

## INSTRUCCIONES Y PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA TRAMITACION DE RECLAMOS DE SEGUNDA INSTANCIA

### Contenido

<b>1. MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA RECLAMACIONES.....</b>	<b>2</b>
1.1. Concepto y ámbito de aplicación .....	2
1.2. Plazo para reclamar .....	2
1.3. Ante quien se reclama y que requisitos deberán cumplir .....	2
1.4. Admisibilidad de la reclamación .....	3
1.5. Inadmisibilidad de la reclamación.....	3
1.6. Recepción de la reclamación .....	3
1.7. Registro de reclamaciones.....	3
1.8. Formación del expediente.....	4
1.9. Informe .....	4
1.10. Recepción de la reclamación a prueba.....	4
1.11. Estado de fallo en Primera Instancia.....	4
1.12. Apelación o consulta.....	5
1.13. Efectos del fallo de la apelación o consulta .....	5
1.14. Derecho del interesado para tomar conocimiento del expediente .....	5
1.15. Materias con jurisprudencia sentada por el Director Nacional.....	5
1.16. Renovación de la reclamación .....	5
1.17. Notificaciones .....	6
1.18. El estado diario .....	6
1.19. Conservación y custodia del expediente .....	6
1.20. Interrupción de la prescripción .....	6
1.21. Implicancias y recusaciones.....	7
<b>2. INSTRUCCIONES Y CONSIDERACIONES GENERALES Y DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>8</b>
2.1. INSTRUCCIONES GENERALES .....	8
2.2. CONSIDERACIONES PARA EL CONTROL INTERNO.....	10
2.3. INSTRUCCIONES TRANSITORIAS.....	11
<b>3. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE SEGUNDA INSTANCIA .....</b>	<b>12</b>
<b>4. DEFINICION DE ROLES Y RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>18</b>
4.1. Secretario Administrativo de Unidad de Reclamos: .....	18
4.2. Profesional encargado de la administración de la base de datos: .....	18
4.3. Profesional resolutor o profesional unidad de reclamos:.....	18
4.4. Asesores Abogados de reclamos: .....	18
4.5. Encargado de la Secretaría de Reclamos:.....	18
<b>5. FORMATOS DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>19</b>

## 1. MARCO NORMATIVO APLICABLE A LA RECLAMACIONES

### 1.1. Concepto y ámbito de aplicación

La reclamación es el procedimiento que la ley contempla para que los particulares impugnen las liquidaciones y actuaciones practicadas por el Servicio Nacional de Aduanas que han servido de base para la fijación del monto de los derechos, impuestos, tasas o gravámenes.

También es reclamable la clasificación arancelaria y/o la valoración aduanera de las declaraciones de exportación.

Son reclamables:

- Las liquidaciones de derechos, impuestos, tasas o gravámenes practicadas por el Servicio o aceptadas por éste, aunque no se haya modificado la proposición hecha por el declarante.
- Cualquier actuación del Servicio que sirva de base para la fijación de los derechos, impuestos, tasas o gravámenes.
- La clasificación arancelaria y/o la valoración aduanera de las declaraciones de exportación, ya sea practicadas por el Servicio, ya sea aceptadas por éste, aunque no se haya modificado la proposición hecha por el declarante.
- Cualquier actuación del Servicio, si una disposición legal se remite a este procedimiento.

**Concordancia:** Artículo 117 de la Ordenanza de Aduanas.

### 1.2. Plazo para reclamar

La reclamación deberá deducirse dentro del plazo de sesenta días hábiles, contado desde la notificación de la declaración, liquidación o actuación de la Aduana.

**Concordancia:** Artículo 117 de la Ordenanza de Aduanas.

**NOTA:** Es menester señalar que el plazo de sesenta días hábiles establecido en el artículo 117 de la Ordenanza de Aduanas tiene el carácter de fatal y, consecuentemente, es improrrogable, como tampoco admite términos especiales, conforme al artículo 3º, inciso tercero, del mismo estatuto jurídico.

### 1.3. Ante quien se reclama y que requisitos deberán cumplir

Las reclamaciones deben interponerse ante el Director Regional o Administrador de Aduanas respectivo, esto es, de aquel en cuyas dependencias se practicó la liquidación o actuación impugnada.

Toda reclamación debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Precisar los fundamentos en que se apoya;
2. Acompañar los documentos en que se funde; y
3. Enunciar en forma precisa y clara, las peticiones que se someten a la consideración de la Aduana.

Concordancia: Artículo 119 de la Ordenanza de Aduanas.

#### **1.4. Admisibilidad de la reclamación**

La admisibilidad de la declaración consiste en su recepción a trámite y, por lo tanto, es un trámite formal que no apunta al fondo de la materia reclamada.

