



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

**Mecanismos de Participación Ciudadana en el Servicio Nacional de
Aduanas:**

**Análisis de la Implementación de la Ley 20.500 durante los años
2023-2024**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y AL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO**

Alumno

Javier Eugenio Ortega Gamboa

Profesora Guía

Carla Olguín Llanos

Valparaíso, Chile
diciembre de 2024

AGRADECIMIENTOS

Recordar a aquellos que ya no están físicamente conmigo es honrar una vida de esfuerzos que, de una u otra forma, destinaron para que hoy tenga el privilegio de culminar mis estudios universitarios.

Agradezco profundamente a todos mis antepasados, gracias por legar a las que fueron sus próximas generaciones el amor y confianza para que se desarrollaran en todos los aspectos de su vida. Sin ellos, no sería posible replicar mis conocimientos y poder devolver de alguna u otra forma, aquella mano que fue brindada en momentos de dificultad.

Gracias bisabuelos, por su vida de esfuerzo y trabajo en la tierra y en la faena. Gracias abuelos por quererme incondicionalmente desde que supieron de mi existencia, tata Mario; mi garante de conocimiento, gracias por todas las idas y vueltas al colegio, abuela Elena; gracias por inculcarme el amor por las letras, el servicio al prójimo y el amor incondicional a nuestra familia. Sin ustedes, nada de esto sería posible.

Gracias abuela Lupe, sé que desde San Antonio siempre me piensas tanto como yo a ti, esta culminación también va por ti. Gracias a mi núcleo familiar; papá, mamá y hermana, por inspirar en mí el rol de servicio público, a ustedes futuros colegas de la Administración de Estado. A mis queridos sobrinos; Facu y Amparo, mi cable a tierra y los seres que dan ganas de vivir mi vida plenamente. A mi querida compañera y enamorada; Constanza, gracias por acompañarme en todas las noches de esfuerzo para desarrollar el presente estudio.

Gracias a mi profesora guía, Carla Olguín, quien desde mi tercer año de estudios universitarios difundió e inculcó en mí el conocimiento necesario para desenvolverme en las distintas áreas de la Administración Pública.

La culminación de mi proceso universitario, para convertirme en profesional de la Administración del Estado, la dedico y agradezco plena y profundamente a ustedes. Gracias por creer y confiar en mis capacidades.

ÍNDICE	
AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: MARCO INSTITUCIONAL	8
Breve historia de la participación ciudadana en los últimos 30 años democratas	8
1) Institucionalidad General	9
1.1 Constitución Política de la República de Chile	9
1.2 Determinaciones internacionales	10
1.3 Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública	12
1.4 Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública	15
1.5 Modificaciones a la Ley 18.575	17
1.6 Mecanismos de Participación Ciudadana según la ley	18
1.7 Instructivo Presidencial 07/2022	19
2) Servicio Nacional de Aduanas	21
2.2 Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	21
2.3 Misión institucional	23
2.4 Objetivos estratégicos institucionales	25
2.5 Organigrama	26
2.6 Usuarios	27
2.7 Encargado de participación ciudadana	27
2.8 Norma de participación ciudadana	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	31
1. Participación Ciudadana	31
2. Gestión Pública	33
3. Democracia y Participación Ciudadana	36
4. Modelos de Democracia y su relación con la participación ciudadana	36
5. Mecanismos de Participación Ciudadana	37
6. Condiciones para la efectividad de los mecanismos	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
1. Planteamiento del problema	39
2. Justificación del problema	41

