



SERVICIO NACIONAL ADUANAS/CHILE
DIRECCION REGIONAL ADUANA/THNO
DEPARTAMENTO TECNICAS ADUANERAS

OFICIO N° 0883
MAT. : Proceso de control.

TALCAHUANO, 15 JUL 2011

DE : DIRECTOR REGIONAL ADUANA TALCAHUANO
A : SEÑORES AGENTE DE ADUANAS

Conforme a los resultados de la última encuesta "Satisfacción al Cliente" realizada por el Servicio de Aduanas, a fin de aplicar un mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos y servicios, es necesario dar a conocer a usted que nuestra Dirección Regional de Aduanas, realiza un control exhaustivo de la recepción, control y entrega de las carpetas para revisión.

Para tal efecto, se implementó un Libro de Control para ser aplicado por los señores fiscalizadores en el desarrollo del proceso de revisión de las respectivas carpetas, así como aforos físicos, otorgando un plazo no superior a 5 días hábiles para que la carpeta se encuentre a disposición de los señores agentes de aduanas en el puerto respectivo.

Dado lo anterior y a fin de tener una mejor visión de lo citado, se extrajo una muestra de datos correspondiente al periodo Marzo y Abril del año en curso en el Puerto de San Vicente cuyo resultado es el siguiente:

Tiempo promedio en devolución de Carpeta de parte del fiscalizador (Quedando a disposición del Agente de Aduana)	Medio día.
Tiempo promedio de retiro por el parte del AGA (Desde Kardex)	Tres Días

El respaldo de estos datos, se encuentran a vuestra disposición los que pueden ser requeridos al Departamento Técnico de nuestra aduana, correo ltapia@aduana.cl, para efectos pueda validar y visualizar el tiempo del proceso de retiro de carpeta correspondiente a su agencia de aduanas.

Solicito a usted dar amplia difusión con sus colaboradores, para el efecto de utilizar eficientemente el proceso descrito y bajar los días de retiro de las carpetas por parte de vuestra agencia.

Esperando poder continuar mejorando los procesos, para entregarle a usted un servicio de calidad,

Saluda atentamente,



[Handwritten signature]

WALDO AREVALO MENAY
DIRECTOR REGIONAL ADUANA
TALCAHUANO (S)

Distribución:
Cámara Aduanera
Anagena
AGA