#### **1.5. Inadmisibilidad de la reclamación**

La reclamación se declarará inadmisibile:

- Cuando se presente fuera de plazo.
- Cuando no se hayan pagado los derechos, impuestos, tasas y demás gravámenes que afecten a la respectiva declaración.
- La persona que la deduzca carezca de facultad para interponerla.
- Cuando no se acompañen a la reclamación los documentos en que se funda.

Concordancia: Artículo 120 de la Ordenanza de Aduanas.

#### **1.6. Recepción de la reclamación**

La unidad designada por el Director Regional o Administrador de Aduana recibirá la reclamación, dejando constancia en ésta de la fecha de presentación, bajo firma del funcionario encargado. Si no se cumplen los requisitos señalados en el párrafo anterior, en esta misma actuación se asentará tal circunstancia en el cuerpo de la reclamación, con indicación de que se rechaza, la fecha y la firma del funcionario encargado.

Del mismo modo se dejará constancia de recepción en la copia que para tal efecto presenten los interesados conjuntamente con la reclamación.

Concordancia: Artículo 121 de la Ordenanza de Aduanas.

#### **1.7. Registro de reclamaciones**

La misma unidad llevará un libro para el registro de las reclamaciones en el que se anotarán:

- La fecha de recepción de la reclamación.
- El número asignado a la reclamación.
- La identificación de la liquidación o actuación que motiva la reclamación.
- La fecha del rechazo, con indicación de la causal, si procediere.
- El número y la fecha del fallo del Director Regional o Administrador de Aduana.
- El número y fecha del fallo del Director Nacional, si procediere.
- Las observaciones que se estimen pertinentes.

### **1.8. Formación del expediente**

El expediente de la reclamación se formará con los escritos, documentos y actuaciones de toda especie que se presenten o verifiquen en el curso del procedimiento.

El retiro de piezas del expediente requiere de la autorización previa de la autoridad que está conociendo la respectiva instancia.

Todas las piezas que destinadas a formar el expediente deben agregarse sucesivamente según el orden de su presentación.

Al tiempo de agregarlas, se numerará cada hoja en cifras y letras.

Se exceptúan de la agregación o numeración, aquellas piezas que por su naturaleza no pueden agregarse o que por motivos fundados se ordene su mantención fuera del expediente.

### **1.9. Informe**

Una vez que la reclamación es admitida a tramitación, debe darse traslado al funcionario que realizó o practicó el aforo, liquidación o actuación que se reclama, para que informe sobre los antecedentes que tuvo en consideración para emitir el acto reclamado y sobre la opinión que le merecen las alegaciones de la reclamación. El traslado debe fijar plazo, el que no puede exceder de quince días.

Si hubiere algún impedimento para que dicho funcionario informe, el Juez-Director Regional o Juez-Administrador de Aduana designará a otro funcionario en su reemplazo.

Concordancia: Artículo 122 de la Ordenanza de Aduanas.

### **1.10. Recepción de la reclamación a prueba**

Una vez emitido el informe recién mencionado o vencido el plazo para su emisión, el Director Regional o Administrador de Aduana o el funcionario especialmente designado para este efecto, analizarán la reclamación y el respectivo informe para determinar si de los argumentos del reclamante y del informante aparecen hechos controvertidos, esto es, respecto de los cuales no hay coincidencia en cuanto a su naturaleza o circunstancias, que además sean substanciales y pertinentes.

Si hay hechos controvertidos, substanciales y pertinentes, se emitirá una resolución que señale cuáles son tales hechos y se abrirá un plazo no superior a cinco días para recibir las pruebas.

Es substancial el hecho que permite acreditar un aspecto importante. Es pertinente si tiene una fuerte influencia en la decisión de la controversia.

Sólo se admitirán la prueba documental y la pericial.

Concordancia: Artículo 123 de la Ordenanza de Aduanas.

### **1.11. Estado de fallo en Primera Instancia**

Vencido el término probatorio, se haya o no rendido la prueba, o si se resolvió que no había lugar a ese término, al vencimiento del plazo para evacuar el Informe, se haya o no evacuado tal informe, la reclamación queda en estado de fallo, que es de quince días hábiles.

**Concordancia:** Artículo 124 de la Ordenanza de Aduanas.

### **1.12. Apelación o consulta**

La resolución que falle la reclamación en Primera Instancia, será apelable ante la autoridad que la dictó para su conocimiento por el Juez-Director Nacional de Aduanas.

El plazo para apelar es de cinco días hábiles contados desde la notificación del fallo. Si no se apela, en todo caso procederá el trámite de consulta al Director Nacional de Aduanas.

**Concordancia:** Artículo 125 de la Ordenanza de Aduanas.

### **1.13. Efectos del fallo de la apelación o consulta**

El fallo que expida el Director Nacional de Aduanas:

- Resuelve la cuestión sometida a su conocimiento;
- No puede ser desconocido ni invalidado por autoridad administrativa alguna;
- Se aplica sin ulterior recurso administrativo alguno; y
- Rige en todas las Aduanas.

