



## Introducción

Con la finalidad de promover las buenas prácticas para el desarrollo de la tramitación documental entre Agentes de Aduanas, Tramitadores, Navieras y sus representantes, se elaboró esta Guía de Buenas Prácticas, la cual tiene como propósito entregar un lineamiento para todos los actores que forman parte de la cadena logística marítima portuaria, para el desarrollo de los procesos de la mejor forma evitando tramitaciones físicas innecesarias y fomentando el uso de herramientas digitales para realizar las tramitaciones.

Se quiere hacer hincapié en que esta guía no pretende establecer una forma única de abordar el desarrollo de estos procesos documentales, sino más bien, entregar una serie de recomendaciones para facilitar el comercio exterior y promover las mejores prácticas entre quienes participan de los procesos.

En su elaboración participaron CAMARA ADUANERA DE CHILE, ANAGENA, CAMPORT, ASONAVE, ADUANA y MTT, al alero de la Comisión Técnica de Facilitación y Simplificación del Transporte Marítimo.

### PROPUESTAS:

#### 1.- Incentivar el uso de Sea WayBill y emisiones en destino

Actualmente la mayoría de los trámites se realizan de forma presencial, lo cual en ocasiones provoca congestión en las oficinas y demoras en la atención.

Se recomienda incentivar el uso de Sea WayBill<sup>1</sup> y emisiones en destino.

Esto evitará la asistencia a las oficinas y los canjes se podrían entregar vía correo electrónico o a través de la plataforma electrónica que disponga la compañía, así la operación podrá ser más eficiente sin necesidad de asistencia presencial a las oficinas.

#### 2.- Entregar herramientas tecnológicas que permitan la gestión, a clientes y tramitadores, de las operaciones que puedan realizarse por esas vías, de acuerdo con la normativa aduanera.

---

<sup>1</sup> El Sea Way Bill, también conocido como Express Release Bill of Lading, es la variación más rápida de un Bill of Lading (conocimiento de embarque) y se utiliza en los casos en que el expedidor o remitente haya decidido de antemano liberar su control sobre la carga inmediatamente.

En este caso, un original nunca se emite. Cuando la carga es embarcada el expedidor recibe el Sea Way Bill como referencia únicamente. El expedidor y el importador no están obligados a entregar nada adicional a la empresa de transporte, por lo que la carga es liberada tan pronto como esté disponible en puerto.



Cada vez que las Agencias de Aduana envían información o consultas referente a solicitar Canje, corrección, valorización, garantización u otro trámite a fin, los tiempos de respuestas no son tan ágiles como se necesita hoy en el comercio exterior.

Es recomendable que las compañías navieras o agencias documentales o de naves, a través de un medio electrónico generen un número de atención (similar a cuando se realiza de forma presencial) que ayude a realizar la trazabilidad de la consulta y ver el estado de ella. Además, permitiría realizar un monitoreo de los tiempos de respuestas y si éstos están de acuerdo con la naturaleza de la consulta.

Esto permitirá a la Agencia de Aduana corroborar que su correo electrónico o solicitud online ingresó de manera correcta, evitando correos reiterativos de verificación u otras consultas a fin.

El sistema permitirá a las compañías navieras, agencias documentales o de naves monitorear de mejor manera los tiempos de respuesta de sus ejecutivos a las Agencias de Aduana. Lo anterior, con la finalidad de agilizar el Comercio Exterior y evitar tiempos de espera prolongados.

### **3.-Identificación de situaciones anómalas por parte de Tramitadores de Agencias de Aduana**

En ocasiones, existen malas prácticas por parte de tramitadores de Agencias de Aduana, tanto en la atención presencial como electrónica, errores en el procedimiento por parte de Tramitadores como set incompleto, falta de documentación, formularios incompletos, etc.