3.	Objetivos.....	42
3.1	Objetivo general.....	42
3.2	Objetivos específicos	42
4.	Metodología de Investigación	43
4.1	Enfoque de investigación.....	43
4.2	Tipo de investigación	44
4.3	Diseño de investigación	45
4.4	Instrumento metodológico.....	45
5.	Fuentes de información	49
5.1	Fuentes primarias	49
5.2	Fuentes secundarias.....	49
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS		50
1.	Análisis de la implementación de la Ley N°20.500 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA.....	50
2.	Análisis de la implementación del Instructivo Presidencial N°7/2022 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA	53
	I.- Análisis de cumplimiento respecto del Capítulo II “Sobre las normas de participación ciudadana de los órganos de la Administración del Estado” ..	54
	II.- Análisis del cumplimiento respecto de los mecanismos de participación ciudadana que indica el Instructivo Presidencial N°7/2022	56
3.	Análisis de cumplimiento de la Norma General de participación ciudadana del SNA respecto de cada mecanismo de participación ciudadana.....	60
3.1	Acceso a la Información Pública Relevante	61
3.2	Cuenta Pública Participativa	72
3.3	Consultas Ciudadanas.....	74
3.4	Consejos de la Sociedad Civil	76
4.	Análisis general	83
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES		87
BIBLIOGRAFÍA		92
ANEXOS		95
1.	Solicitud de Acceso a la Información	95

RESUMEN

La norma chilena reconoce el derecho de toda persona a asociarse libremente, siendo deber del Estado promover y apoyar las iniciativas de la sociedad civil. Aquello se consagra en la Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, posibilitando y propiciando la participación ciudadana en los asuntos de valor público.

El presente Seminario analiza la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en el Servicio Nacional de Aduanas, conforme a la Ley N°20.500 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Instructivo Presidencial N°7 de 2022, tomando como referencia la Norma General de participación ciudadana de la institución, aprobada en abril de 2023, y analizada hasta octubre de 2024.

Se evalúan cuatro mecanismos de participación ciudadana: 1) Acceso a la Información Pública Relevante 2) Cuenta Pública Participativa 3) Consultas Ciudadanas 4) Consejos de la Sociedad Civil.

Los resultados de la exploración buscan revelar el cumplimiento de los aspectos normativos evaluados, destacando sus fortalezas y propiciando oportunidades de mejora. Este estudio concluye destacando los logros y avances en la implementación de la normativa, y aporta recomendaciones basadas en los resultados, buscando por fin, determinar si se han implementado mecanismos de participación ad hoc conforme a las normas legales chilenas.

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un pilar esencial en la construcción de democracias modernas, la cual permite a cada una de las personas incidir en las decisiones públicas de los Órganos de la Administración del Estado. En Chile, ya hace 13 años, la Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Instructivo Presidencial N°7/2022 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Presidente de la República Gabriel Boric Font, establecen los fundamentos normativos para promover la inclusión de la ciudadanía en la gestión pública, incluyendo estándares internacionales.

En el contexto de un Chile vuelto a la democracia y en el inicio del Siglo XXI, donde las demandas de transparencia, legitimidad y rendición de cuentas por parte de la ciudadanía han tomado un protagonismo progresivo, la interacción efectiva entre la sociedad civil y el Estado como institución, se ha convertido en un indicador clave de buena gobernanza durante el transcurso de distintos gobiernos.

El Servicio Nacional de Aduanas, de ahora en adelante SNA, como una de las instituciones más antiguas y relevantes de la Administración Pública chilena, desempeña un papel crucial en la fiscalización del comercio exterior, aportando significativamente a las arcas fiscales. Esto convierte a la institución en un actor estratégico para implementar los principios de participación ciudadana normados, contribuyendo no solo al fortalecimiento de su legitimidad institucional, sino también a la construcción de una gestión pública mucho más inclusiva, transversal y democrática. En este marco, el presente estudio analiza como el SNA ha implementado los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la normativa vigente, evaluando así su alcance y grado de cumplimiento.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de comprender hasta qué punto el SNA ha logrado alinearse con las disposiciones legales y en qué medida estos mecanismos han sido implementados. Más allá de cumplir con una obligación normativa, la implementación de mecanismos de participación ciudadana en todos los Órganos de la Administración del Estado representa una oportunidad,

al alcance de la mano, para transformar las relaciones verticales entre el Estado y los ciudadanos, consolidando una transversalidad concernida entre estos dos entes, y desarrollando un modelo de gestión pública merecedor de los tiempos modernos.

En el primer capítulo se presenta el Marco Institucional de la investigación, el cual trata antecedentes históricos y normativos de la participación ciudadana en la República de Chile, junto con las bases legales e internacionales que sustentan la aplicación de mecanismos de participación ciudadana.