**Concordancia:** Artículo 126 de la Ordenanza de Aduanas.

### **1.14. Derecho del interesado para tomar conocimiento del expediente**

El interesado podrá enterarse del expediente de la reclamación en cualquier estado de su tramitación.

### **1.15. Materias con jurisprudencia sentada por el Director Nacional**

Cuando la reclamación verse sobre materias respecto de las cuales el Juez-Director ya haya sentado jurisprudencia, el Juez-Director Regional o Juez-Administrador de Aduana aplicará dicha jurisprudencia, sin forma de juicio, haciendo expresa mención de la resolución superior en que se apoya.

**Concordancia:** Artículo 127 de la Ordenanza de Aduanas.

### **1.16. Renovación de la reclamación**

En el caso descrito en el párrafo anterior, el interesado tiene derecho a renovar la reclamación dentro del plazo de tres días hábiles, contados desde la notificación respectiva,

para lo cual es necesario que acompañe nuevos antecedentes y acredite haber ingresado al Servicio de Tesorerías el total de los derechos objeto de la controversia, más un diez por ciento sobre los mismos.

Esta renovación también procede en los casos de reclamaciones a la clasificación arancelaria y/o valoración aduanera en las declaraciones de exportación. En este caso, además de acompañar nuevos antecedentes, se debe acreditar haber ingresado al Servicio de

Tesorerías una suma equivalente a tres unidades tributarias mensuales vigentes en el mes de renovación de la reclamación.

Aceptada la renovación del recurso, el Juez-Director Regional o Juez-Administrador de Aduana dispondrá de un plazo de quince días hábiles para fallar.

Si el Juez- Director Nacional confirma la jurisprudencia en contra de la cual se renovó el recurso, el porcentaje del diez por ciento o la suma equivalente a tres unidades tributarias mensuales quedarán a beneficio fiscal.

Concordancia: Artículo 127 de la Ordenanza de Aduanas.

### **1.17. Notificaciones**

La regla general es que las notificaciones se hacen por el estado diario, con excepción de la resolución que recibe la causa a prueba y de las sentencias definitivas de primera o segunda instancia.

En estos dos últimos casos, la notificación se hará por carta certificada que contenga copia íntegra de la resolución que se notifica, diligencia que se entenderá practicada al tercer día de expedida la referida carta.

Concordancia: Artículo 128 de la Ordenanza de Aduanas.

### **1.18. El estado diario**

Consiste en un resumen de las resoluciones diariamente dictadas por la autoridad correspondiente. Se debe encabezar con la fecha del día en que se forme y se identificará cada reclamación afectada, mencionando su número e individualizando al reclamante, con indicación del número de resoluciones dictadas en cada reclamación. Se debe agregar el sello de quien actúe de secretario para estos efectos.

Estos estados se mantendrán durante tres días en un lugar accesible al público, cubiertos con vidrio o en otra forma que impida hacer alteraciones en ellos; y se archivarán mensualmente encuadrados por orden riguroso de fechas.

No obstante su forma especial de notificación, también se incluirán en el estado diario las resoluciones que reciben la causa a prueba y las sentencias definitivas.

### **1.19. Conservación y custodia del expediente**

Una vez afinado el procedimiento, su conservación y custodia corresponderá a la autoridad de la segunda instancia.

### **1.20. Interrupción de la prescripción**

La interposición de una reclamación en contra de un cargo o documento que haga sus veces interrumpe la prescripción del artículo 2.521 del Código Civil, hasta que la reclamación termine por resolución ejecutoriada, es decir, resolución que no admite recurso en contra o que, admitiéndolo, se han vencido los plazos para interponerlo.

Concordancia: Artículo 129 de la Ordenanza de Aduanas.

### **1.21. Implicancias y recusaciones**

Son ciertas causales que inhabilitan a quien debe fallar por estimarse que le falta imparcialidad. Para que la persona afectada por la correspondiente causal deba excluirse de resolver, la inhabilidad debe ser declarada por quien corresponda. Estas causales afectan a las personas y no a los organismos a que pertenecen.

El conocimiento, breve y sumario, de las implicancias y recusaciones corresponde:

1. Al Juez-Director Nacional de Aduanas, respecto de los Jueces-Directores Regionales o Jueces-Administradores de Aduanas.
2. A la H. Junta General de Aduanas, con exclusión del Director Nacional de Aduanas, respecto de las surgidas en contra de éste, y con exclusión del miembro afectado, respecto de las surgidas en contra de uno de sus integrantes.