Es importante llevar a cabo un trabajo colaborativo, que las compañías navieras o sus representantes, informen a los Gremios de Agentes de Aduana cuando detecten este tipo de situaciones, para corregir y realizar un seguimiento a la situación.

Se recomienda generar los canales adecuados para informar las prácticas inadecuadas, lo que ayudará a bajar las incidencias de situaciones descritas anteriormente y mejorar los procesos de tramitación.

### **4.-Zonas de espera para tramitadores de Agencias de Aduana con trámite presencial:**

Al realizar tramitaciones presenciales algunas oficinas no cuentan en ocasiones con las condiciones necesarias para esperar el turno de atención.

Es recomendable organizar las atenciones presenciales de manera que se maneje un aforo acorde con las condiciones sanitarias de las oficinas. Esto se puede lograr reduciendo al mínimo los trámites presenciales, mejorando las zonas donde Tramitadores realizan la espera física cuando acuden a oficinas de compañías navieras o representantes, demarcando las zonas para mantener distanciamiento físico, contar con baños de mujeres y hombres y disponer de un plan de contingencia ante lluvias, y así, evitar que personal espere en la vía pública a la intemperie.

Esto permitirá reducir los tiempos de espera y evitará aglomeraciones en las oficinas



## 5.-Días y horarios de atención presencial

Hoy en día el horario, en la mayoría de las oficinas de compañías navieras o agencias documentales o de naves, es acotado, lo cual tras las instrucciones de realizar canjes de forma presencial (principalmente BL emitido en origen), genera diversos problemas para las Agencias de Aduana.

Es recomendable, que las oficinas de compañías navieras o agencias documentales o de naves, que requieran la realización de trámites presenciales, tengan atención de lunes a viernes en horario de jornada laboral. Esto permitirá a los tramitadores disponer de un horario más amplio que el actual para organizar sus operaciones presenciales.

## 6.- Cierres de oficina:

El cierre de oficinas genera una gran complicación para las Agencias de Aduana, especialmente al tener que realizar trámites presenciales

Se recomienda, dar aviso con la debida antelación a los Gremios de Agentes de Aduanas y tomar medidas de contingencia para mantener la realización de trámites presenciales sin afectar las operaciones

Esto permitirá la coordinación y atención de los trámites presenciales sin generar impactos negativos para los usuarios.

## 7.- Canje BL vía correo electrónico; número de documentos y proceso

Para proceder al canje del BL, se produce un trámite burocrático con la cantidad de documentos que se solicita.

Se recomienda que el canje se realice 100% en forma electrónica a través de plataforma web y reducir al máximo la cantidad de documentos requeridos en el proceso.

Esto permitirá disminuir los tiempos y recursos para todos los actores, favoreciendo finalmente a la cadena logística.

## 8.- Lista de contactos para recibir comunicados de parte de las navieras y números de contactos en caso de emergencias:

En algunas ocasiones las comunicaciones que tienen relación con el proceso de canje de BL o atención a las Agencias de Aduana, no son distribuidas a todos los actores y/o se generan dudas que se necesitan aclarar

Es recomendable:



1. Enviar los comunicados a los gremios de la CAMARA ADUANERA, ANAGENA, CAMPORT y ASONAVE, para que estos a su vez los informen a sus asociados.
2. Establecer números de contactos para resolver dudas o aclaraciones sobre los comunicados.

Esto ayudará a mejorar la comunicación entre Agencias de Aduana y compañías, contar con canales para atención de forma eficiente y ágil y mantener a los Gremios informados de todas las modificaciones o comunicados, los que podrán canalizar la información a sus respectivos socios.

#### **9.- Realizar los trámites con la debida antelación:**

Actualmente se observa como práctica habitual la realización de trámites al límite del vencimiento de plazos lo que provoca situaciones de stress en todos los que participan de los procesos.