En el segundo capítulo se presenta el Marco Teórico de la investigación, el cual busca desarrollar los conceptos clave relacionados con la participación ciudadana, la gestión pública y su vinculación con los modelos de democracia.

En el tercer capítulo se presenta la Metodología de Investigación, el cual expone el problema de investigación junto a su justificación, el objetivo general y objetivos específicos, incluyéndose el enfoque de investigación a utilizar, el tipo de investigación, el diseño de aquella, los instrumentos metodológicos que se utilizarán, y finalmente, las fuentes de información primarias y secundarias para llevar a cabo el estudio.

En el cuarto capítulo se presentan los hallazgos del análisis, destacando el análisis de la Ley N°20.500 y el Instructivo Presidencial N°7/2022 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA, así como el análisis de la implementación de los mecanismos de participación ciudadana aprobados por el SNA. Se incluye un desglose de todos los resultados obtenidos para cada análisis abordado, en búsqueda de responder al planteamiento de problema.

A la postre de esta investigación, en el capítulo V se plantean las conclusiones del estudio, buscando abordar aquella evidencia que sustente si el SNA ha logrado o no implementar mecanismos de participación ciudadana acordes a la ley y las propias disposiciones aprobadas por la institución fiscalizadora.

CAPÍTULO I: MARCO INSTITUCIONAL

Breve historia de la participación ciudadana en los últimos 30 años demócratas

La historia reciente de la participación ciudadana en Chile está marcada de ciertos hitos normativos que reflejan el derecho que tiene la ciudadanía de participar en las políticas de Estado, bien asevera la ley que “el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones (BCN, 2011).

A partir del retorno a la democracia en 1990, por Decreto Supremo N°680 del Ministerio del Interior, se crearon las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), las cuales están destinadas a integrar “espacios de atención ciudadana que permiten a las personas entrar en contacto con los diferentes servicios públicos para facilitar el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación”.¹

Durante los años siguientes, se llevaron a cabo diversos intentos y políticas públicas orientadas a ampliar la participación ciudadana. Uno de los principales avances fue la promulgación de la Ley 20.285 en 2008, conocida como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que aseguró a los ciudadanos el derecho a acceder a la información de los órganos del Estado. Este paso fue crucial para fomentar una mayor transparencia en la administración pública y facilitar el control ciudadano.

En 2011, se promulgó la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la cual representó el resultado de un largo proceso de conversación y consulta con la ciudadanía. El proceso formal comenzó en el año 2000, bajo el gobierno de Ricardo Lagos, cuando se creó un Consejo de Participación Ciudadana que recorrió el país consultando a organizaciones sociales sobre sus expectativas para una futura ley de participación. Después de esos cabildos, se presentó un proyecto de ley en 2004, el cual fue discutido y modificado a lo largo de varios años, hasta su promulgación en 2011.

¹ Ministerio del Interior. (1990). Decreto Supremo N°680 que crea las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Diario Oficial de la República de Chile, 23 de agosto de 1990.

La participación ciudadana ha sido un proceso de construcción gradual, que ha evolucionado desde los primeros mecanismos creados en la década de los 90 hasta la consolidación de un marco legal robusto con la Ley 20.500. Esta ley no solo garantiza el derecho de los ciudadanos a participar en la toma de decisiones, sino que también fortalece las organizaciones de la sociedad civil y promueve una mayor transparencia y legitimidad en la gestión pública.

1) Institucionalidad General

1.1 Constitución Política de la República de Chile

La Constitución Política de la República (CPR) establece las bases fundamentales para llevar a cabo la organización del Estado y garantizar los derechos y deberes de la ciudadanía. Aunque la CPR de 1980, junto a sus reformas posteriores, no se remite a detallar exhaustivamente los mecanismos específicos de participación ciudadana, sí precisa reconocer y promover su implicancia en la vida democrática nacional.

El capítulo 1 de la CPR “Bases de la Institucionalidad” en su artículo 1° dispone que “El Estado reconoce y ampara a los grupos intermedios a través de los cuales se organiza y estructura la sociedad y les garantiza la adecuada autonomía para cumplir sus propios fines”. En el mismo artículo se asegura que “Es deber del Estado... asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional”. He aquí el reconocimiento del derecho que tienen las personas a participar en la vida nacional.