## 2. INSTRUCCIONES Y CONSIDERACIONES GENERALES Y DE CONTROL INTERNO

### 2.1. INSTRUCCIONES GENERALES

Se presentan las instrucciones generales que se deben tener presente en la tramitación de todo el proceso de reclamaciones:

- El expediente de reclamo debe ir formándose a medida que van llegando los antecedentes que se aportan (reclamo del recurrente, documentos, informe del fiscalizador, etc.).
- La incorporación de los documentos al expediente debe efectuarse por orden cronológico.
- El expediente debe ser foliado con número y letras. Ejemplo: 01 (uno).
- Las presentaciones del reclamante y documentos y documentos en general deben tener un timbre de recepción de la Sección Reclamos, donde conste la fecha de su presentación.
- La totalidad de las resoluciones dictadas deben estar firmadas por el juez en ejercicio y secretario que autoriza, el día de la dictación de la resolución. Las resoluciones que no contengan ambas firmas no producen efecto.
- Las notificaciones pueden hacerse en forma personal o por carta certificada. En este último caso, deben agregarse al expediente los avisos de cada una de las cartas certificadas que se emitan. Esto debe ir antecedido de una certificación del secretario en cuanto a la efectividad de su envío con la copia íntegra de la resolución que se está notificando.
- Cada presentación y solicitudes contenidas en ésta deben ser proveídas, es decir, dictarse una resolución que se pronuncie sobre cada una de ellas. Por ejemplo si se acompañan documentos, deben proveerse “por acompañados los documentos en la forma solicitada”.
- En el evento que el reclamo sea patrocinado por abogado habilitado, debe autorizarse el poder por parte del secretario del Tribunal. Debe comparecer personalmente el reclamante, quien debe firmar ante el secretario. No resulta necesaria la comparecencia del abogado. Éste también debe firmar la presentación. Se debe exigir que la patente del abogado esté al día.
- Los puntos de prueba que se fijan son sobre hechos, no sobre el derecho. Así, no es factible establecer como punto de prueba la vigencia o no de una ley, tratado, resolución, decreto, etc.

Estos hechos deben ser además controvertidos, sustanciales y pertinentes. Controvertidos, en la medida que respecto de los cuales exista discusión o controversia. No es aceptable establecer como punto de prueba un hecho que no sea discutido o que

sea aceptado por el reclamante. Sustanciales, es decir hechos importantes, de relevancia para la controversia sometida al Juez. Pertinentes, a saber, que de su existencia o inexistencia dependa el derecho o la consecuencia jurídica que se reclama.

- La resolución que recibe la causa a prueba tiene vital importancia, ya que constituye la posibilidad que tiene el reclamante de demostrar sus argumentos, partiendo de la base que sobre él pesa la carga de la prueba.
- La resolución que recibe la causa a prueba, fijando los hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes, puede ser impugnada por el recurrente a través de un recurso de reposición con apelación en subsidio, con el fin de modificar, eliminar o agregar hechos controvertidos.

A esta petición el tribunal puede acceder o no acceder. Si se rechaza, debe conceder la apelación subsidiaria para que sea conocida por el Juez-Director Nacional de Aduanas. La reposición de esta resolución debe interponerse en el plazo de tres días desde su notificación que se efectúa por carta certificada.

- Las demás resoluciones dictadas en el juicio de reclamo, con excepción de la sentencia definitiva, pueden ser objeto de reposición dentro del plazo de cinco días contado desde la notificación por el estado diario.
- Los únicos medios de prueba que se aceptan en el reclamo son la prueba documental y pericial. Así, por ejemplo, no es admisible la prueba de testigos, la confesión o la inspección personal del tribunal.
- En cuanto a los documentos, los instrumentos públicos (aquellos otorgados por competente funcionario con las formalidades legales) tienen pleno valor. Los instrumentos privados, en cambio, deben ser reconocidos por la persona contra quien se presentan.
- El valor probatorio del informe pericial es conforme a la sana crítica; es decir, el juez debe emplear las normas de la lógica y el sentido común.
- Al momento de fallar, resulta esencial que el juez aprecie correctamente el valor probatorio de la prueba rendida, es decir, qué mérito tiene la prueba rendida en el reclamo, especialmente por el reclamante, a fin de confirmar la actuación impugnada, o bien, dejarla sin efecto.

## **2.2. CONSIDERACIONES PARA EL CONTROL INTERNO**

### **2.2.1. En relación con la actuación de los Asesores Abogados**

La participación de los abogados en esta tarea, quedará definida en un Acta de Compromiso que suscribirán los Subdirectores del área técnica y jurídica.

La Unidad dispondrá de una estación de trabajo para que el abogado cumpla su cometido en forma cómoda y adecuada a su función.

### **2.2.2. Devolución a Aduana de Origen**

En la eventualidad que debiera devolverse el expediente de reclamo a la Aduana de Origen para complementar información o cualquier otra actuación que se requiera efectuar y que signifique la salida del expediente de la unidad Secretaría de Reclamos de 2ª. Instancia, se remitirá mediante oficio ordinario sancionado por el Secretario de la Unidad de Reclamos, dejando claramente señalado el motivo de la devolución y las fojas que componen el expediente.

