



Que mediante Instructivo Presidencial N° 7 de 6 de agosto de 2014, se actualizaron los principales lineamientos referidos a participación ciudadana en la gestión pública.

Que de acuerdo al Título IV de la ley N° 20.500, y en especial los artículos 71, 72, 73 y 74, y el Instructivo Presidencial N° 7/2014, cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, considerando a lo menos:

- 1) Cuentas Públicas Participativas.
- 2) Acceso a la Información Pública Relevante.
- 3) Consultas Ciudadanas.
- 4) Consejos de la Sociedad Civil.

Que de conformidad a las nuevas Instrucciones Presidenciales, resulta necesario derogar la resolución exenta N° 4.400, de 16 de agosto de 2011 del Servicio Nacional de Aduanas sobre la materia, para efectos de adecuar la normativa sobre participación ciudadana.

Teniendo presente: Las normas citadas, el artículo 4 N° 1 de la Ley Orgánica del Servicio, fijada por DFL N° 329, de 1979, del Ministerio de Hacienda, y la resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República sobre exención de toma de razón, dicto la siguiente:

**Resolución:**

- I. Derógase la resolución exenta N° 4.400 de 16 de agosto de 2011.
- II. Apruébase la siguiente norma que regula las modalidades y formas específicas de Participación Ciudadana en el Servicio Nacional de Aduanas.

**1. Cuenta Pública Participativa**

La Cuenta Pública Participativa es un proceso de diálogo ciudadano, llevado a cabo entre autoridades públicas y representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general. Su fin es informar acerca de la gestión realizada, recoger las preguntas y planteamientos de la ciudadanía y dar respuesta a éstas. Así:

- 1.1 El Director Nacional de Aduanas y cada Director Regional realizarán, durante el primer semestre del año, una Cuenta Pública Participativa, en relación al año anterior, con intervención de la ciudadanía.
- 1.2 El proceso de Cuenta Pública Participativa se realizará de forma desconcentrada y estará constituida por una cuenta pública presencial, o jornada de diálogo presencial, con las organizaciones y representantes de las organizaciones de la sociedad civil, y una cuenta pública virtual, o instancia de diálogo virtual, complementaria a la jornada presencial, en la que podrá participar cualquier ciudadano interesado.
- 1.3 La cuenta pública virtual se iniciará junto con la convocatoria a participar en la cuenta pública presencial, diez días hábiles previos a la fecha de la misma. Lo anterior, se realizará a través de la publicación en la página web del Servicio del "Informe de Cuenta Pública", el que contendrá la información detallada de lo que se presentará en la cuenta pública presencial; esto incluye datos y descripciones de lo que se hizo el año anterior, las razones y/o explicación del por qué se hizo y los resultados obtenidos, además de los planes futuros. En especial, considerará información en materia de fiscalización, estadística de comercio exterior, procesos aduaneros y presupuesto.
- 1.4 La ciudadanía dispondrá de veinte días hábiles para realizar las consultas virtuales respecto del "Informe de Cuenta Pública" que estime conveniente.
- 1.5 La cuenta pública presencial será presidida por el Director Nacional de Aduanas, o por el Director Regional en el caso de las Aduanas Regionales, quien expondrá a la ciudadanía los principales resultados del año anterior de su gestión y las políticas, planes y programas para el año siguiente, en concordancia con lo presentado en su "Informe de Cuenta Pública".
- 1.6 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 Información Relevante**

- 2.1. Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano(a) – SIAC

**Servicio Nacional de Aduanas**

Dirección Nacional

**APRUEBA MECANISMOS GENERALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS**

**(Resolución)**

Núm. 7.160 exenta.- Valparaíso, 19 de diciembre de 2014.- Vistos: Lo dispuesto en el artículo 1° de la Constitución Política del Estado; el DFL N° 1/19.653, 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 Gestión Pública; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública N° 7, de 6 de agosto de 2014; resolución exenta N° 4.400/2011.

Considerando:

Que la ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, establece el derecho de todas las personas a asociarse libremente y el deber del Estado de promover y apoyar las iniciativas asociativas de la sociedad civil.

- 2.1.1 El Servicio Nacional de Aduanas mantendrá espacios de atención a la ciudadanía, los que serán coordinados a través del Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano(a) - SIAC.
- 2.1.2 Los espacios de atención ciudadana del Servicio Nacional de Aduanas son:
- Teléfono: Para contestar las consultas telefónicas de los usuarios, el Servicio Nacional de Aduanas dispone en su página web [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl), de todos los números telefónicos de las OIRS a lo largo del país. Lo anterior, considerando los respectivos nombres encargados y los horarios de atención.
  - OIRS/ Oficina Presencial: Para contestar las consultas de los usuarios de manera presencial, Aduanas dispone en su página web [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl), de todas direcciones de las OIRS a lo largo del país. Lo anterior, considerando los respectivos nombres de los encargados y los horarios de atención.
  - Buzón Virtual: Para contestar las consultas on line de los usuarios, el Servicio Nacional de Aduanas dispone del link "Contacto" para consultas (<http://radal.aduana.cl/>), el que contiene distintos formularios según el tipo de requerimiento, los cuales son:
    - o Formulario de contacto: para enviar una consulta, reclamo o sugerencia.
    - o Sistema de Gestión de Solicitudes, Ley de Transparencia: para solicitar un documento o información acogiéndose a la ley de transparencia.
    - o Formulario de contacto - Agentes de Aduana: para Agencias de Aduanas que deseen hacer una consulta, reclamo o sugerencia, sobre una operación de ingreso o salida.
    - o Estado de la Solicitud: Además de los formularios anteriores, se dispone la posibilidad de conocer el estado y la respuesta de una solicitud, reclamo o sugerencia.
  - Actividades en terreno: El Servicio Nacional de Aduanas realiza una serie de actividades de difusión de manera desconcentrada, es decir, a nivel regional y de Dirección Nacional. Se destacan las plazas ciudadanas, difusión en municipalidades, charlas en colegios, entre otras.

## 2.2. 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 dos mecanismos de Consultas Ciudadanas, de acuerdo al 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 consultas ciudadanas del Servicio Nacional de Aduanas son:

### 3.1 Publicación Anticipada

- 3.1.1 Como resultado de un procedimiento interno de generación de normativa, el Servicio Nacional de Aduanas, a través de la página web institucional, pondrá en conocimiento público los proyectos de normativa de carácter general con efectos sobre terceros.
- 3.1.2 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.
- 3.1.3 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.

### 3.2. Agenda Normativa

- 3.2.1 El Director Nacional de Aduanas, realizará cada año una convocatoria a la ciudadanía en general, a participar en el proceso de diseño de la Agenda Normativa del año siguiente.
- 3.2.2 La regulación de la Agenda Normativa se encuentra en la resolución exenta N° 11.033/2012, que aprueba el Manual de Agenda Normativa.

## 4. Consejo Aduanero Público Privado

- 4.1 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.
- 4.2 La regulación del funcionamiento del Consejo se encuentra en la resolución exenta N° 5.992/2012, que crea el Consejo Aduanero Público Privado.

III. Modifícase el numeral 5.1 de la resolución exenta N° 5.992/2012, reemplazándose dicho numeral por el siguiente:

- 5.1 El Consejo se reunirá ordinariamente cinco veces al año, con los miembros que asistan. Para estos efectos, las organizaciones de la sociedad civil participantes deberán estar inscritas en el Registro, a lo menos 15 días antes de la fecha de la respectiva sesión.

Anótese, comuníquese, publíquese en el Diario Oficial y en la web del Servicio.-  
Gonzalo Pereira Puchy, Director Nacional de Aduanas.