El artículo 4° contempla que “Chile es una república democrática”. La naturaleza democrática de un Estado implica la promoción activa de los ciudadanos en los asuntos públicos.

El artículo 8° dice que son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen

El capítulo 3 “De los Derechos y Deberes Constitucionales” en su artículo 19 consagra derechos fundamentales para el ejercicio de la participación ciudadana:

- N°12: Garantiza a todas las personas la libertad de emitir opiniones y difundir información sin censura previa.
- N°14: Permite a los ciudadanos presentar peticiones a las autoridades de los organismos del Estado, ya fuera de forma individual o colectiva, sobre cualquier asunto de interés público o privado.
- N°13: Establece el derecho de reunirse pacíficamente y sin permiso previo.
- N°15° Afirma el derecho de asociarse sin permiso previo.

Aunque la CPR no detalla mecanismos específicos de participación ciudadana, distintas discusiones normativas a lo largo de los años han permitido que su marco jurídico desarrollara varias leyes y normativas que los regulan y promueven.

1.2 Determinaciones internacionales

El Estado de Chile, en el ámbito de la gestión pública y la participación ciudadana, ha suscrito y ratificado diversos acuerdos internacionales que buscan fomentar la transparencia, el acceso a la información y la participación de la sociedad civil en las decisiones públicas. A continuación, se presenta un repaso del marco internacional que sustenta los compromisos adquiridos, en relación con la participación ciudadana y el derecho a la información:

1. Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)

- Artículo 19: garantiza el derecho a la libertad de expresión y el acceso a la información. Aunque se plantea de manera general, este derecho es clave en el marco de la transparencia y participación ciudadana, ya que la capacidad de expresarse libremente y acceder a información es un pilar fundamental para una participación democrática efectiva.

2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966)

- Artículo 19: Reafirma el derecho a la libertad de expresión, incluyendo la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones. Este pacto es vinculante para Chile y proporciona un marco legal sólido para garantizar que los ciudadanos puedan acceder a la información y expresar opiniones sobre las decisiones públicas.

3. Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)

- Artículo 13: Similar a los instrumentos anteriores, garantiza el derecho a la libertad de pensamiento y expresión, lo que incluye el acceso a la información pública. Esto establece una base para que los ciudadanos puedan involucrarse en la gestión pública informada y activamente.

4. Convención Interamericana para Prevenir la Corrupción (1998)

- Chile, al ratificar esta convención, se compromete a crear mecanismos que permitan la participación de la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales en la lucha contra la corrupción. En este contexto, la participación ciudadana y el acceso a la información son fundamentales para prevenir y combatir prácticas corruptas.

5. Resolución de la OEA sobre Acceso a la Información Pública (2004)

- Esta resolución reconoce explícitamente que el acceso a la información pública es un requisito indispensable para el buen funcionamiento de la democracia. Al asegurar este acceso, los ciudadanos pueden participar en la toma de decisiones y monitorear la gestión pública.

6. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2009)

- Aunque no tiene carácter vinculante, Chile se adhirió a esta carta, comprometiéndose a promover la participación ciudadana en la gestión pública. La carta establece que la participación ciudadana es un proceso transversal y continuo en la formación de políticas públicas. Además, destaca la necesidad de desarrollar canales de participación que vayan más allá de la mera consulta, involucrando a los ciudadanos en la deliberación y la toma de decisiones.

7. Alianza para el Gobierno Abierto (2011)

- Otro hito importante en el compromiso de Chile con la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública. La OGP es una iniciativa multilateral que tiene como objetivo asegurar compromisos concretos por parte de los gobiernos para promover la transparencia, empoderar a los ciudadanos, luchar contra la corrupción, y aprovechar

1.3 Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública

La Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, presentada por el Gobierno de Ricardo Lagos en junio de 2004 y promulgada en 2011 en el gobierno de Sebastián Piñera, representa un paso crucial en la institucionalización de la participación ciudadana en Chile.