Devuelto desde la aduana de origen se procederá a dejar señalado en la base de datos el cambio de estado de la causa.

### **2.2.3. Formalidad relativas al movimiento de documentos**

Deberá tenerse presente que en todo momento que deba traspasarse la tenencia de alguna causa en tramitación, deberá realizarse la entrega física mediante el uso de Libreta Única de Entrega de Documentos, dejando bien claro: Fecha de Entrega, Nº Rol, Aduana Origen, Nº de fojas, Nombre y Firma de funcionario que recibe; y la devolución del expediente, con libreta y los mismos datos e información.

### **2.2.4. Tramitación de roles**

La total tramitación de Resoluciones de 2ª. Instancia, de aquellos roles que fueran asignados por los Subdepartamentos de Clasificación y Valoración, le corresponderá a la Unidad Secretaría de Reclamos de 2ª. Instancia, el total cumplimiento de lo que corresponda desde la numeración de la resolución, notificaciones, publicación del fallo en la página Web, hasta el archivo de la causa.

### 2.3. INSTRUCCIONES TRANSITORIAS

- 2.3.1. La asignación de rol a las causas que ingresaban para trámite de segunda instancia, eran asignados por los subdepartamentos de Clasificación y Valoración, iniciando cada año con el Nº 1, fuera este de valoración o clasificación.

A contar de 01.03.2012, la asignación de Rol, por el ingreso de las causas en trámite de reclamo de 2ª. Instancia, será definido por la Secretaría de Reclamos de 2ª. Instancia, iniciando la asignación con el Nº 1, independiente de las materias de los reclamos. En esta misma unidad se llevará el control del trámite del expediente y la respectiva digitación en la base de datos creada para el efecto.

Se deberá tener presente que la entrega y traspaso del expediente, entre las diferentes unidades, se deberá realizar mediante una Libreta de Entrega de Documentos, y de la misma manera se recibirá desde las otras unidades.

- 2.3.2. La numeración de las resoluciones de segunda instancia, sancionadas por el Juez-Director Nacional de Aduanas, se numerarán por la Secretaría de Reclamos de 2ª. Instancia.

A contar del 01.03.2012, el número de inicio en las Resoluciones de 2ª. Instancia, será a contar del Nº 19, considerando que el último Fallo numerado en materias de Valoración y Clasificación corresponde al Nº 18, de fecha 29.02.2012, del Subdepartamento de Clasificación.

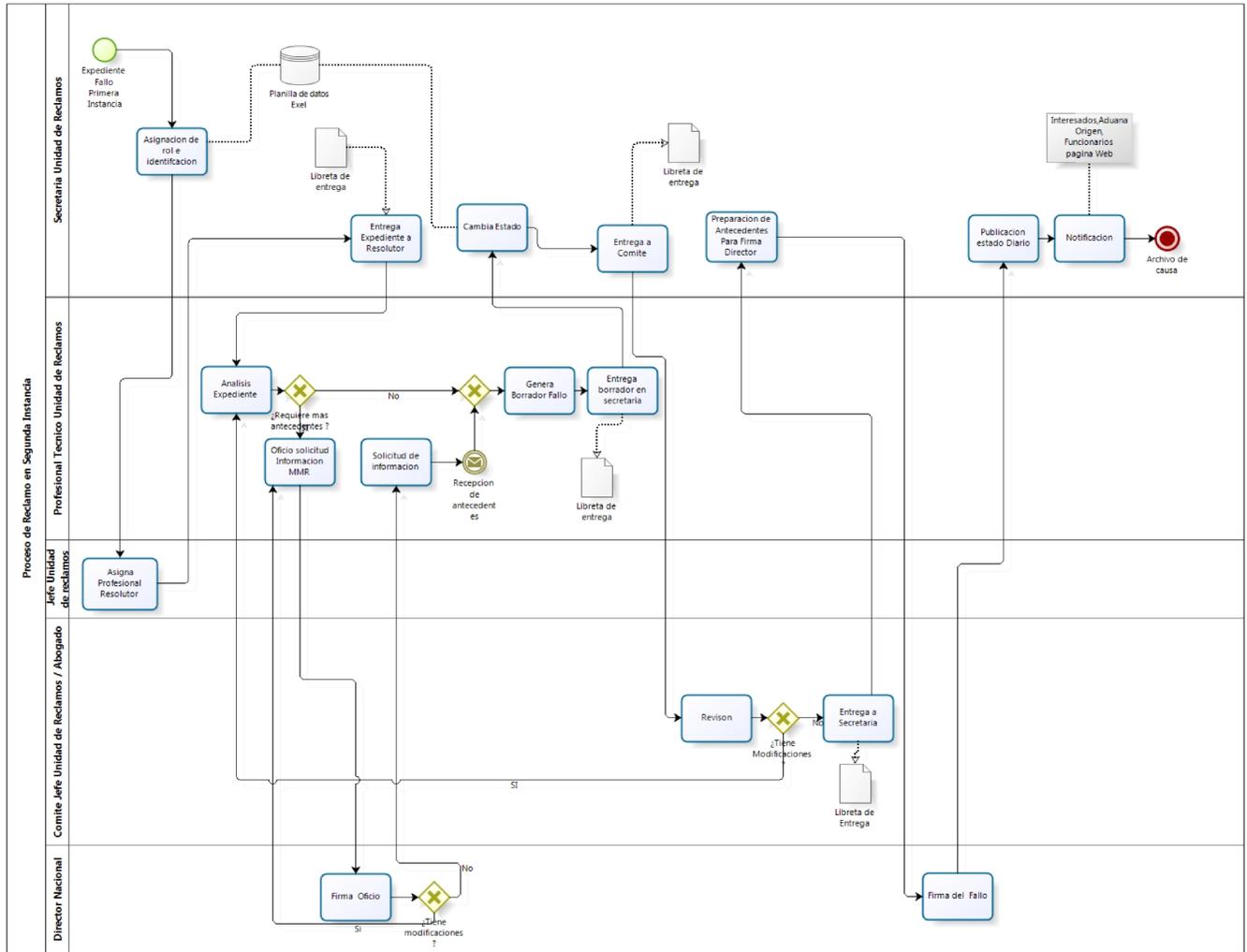
Luego de efectuada la numeración del fallo de segunda instancia, el secretario técnico deberá proceder con las notificaciones correspondientes, a decir, interesado, aduana correspondiente a la resolución de 1ª. Instancia, y la respectiva publicación del fallo en la página Web del servicio.

