se entrega al almacenista vía correo electrónico.

1) Carga sin fiscalización: 90%

2) Fiscalización documental: 5%

3) Fiscalización física: 5%.

Aduana tiene dos sistemas de inteligencia:

- Nacional, de acuerdo a los propios filtros (índice).
- Local, que genera otras fiscalizaciones. (4 de 6 cumplen con el riesgo).

Filtro inteligencia nacional. Se libera una vez que se ha hecho efectivo el arribo y ya ha atracado la nave. Los aforos documentales salen por sistema.

Manifiesto se presenta 48 horas antes del atraque de la nave.

2. ¿Qué porcentaje de la carga se afora?

- Carga que se libera sin aforo documental o físico: 90%.
- Revisión documental: 5%
- Aforo físico: 5%

3. ¿Cómo se informa el agente de aduana que tiene aforo (documental, físico o liberado)?

Los aforos seleccionados a nivel nacional se informan vía web service.

Los aforos a nivel local se informan a los almacenistas y éstos, a su vez, informan a los agentes de Aduanas.

4. ¿En qué momento se informa el agente de aduana que tiene aforo o que está liberado?

- En los filtros nacionales, el agente debe revisar la página web.
- En los filtros locales, el almacenista le informa al agente.

5. ¿Cómo se realizan los aforos?

- Cuando los *packing list* están detallados y completos el fiscalizador puede hacer revisiones aleatorias.
- Si el *packing list* se presenta incompleto, el fiscalizador debe revisar y hacer la cuadratura completa, lo que significa tener toda la mercancía a la vista del fiscalizador.
-

6. Dentro del 95% de los casos en que el agente de aduana presenta documentación para el aforo ¿Cuánto tiempo demora aproximadamente en presentar la documentación? (mínimo, promedio, máximo)

- Generalmente los agentes presentan la documentación durante el día.
- Fluctúa entre 2 y 8 horas, si el agente presenta el *packing list* correctamente
- 7 o más horas si no se presenta *packing list*.

PROCESO: AFORO DOCUMENTAL O FÍSICO

7. ¿Dónde realiza el aforo físico?

- Para mercancías que se transportan en camión y contenedor: en ZEAL.
- Para mercancías que se transportan en ferrocarril y las cargas están manifestadas: a TPS en ZEAL.

8. Dentro del 95% de los casos ¿Cuánto tiempo demora un aforo documental? (mínimo, promedio, máximo)

Si tiene toda la documentación: Máximo 1 hora. Normal 0,5 hora.
Si el agente no presenta todos los documentos; el servicio da un plazo para la entrega de documentos.

9. Dentro del 95% de los casos ¿Cuánto tiempo demora un aforo físico? (mínimo, promedio, máximo)

- 2 horas si el agente presenta el *packing list* correctamente
- 7 o más horas si no se presenta *packing list*.

10. ¿Existen rechazos en el aforo documental?
Sí.
11. Si la respuesta a la pregunta anterior fue positiva ¿Cuáles son las causas de estos rechazos?
Falta de documentación.
12. Dentro del 95% de los casos ¿Cuánto tiempo demora el agente de aduana en presentar la documentación correcta? (mínimo, promedio, máximo)
Depende del agente, aunque tiene hasta 90 días para presentar dicha documentación.
13. ¿Identifica alguna situación con relación al agente de aduana que puede ser una barrera en el proceso de exportación?
Sí.
14. ¿Cuál es el principal problema con respecto a la gestión del agente de aduana y recepción en el puerto?
No presentan la documentación completa.
15. ¿Por qué? (Qué causas identifica)
Puede que el empleado de la agencia de Aduanas no tenga la preparación suficiente.

PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN

16. A parte de las barreras, cuellos de botella o ineficiencias que usted ya identificó a lo largo de esta entrevista ¿visualiza otros?
Sí.
17. ¿De qué tipos?
Coordinación con el SAG.
18. ¿Cuáles serían las causas de estas ineficiencias?
<p>El horario de atención del Servicio de Aduanas es de lunes a domingo de 08:30 a 22 horas, mientras que el horario de atención del Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio de Salud y SERNAPESCA es de lunes a sábado, hasta las 17 horas.</p> <p>En el caso del SAG, el agente de aduanas puede habilitarlo después de las 17 horas, previo pago.</p>
19. ¿Qué piensa sobre la aplicación de tecnología en los procesos de aforo?
<p>“Se ha trabajado en varios proyectos tecnológicos que no han tenido los resultados esperados. La causa principal es la falta de trabajo a nivel de todos los actores. Por ejemplo: se intentó virtualizar los documentos, sin embargo, los agentes reclamaron que a ellos le significa un costo alto realizar ese proceso.”</p>
20. ¿Considera que habrá mejoras en el sistema de aduana en un futuro?
Sí.

21. Si la pregunta anterior fue positiva ¿Qué mejoras cree que se realizarán?

- Proyecto SICEX: se espera una mayor productividad en la tramitación documental para los fiscalizadores.
- Proyecto "Manifiesto electrónico": no ha resultado, pues se despacha el primer mensaje y los conocimientos de embarque, que se entregan en papel, no cumplen todo el propósito.
- La carpeta electrónica: no ha funcionado porque los agentes de aduanas dicen que les significa mucho dinero.
- Implementación del escáner: se espera disminuir los aforos físicos.

22. ¿Qué soluciones cree usted que deben implementarse en el futuro para mejorar el desempeño de la cadena logística? Si se entiende Cadena Logística como *"el conjunto completo de actores, procedimientos y herramientas que intervienen en el proceso de exportación o importación"*.

- Crear una homogeneidad de los servicios que se prestan a nivel del sector público y de las empresas privadas.
- Disminuir los tiempos de espera, que generalmente son costos asociados al transportista.

23. ¿Tiene algunas otras sugerencias de mejora?

- No existe una planificación para el aforo. Al contrario, existe un *peak* de demanda que no puede ser absorbido por los fiscalizadores. Se requiere aplanar la demanda.
- La entrega de la carga está concentrada en ciertos horarios de conveniencia de los terminales portuarios.
- El comercio y el tamaño de las naves han aumentado. Los buques de carga de aforo aumentan y la fiscalización se debe hacer con el mismo número de fiscalizadores, por que no se ha aumentado el presupuesto.
- Se están abriendo otros extraportuarios. Se deben asignar fiscalizadores a estas nuevas instalaciones y no ha existido un aumento de los fiscalizadores.

- Implementación de una Contraloría de tecnología. Muchos proyectos dependen de la decisión de varios actores, quienes no cuentan con la tecnología o cuya implementación les implica altos costos
- Recursos. A nivel local, aumentar la cantidad de andenes y número de fiscalizadores.

¿Cómo evitar que los transportistas disminuyan la espera en los aforos?

- Los terminales deben tener una programación distinta para la entrega sujeta a aforo.
- Los agentes de aduana deben ser más acuciosos en la entrega de los documentos para cargas de aforo y entregar de todos los documentos.
- Los agentes deberían mejorar en sus procesos, por que todo atrasa al usuario.
- Coordinación de entrega de carpeta.
- En AGA son eficientes, pero podrían serlo aún más si entregaran en forma correcta los documentos.
- El fiscalizador es quien deben indicarle lo que debe llevar, como el caso del Servicio de Impuestos Internos.

Para la coordinación de entrega de carpeta:

- En 2 horas la fiscalización física debe estar lista.
- Los contenedores deben estar todos juntos.
- Falta planificación en la entrega de CNT de parte del puerto.
- Falta coordinación del SAG.

Conclusiones

De la entrevista se concluye lo siguiente:

- Se validó el modelo.
- Proceso de fiscalización, medio de comunicación, porcentaje de carga con aforo, y tiempos de espera en la presentación de documentos
- Tiempo, lugar de realización de aforo, causas de rechazos, ineficiencias del agente de aduanas.
- Barreras e ineficiencias de la cadena y sus posibles soluciones.
 - Costo del transportista que debe estar esperando por responsabilidad de otros. Existe un costo escondido por la espera que es asumido por el transportista.