El enfoque institucional de la Ley N°20.500 busca establecer un marco normativo que busca incorporar la participación ciudadana en la gestión pública de manera transversal y estructurada. Introduce la participación no solo como un derecho, sino también como un principio fundamental de la acción del Estado. Este enfoque permite que las instituciones públicas a nivel central, regional y local integren mecanismos de participación de forma formal y permanente.

Esta normativa establece un marco legal para asociaciones que no tienen un estatuto especial, incentiva la creación de organizaciones de interés público, regula el voluntariado y refuerza el derecho de los ciudadanos a participar en la gestión pública, modificando varias leyes para lograr este objetivo.

Según los fundamentos expresados en el mensaje presidencial de Ricardo Lagos el 8 de junio de 2004 en el Congreso Nacional, esta ley se fundamenta en dos principios clave: la libertad de asociación y el principio participativo. La libertad de asociación “recogida en el número 15 del artículo 19° de la CPR, constituye un fenómeno sociológico y político que el Estado por mandato constitucional, debe reconocer, amparar y garantizar en su adecuada autonomía”² (Lagos, 2004). En cuanto al principio participativo, se refiere al derecho de las personas de reunirse con fines comunes, lo cual se considera esencial para la participación ciudadana en un sistema democrático. Por su parte, la participación ciudadana, sobre la base del derecho de las personas a participar en igualdad de oportunidades en la vida nacional, promueve una relación cooperativa entre el Estado y los individuos,

² Lagos, R. (2004, 8 de junio). Mensaje Presidencial ante el Congreso Nacional. Discurso presentado en el Congreso Nacional de Chile, Valparaíso, Chile.

permitiendo a la sociedad civil intervenir activamente en la toma de decisiones públicas (BCN, 2011).

La ley se articula como un proceso continuo de diálogo entre la ciudadanía y el Estado, con el fin de mejorar la calidad democrática, identificar las necesidades de la población y aumentar la legitimidad de las decisiones públicas.

El marco legal de la Ley 20.500 modifica y complementa varios cuerpos normativos importantes para la administración pública, entre ellos la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (Ley 18.575). Este ajuste incluye la adición de un nuevo Título IV, que trata específicamente de la participación ciudadana, reconociendo el derecho de los ciudadanos a ser informados y a participar en las decisiones que les afectan.

A continuación, se repasan los tenores de la Ley 20.500, exceptuando el “Título IV De la modificación de otros cuerpos legales”, el que será tratado posteriormente dentro de esta investigación:

El título I De las asociaciones sin fines de lucro trata lo siguiente:

El párrafo 1° sobre el Derecho de Asociación establece que todas las personas tienen el derecho de asociarse libremente para alcanzar fines lícitos, permitiendo la creación de asociaciones que reflejen la diversidad de intereses e identidades culturales. Se prohíben aquellas asociaciones que atenten contra la moral, el orden público o la seguridad del Estado, así como aquellas que realicen actos contrarios a la dignidad humana o el bienestar de la sociedad democrática. El Estado tiene la responsabilidad de promover y apoyar las iniciativas asociativas de la sociedad civil, respetando la autonomía de estas acciones y asegurando la transparencia en la asignación de recursos públicos para su fomento (BCN, 2011).

El párrafo 2°, referente al Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, establece la creación de este registro bajo la administración del Servicio de Registro Civil e Identificación. Este registro contendrá información actualizada sobre la constitución, modificación, disolución y otros antecedentes de las organizaciones sin fines de lucro. Las municipalidades y otros organismos públicos tienen la

obligación de remitir la documentación necesaria, salvo que los interesados soliciten inscribirse directamente. El registro incluirá asociaciones, fundaciones, organizaciones comunitarias y otras entidades sin fines de lucro, diferenciadas según su naturaleza y normativa. También se registrarán los datos sobre la composición de sus órganos de dirección y administración (BCN, 2011).