- 2.3.3. En la publicación de las resoluciones de 2ª. Instancia en la página Web, se deberá tener presente que a contar del 01.03.2012, se llevará una correlación numérica única para los Fallos de 2ª. Instancia, no estableciendo distinción de la materia de cada fallo (Clasificación o Valor), por esta razón en las publicaciones realizadas con posterioridad a la fecha antes mencionada, deberá ser agregada a la tabla mensual una columna adicional, la cual indicará la materia correspondiente al fallo, ya sea se traten de resoluciones de Clasificación o Valor.

Además, para facilitar la comprensión del lector, las publicaciones de los fallos de 2ª. Instancia, siempre deben estar acompañados de las resoluciones de 1ª. Instancia, esto debido a que algunos Fallos de Segunda Instancia en su parte resolutive sólo indican "Confírmase Fallo de Primera Instancia" haciendo alusión a la parte resolutive del Fallo de Primera Instancia, siendo de gran utilidad contar con la información del mismo.

### 3. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE SEGUNDA INSTANCIA

Version: 1.0



## DESCRIPCION DE PROCESO DE RECLAMO DE SEGUNDA INSTANCIA

### 0. **Previo al ingreso del Expediente Fallo Primera Instancia a la Secretaría de Reclamos de Segunda Instancia**

Los reclamos remitidos por todas las aduanas del país, serán recibidos por la Oficina de Partes de la Dirección Nacional de Aduanas. Esta unidad debe ingresar el oficio ordinario con que se remiten el o los reclamos, en el Sistema de Seguimiento Documental.

Será obligación del secretario técnico de la unidad Secretaría de Reclamos de 2ª. Instancia, cancelar el registro en el Sistema de Seguimiento Documental, una vez firmado el fallo de 2ª. Instancia.

### 1. **Expediente Fallo Primera Instancia**

La Recepción de los expedientes de fallo en Primera Instancia provenientes desde las distintas aduanas del país, desde la Oficina de Parte a la Unidad Secretaria de Reclamos de Segunda Instancia, dependiente de la Subdirección Técnica.

Los reclamos que se generen en la Aduana de Valparaíso, deberán entregarse directamente en la secretaría de la unidad Reclamos de 2ª. Instancia, acompañado por un oficio ordinario, con el detalle de los reclamos que se adjuntan.

### 2. **Asignación de rol e identificación**

Asignación de Rol y generación de portada de identificación por cada expediente. Los antecedentes deben ser ingresados en la base de datos Excel de la Unidad, consiste en:

El funcionario técnico encargado del control de los reclamos de primera instancia, recibidos a través de la oficina de partes o directamente de la Dirección Regional Aduana Valparaíso, deberá ingresarlos en la base de datos electrónica que se lleva para dicho control.

#### **Responsable**

Secretaría Unidad de Reclamos

### 3. **Asignación de Profesional Resolutor**

Se procederá a la distribución de los reclamos a los profesional/fiscalizadores resolutores, encargados de proponer las resoluciones de 2ª. instancia. La entrega de causas se distribuirá en forma equitativa de acuerdo a la carga de trabajo de los funcionarios resolutores, y en función de las materias atinentes de dichos reclamos, para que los funcionarios preparen los proyectos de resolución de los reclamos en trámite de segunda instancia.