Se recomienda respetar los horarios de atención informados por cada agencia y planificar las operaciones con la mayor antelación posible, especialmente para aquellas cargas que tienen tránsitos largos, generando una cultura de anticipación

Esto mejoraría los tiempos de respuesta de las navieras a los usuarios, evitando inconvenientes tales como retrasos en la entrega de cargas o costos adicionales como las caídas a piso.

#### **10.- Comunicaciones dentro de los horarios de oficina**

En ocasiones se envían solicitudes de tramites fuera del horario de oficina quedando los correos al día siguiente, demorando las solicitudes que llegan a primera hora de ese día. También, reenvían email con las mismas solicitudes más de una vez y a distintas oficinas de manera simultánea (por ejemplo, a SCL, VAP y SAI), generando retrasos en los procesos debido a que se saturan las casillas de correos.

Se recomienda minimizar las solicitudes de trámites vía correo fuera de horario de oficina, a menos que sea por una contingencia, siendo enviada solo por un canal.

Esto ayudará a mejorar y facilitar la atención de solicitudes.

#### **11.- Uso de plataformas electrónicas**

Actualmente existen brechas entre los agentes, tramitadores & FFWW en la utilización de todas las herramientas disponibles para la autogestión de los trámites en los portales, como pago de fletes y recargos. Se observa un número importante de pagos directos en bancos o transferencias por fuera de las plataformas, lo que genera demoras en la validación y atrasa la liberación de la documentación.

Es recomendable que los agentes, tramitadores & FFWW utilicen al máximo las herramientas que se proporcionan para la autogestión y solicitar las mejoras cuando existan inconvenientes en el uso de éstas. Además, es importante que el desarrollo de plataformas sea un trabajo en conjunto con los usuarios.



Esto ayudará a una atención más expedita en la tramitación y mejora continua de las plataformas con el objetivo de entregar un mejor servicio y atención para todos los actores.

## **12.-Mejorar la preparación de los documentos**

Se han detectado que en muchos casos el funcionario no cuenta con conocimiento del trámite y llegan muchas veces con documentación incompleta, o bien con discrepancias en los pagos que se efectúan de manera presencial (pagos con cheque), obligando a rechazar el trámite. Lo anterior, provoca pérdidas de tiempo para ambas partes (cliente y agencia/naviera).

Es importante que los tramitadores mejoren sus procesos de revisión de documentación (formulario de facturación, BL canjeado cuando corresponda y los comprobantes de pagos depósitos y/o transferencias) antes de presentarse a realizar el trámite presencial.

Esto ayudará a una atención más expedita en la tramitación y disminuir las pérdidas de tiempo para ambas partes (cliente y agencia/naviera).

## **13. Realizar capacitación de forma continua a todos los actores**

Se ha detectado falta de conocimientos de la normativa aduanera y de los documentos necesarios para cada proceso de tramitación, en ambas partes del proceso (cliente y agencia/naviera).

Se propone como buena práctica la capacitación permanente del personal de Agencias documentales y tramitadores de Agencias de Aduana, especialmente cuando el Servicio de Aduanas dé nuevas instrucciones, mediante cualquier instrumento normativo.

Al realizar estas capacitaciones se evitarán malas interpretaciones a la norma por parte de todos los participantes en el proceso de la tramitación y, también, se evitarán errores que posteriormente toman tiempo importante en reparar.

**Este documento fue acordado, por representantes de los Gremios de:**

- **Cámara Aduanera de Chile A.G. – (CADCH)**
- **Cámara Marítima y Portuaria A.G. – (CAMPORT)**
- **Asociación Nacional de Agentes de Aduana A.G. – (ANAGENA)**
- **Asociación Nacional de Agentes de Navas A.G – (ASONAVE)**

**Y con la participación del:**

- **Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones – (MTT)**
- **Servicio Nacional de Aduanas – (ADUANA)**

**Se le hace entrega a la Sra. Ministra de Transportes y Telecomunicaciones para su difusión y seguimiento.**

**Santiago 30 de marzo de 2021**