El título II De las organizaciones de interés público trata lo siguiente:

El párrafo 1° sobre la calidad de interés público establece que son consideradas organizaciones de interés público aquellas personas jurídicas sin fines de lucro que promuevan el bienestar general en áreas como derechos ciudadanos, asistencia social, educación, salud, medio ambiente, o cualquier otro fin de bien común, especialmente aquellas que operan a través del voluntariado. Estas organizaciones deben estar inscritas en un catastro especial. Se incluyen automáticamente como de interés público las organizaciones comunitarias, juntas de vecinos, uniones comunales, y asociaciones indígenas. El Consejo Nacional también puede inscribir a otras organizaciones que lo soliciten y cumplan con los fines mencionados (BCN, 2011).

El párrafo 2° sobre el voluntariado define a las organizaciones de voluntariado como aquellas de interés público que llevan a cabo actividades solidarias a favor de terceros, de manera libre, regular y sin remunerar a sus participantes. Un reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales el Consejo Nacional reconocerá oficialmente a estas organizaciones, las cuales serán inscritas en el Catastro correspondiente (BCN, 2011).

El título III Del Fondo de Fortalecimiento de las organizaciones de Interés Público versa sobre lo siguiente:

El "Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público" se establece para financiar proyectos y programas que promuevan el interés general en áreas como derechos ciudadanos, salud, educación, y medio ambiente, entre otros. El Fondo se nutre de aportes públicos, cooperación internacional, donaciones y otros recursos gratuitos, y su distribución se realiza a nivel nacional y regional.

Un Consejo Nacional, compuesto por autoridades gubernamentales y representantes de organizaciones de interés público, administra el Fondo y define los criterios de asignación de recursos. Cada región también cuenta con un consejo regional que gestiona los proyectos locales. Los recursos del Fondo deben asignarse de manera transparente y basada en criterios objetivos. Además, las organizaciones de interés público que reciban fondos públicos deben rendir cuentas sobre su uso y mantener registros accesibles al público (BCN, 2011).

La gestión ejecutiva del Fondo está a cargo del Ministerio Secretaría General de Gobierno, con la asistencia de un Secretario Ejecutivo y coordinadores regionales. Un reglamento específico regula el funcionamiento del Fondo, y la Contraloría General de la República supervisa la asignación y rendición de cuentas de los recursos.

El principal efecto de la Ley 20.500 ha sido institucionalizar los procesos participativos, los cuales ahora deben estar presentes en todo el ciclo de las políticas públicas. Las instituciones públicas deben garantizar que la participación no sea meramente simbólica, sino que tenga un impacto real en la formulación y ejecución de políticas.

La Ley 20.500 no solo formaliza el derecho a la participación ciudadana, sino que busca fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo una gestión pública más inclusiva y democrática. Con un enfoque institucional amplio, establece los mecanismos necesarios para que la participación sea efectiva, mientras que su marco legal refuerza las garantías para que este derecho sea respetado en toda la administración pública.

1.4 Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública

La Ley 20.285 sobre Acceso a la información Pública, promulgada en 2008 durante el gobierno de Michelle Bachelet, tiene como objetivo garantizar el derecho de las personas a acceder a la información de los organismos del Estado, promoviendo la transparencia de la función pública y permitiendo el control efectivo de los ciudadanos antes los procedimientos de la Administración Pública.

El artículo 1° ratifica que la ley “regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.” (BCN, 2008).

Esta ley se mantiene estrechamente relacionada con la Ley 20.500, ya que ambas buscan fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía a través de mecanismos que promueven la participación activa y el acceso a información pública, elementos que son esenciales para Chile, que busca posicionarse como una democracia moderna y transparente, mediante la integración de la sociedad civil.

Se plantean distintos aspectos que entrelazan directamente a la presente ley con los mecanismos de participación establecidos en la Ley 20.500:

1. Acceso a la información como base de la participación ciudadana:

Establece el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública que posean los órganos del Estado. Este acceso a la información es un pilar fundamental para que la ciudadanía pueda participar de manera informada en la toma de decisiones y en la fiscalización de la gestión pública.

2. Transparencia como condición para la rendición de cuentas:

Obliga a los organismos públicos a mantener actualizada la información sobre sus actividades, presupuestos, contrataciones, y decisiones, haciendo que esta información esté disponible de forma accesible para la ciudadanía.