#### **Responsable**

#### 4. Entrega Expediente a Resolutor

Entrega del expediente al profesional encargado de preparar el proyecto de resolución a través de la libreta de entrega. La entrega deberá realizarse por Libreta de Entrega de Documentos, que distribuirá la Secretaría de la Unidad, usándose además para la devolución a la Secretaría. La libreta deberá contener los siguientes datos: Fecha entrega – N° Reclamo – Fecha – Aduana – Motivo de devolución.

##### **Responsable**

Secretaría Unidad de Reclamos

#### 5. Análisis Expediente

Se realiza el análisis del expediente con el Fallo en Primera Instancia, determinando si requiere de más antecedentes para una medida de mejor resolver o genera un borrador de proyecto de resolución. El funcionario que recibe los antecedentes del reclamo con la resolución de primera instancia, tendrá un plazo de 60 días hábiles para efectuar el análisis.

##### **Responsable**

Profesional Unidad Reclamos

#### 6. Oficio solicitud Información MMR

Se genera un Oficio con los antecedentes que se determinen necesarios para adoptar medidas de mejor resolver (MMR). Toda actuación que implique entrega del expediente para preparación de fallo de segunda instancia, o decretar medidas para mejor resolver, las entregas se realizarán por Libreta Entrega de Documentos

##### **Responsable**

Profesional Unidad Reclamos

#### 7. Firma Oficio

Firma Oficio para solicitud de información.

##### **Responsable**

Director Nacional De Aduanas

#### 8. Solicitud de información

Se envía la solicitud de información a quien corresponda; al Interesado y/o a Unidades del Servicio u otras organizaciones.

**Responsable**

Profesional Unidad Reclamos

9.  **Recepción de antecedentes**

10.  **Genera Borrador Fallo**

Generación de propuesta de fallo.

**Responsable**

Profesional Unidad Reclamos

11.  **Entrega borrador en secretaria**

Entrega de la propuesta de proyecto de resolución a la secretaria de la Unidad, dejando constancia de la tal hecho en la caratula de seguimiento, todo esto acompañado de la libreta de entrega.

**Responsable**

Profesional Unidad Reclamos

12.  **Cambia Estado**

Las propuestas de fallos de segunda instancia, serán recibidas en la secretaría de la Unidad, quien deberá ingresarlas en la Base de Datos y cambiar el estado de tramitación, quedando en condiciones de revisión por parte de los abogados de la Subdirección Jurídica, designados para cumplir dicho cometido.

**Responsable**

Secretaría Unidad de Reclamos

13.  **Entrega a Comité Secretario / Abogado**

**Description**

Entrega de la propuesta de borrador al comité de revisión, conformado por el Jefe de la Unidad de Reclamo en Segunda Instancia y un Abogado designado, a través de la Libreta de entrega. El secretario técnico pondrá a disposición de dicho profesional, los antecedentes completos con la propuesta de fallo de segunda instancia.

**Responsable**

Secretaría Unidad de Reclamos

#### 14. Revisión

Revisión de la propuesta, atendiendo que esta última cumpla con los requisitos normativos y se encuentre de acuerdo a los antecedentes expuestos. La actuación del abogado deberá quedar reflejada en la carátula (Apéndice N° 2) definida para dicha labor.

El Abogado, en lo principal se pronunciará del cumplimiento de las formalidades de la respectiva tramitación del expediente, dejando constancia de su cometido en la carátula de ruta, rubricando con su firma y fecha su revisión.

#### Responsable

Comité Jefe Unidad de Reclamos / Abogado designado

#### 15. Entrega a Secretaria

De no haber modificaciones a la propuesta de proyecto, se hace entrega de la misma a la secretaria de la Unidad de Reclamos en Segunda Instancia a través de la Libreta de Entrega.

#### Responsable

Comité Jefe Unidad de Reclamos / Abogado designado

#### 16. Preparación de Antecedentes Para Firma Director

La secretaria prepara los antecedentes para la firma del Director. Si lo determinado por el abogado es que el expediente se encuentra con todas las formalidades en forma correcta, el funcionario designado del control de ingreso de los antecedentes en la base de datos electrónica, deberá preparar los antecedentes para ser entregados o dejarlos en la unidad, dispuestos para la firma del Juez-Director Nacional.

#### Responsable

Secretaría Unidad de Reclamos

#### 17. Firma del Fallo

Firma la resolución. Esta acción la puede realizar en las dependencias de la Unidad de Reclamos en Segunda Instancia, como en otras dependencias a través de la Libreta de Entrega:

Dependiendo de la modalidad de acción de firma del Juez-Director Nacional de Aduanas, y en la eventualidad que proceda a firmar en su sala, los expedientes se remitirán desde la Secretaría de Reclamos mediante Libreta de Entrega de Documentos, señalando: Fecha de Entrega - N° Rol - N° Reclamo - Fecha - Aduana.