3. Fomento de la confianza en las instituciones:

Ambas leyes, en conjunto, buscan fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones del Estado. La Ley 20.285 garantiza que los ciudadanos puedan acceder a la información necesaria para ejercer control social sobre la gestión pública, mientras que la Ley 20.500 permite que los ciudadanos, a través de mecanismos como los Consejos de la Sociedad Civil, participen activamente en las decisiones que afectan su vida cotidiana. Este ciclo de acceso a la

información, participación y control fortalece la gobernanza democrática y la legitimidad de las instituciones.

4. Apoyo a la participación ciudadana informada:

La Ley 20.500 promueve que la participación ciudadana no sea solo una formalidad, sino un proceso significativo y útil para la toma de decisiones públicas. Esto implica que los ciudadanos deben contar con información adecuada y pertinente para que sus opiniones sean informadas y bien fundamentadas. La Ley 20.285 asegura que la información necesaria para esa participación esté disponible, cumpliendo con la exigencia de que los órganos del Estado publiquen información relevante (art. 71 de la Ley 20.500).

Por tanto, la Ley 20.285 busca consolidar una cultura de transparencia y rendición de cuentas en el sector público, facilitando el acceso a la información y promoviendo el control ciudadano, lo que contribuye a una gestión pública más abierta, eficiente y responsable.

1.5 Modificaciones a la Ley 18.575

Con la introducción de la Ley 20.500 en las normas jurídicas chilenas, se realizaron modificaciones a distintos cuerpos legales, entre ellas, la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

El título IV De la modificación de otros cuerpos legales, en su artículo 32 introduce ciertas modificaciones para la comprensión y cumplimiento de la ley. Así, se materializa la obligación de introducir en todos los organismos de la Administración del Estado disposiciones referidas a la participación ciudadana:

- Art. 69: Se incorpora el concepto de "participación ciudadana en la gestión pública" dentro de las atribuciones administrativas de los órganos del Estado. Así pues, la ley dice que "El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones" (BCN, 2011).
- Art. 70: Cada órgano de la Administración del Estado deberá definir formalmente modalidades de participación ciudadana, asegurando que estén actualizadas y accesibles, principalmente mediante medios electrónicos.

- Art. 71: Los órganos estatales deberán proporcionar información relevante al público sobre sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos garantizando su accesibilidad (BCN, 2011).
- Art. 72: Se establece la obligación de realizar una Cuenta Pública Participativa anual, donde las entidades informan sobre su gestión y responden a observaciones de la ciudadanía (BCN, 2011).
- Art. 73: Se fomenta la consulta ciudadana en temas de interés público, asegurando que las opiniones recogidas sean representativas y consideradas por los órganos respectivos (BCN, 2011).
- Art. 74: Los órganos del Estado deberán crear "consejos de la sociedad civil" con carácter consultivo, formados por organizaciones sin fines de lucro relacionadas con sus competencias (BCN, 2011).
- Art. 75: Estas modificaciones no aplican a ciertos órganos del Estado, que podrán establecer normativas especiales sobre participación ciudadana (BCN, 2011).

1.6 Mecanismos de Participación Ciudadana según la ley

Tratado el punto anterior, la Ley 20.500 establece una serie de mecanismos fundamentales para promover la participación ciudadana en la gestión pública, lo que permite a los ciudadanos y organizaciones influir en la toma de decisiones gubernamentales. A continuación, se presentan todos los mecanismos de participación que establece la ley literalmente:

1. Publicación de Información Relevante (art. 71)

“Cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicará en medios electrónicos u otros” (BCN, 2011).

2. Cuenta Pública Participativa (art. 72)

“Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. Dicha cuenta deberá desarrollarse desconcentradamente, en la forma y plazos que fije la norma establecida en el artículo 70.

En el evento que a dicha cuenta se le formulen observaciones, planteamientos o consultas, la entidad respectiva deberá dar respuesta conforme a la norma mencionada anteriormente” (BCN, 2011).

3. Consultas Ciudadanas (art. 73)

“Los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas, en la forma que señale la norma a que alude el artículo 70.

La consulta señalada en el inciso anterior deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa.