Si el Juez-Director Nacional de Aduanas concurriera a la dependencia de la Secretaría de Reclamos, el secretario técnico de la unidad pondrá a disposición del Juez-Director los reclamos con las propuestas de Resolución de Segunda Instancia, las que se encontrarán debidamente firmadas en la Carátula de Ruta por los funcionarios del área técnica y jurídica, dándole certeza al Juez-Director Nacional de la revisión previa y que se encuentra en condiciones para su sanción y resolución final.

Una vez firmado el fallo en 2ª. Instancia por el Juez-Director Nacional de Aduanas, la Unidad Secretaría de Reclamos deberá numerar las resoluciones sancionadas por el Director, debiendo tener especial cuidado en lo que respecta a la fecha de la resolución, es decir, la fecha debe corresponder efectivamente al día de la firma, para evitar disparidad con posibles ausencias legales de la autoridad sancionadora.

#### **Responsable**

Director Nacional De Aduanas

#### **18. Publicación estado Diario**

Las resoluciones firmadas por el Director Nacional son publicadas en el Estado Diario, que se encuentra en la entrada de las dependencias de la Dirección Nacional.

#### **Responsable**

Secretaría Unidad de Reclamos

#### **19. Notificación**

Los resultados nos notificados a los interesados, a las aduanas de origen del fallo en primera instancia, y los funcionarios acreditados de la pagina Web, que harán las modificaciones pertinentes. Una vez ingresada en la base de datos, deberá realizar las notificaciones correspondientes, aduana origen, interesado, estado diario, funcionarios acreditados y autorizados para la publicación en la WEB y cualquier otra notificación que correspondiere.

#### **Responsable**

Secretaría Unidad de Reclamos

#### **20. Archivo de causa**

Finalmente los documentos son archivados en la Unidad, por un periodo de 5 años.

#### **4. DEFINICION DE ROLES Y RESPONSABILIDADES**

Además de las tareas específicas indicadas a nivel de “responsabilidades” en el procedimiento que se transcribe, los roles en el proceso de reclamo de segunda instancia son los siguientes:

##### **4.1. Secretario Administrativo de Unidad de Reclamos:**

Encargado del ingreso de las causas en la Base de Datos “Seguimiento de Causas 2012”, es decir, ingresar datos para el control de las causas en todas sus etapas.

Incluye todas las instancias de tramitación de una causa en trámite de 2ª instancia; numeración de los fallos sancionados por el Juez Director, y todas las funciones administrativas que conlleva las notificaciones de las mismas (Estado Diario, Notificación al interesado vía carta certificada, Aduana Origen, atender consultas de los particulares, etc.)

##### **4.2. Profesional encargado de la administración de la base de datos:**

Le corresponde el trabajo de revisión y depuración de las bases de datos de reclamos, así como el levantamiento de las Resoluciones de 2a. Instancia, en la página Web.

##### **4.3. Profesional resolutor o profesional unidad de reclamos:**

Les corresponde analizar los antecedentes contenidos en el reclamo de segunda instancia y preparar la primera propuesta de fallo, asimismo, le corresponde recibir las modificaciones que dispongan las otras instancias e incorporarlas al fallo respectivo.

##### **4.4. Asesores Abogados de reclamos:**

Participan en conjunto con el Encargado de la Secretaría de reclamos en la revisión formal final del texto de fallo antes de su proposición al Juez Director Nacional.

Le corresponde la revisión de la propuesta, en relación con sus requisitos normativos y correlación con los antecedentes expuestos.

El Abogado, en lo principal se pronunciará del cumplimiento de las formalidades de la respectiva tramitación del expediente, dejando constancia de su cometido en la carátula de ruta, rubricando con su firma y fecha su revisión.

##### **4.5. Encargado de la Secretaría de Reclamos:**

Le corresponde dirigir la Unidad de Secretaría de reclamos, incluida la coordinación del personal, la recepción de los reclamos, la gestión y control de los reclamos recibidos, la gestión de la información relativa a los mismos, etc.

5. **FORMATOS DE DOCUMENTOS**

<b>PROYECTO RESOLUCIÓN SEGUNDA INSTANCIA OBSERVACIONES</b>		
<b>INDIVIDUALIZACIÓN RECLAMO</b>		
ROL Y FECHA	:	
TRIBUNAL ADUANA	:	
MATERIA	:	
<b>ASUNTO CONTROVERTIDO</b>		
RECLAMANTE:		
CONSIGNATARIO O IMPORTADOR:		
MONTO CARGO		
<b>FALLO DE PRIMERA INSTANCIA</b>		
<b>PROYECTO RESOLUCIÓN SEGUNDA INSTANCIA</b>		
<b>ACUERDO COMISIÓN</b>		