Las opiniones recogidas serán evaluadas y ponderadas por el órgano respectivo, en la forma que señale la norma de aplicación general” (BCN, 2011).

4. Consejos de la Sociedad Civil (art 74)

“Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer consejos de la sociedad civil, de carácter consultivo, que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo” (BCN, 2011).

1.7 Instructivo Presidencial 07/2022

El Instructivo Presidencial N°7 del 18 de agosto de 2022 para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública, tiene como objetivo reforzar en los organismos de la Administración del Estado la participación ciudadana, aquello, sin tenerse que tramitar una reforma a la Ley N°20.500, por ser esto, engorroso muchas

veces y significando un esfuerzo gigantesco en materias de la agenda política que no va al caso para ciertas alianzas políticas.

Aquello, devenga en oficializar un Instructivo Presidencial, el cual es un “documento que entrega lineamientos o instrucciones sobre procedimientos en diversas materias” ³.

Así, este Instructivo Presidencial se avoca en tratar las deficiencias que contiene la Ley N°20.500, incorporándose diversas directrices para que se implementen efectivamente los mecanismos de participación ciudadana incorporados en la ley, buscando impulsar los Consejos de la Sociedad Civil, facilitarse de todas formas el acceso a la información pertinente e instaurar estos mecanismos a nivel regional, fortaleciendo la descentralización y desconcentración nacional.

2) El Servicio Nacional de Aduanas y la Participación Ciudadana

El SNA es un organismo público desconcentrado, dependiente del Ministerio de Hacienda, el cual es encargado de fiscalizar y controlar todo el ingreso y salida de tráfico mercantil en territorio chileno.

El SNA se encuentra desplegado a lo largo y ancho del territorio nacional, en todos los pasos fronterizos vía terrestre, marítima y aérea. Se compone de la Dirección Nacional, 12 Direcciones Regionales y 4 Administraciones de Aduana.

2.1 Antecedentes del SNA

El SNA, una de las instituciones más antiguas de la República de Chile, incluso con una historia muy anterior a su independencia de la colonia española, inicia su recorrido por el año 1503, cuando la en ese entonces Reina Isabel de Castilla, establece la creación de un organismo llamado “La Casa de Contratación de Sevilla”, cuya misión fuera regular el comercio y la navegación entre España y el nuevo continente americano.

³ Archivo Nacional de Chile. (s.f.). Instructivos Presidenciales. Recuperado de <http://archivospresidenciales.archivonacional.cl/index.php/instructivos-presidenciales>

Pasados los años, “en 1545, surge un verdadero derecho de aduana: el almojarifazgo o derecho de entrada sobre el valor de las mercancías” ⁴. El cual no era más que un derecho que se pagaba tanto por el ingreso, salida y comercio de mercancías en territorio español.

Con la potestad conferida por el Reino de España, Don Agustín de Jáuregui y Aldecoa, gobernador de Chile entre los años 1772 y 1780, “estableció en forma definitiva la Aduana”, radicándose la primera sede del Servicio de Aduanas de Chile, en Santiago, conocido en esa época como la Administración de Aduanas (SNA, s, f.).

Tras la declaración de la independencia de Chile, en el año 1810, se promulga en 1811 la llamada “Ley de Libertad de Comercio”, primera ley del país. Su legislación incluyó artículos relacionados a asuntos aduaneros, por una parte, y tratamiento del comercio exterior por otra. Aquella disposición, decretó la libertad de comercio para los puertos de Coquimbo, Valparaíso, Talcahuano y Valdivia. Se dictó la primera Ordenanza de Aduanas en el mismo año, y en años siguientes, se toma la decisión de trasladar definitivamente la “Aduana Mayor” al puerto de Valparaíso.

Así, viento en popa, en años siguientes se consolida la institucionalidad del servicio, y se crean nuevas aduanas en distintos puntos estratégicos a nivel nacional.

2) Servicio Nacional de Aduanas

2.2 Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

2.1.1 Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas

Amparada en el Decreto con Fuerza de Ley N°329 de 1979, del Ministerio de Hacienda, se aprueba la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas.

La Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, fija normativamente la organización, funciones y atribuciones que tiene el organismo, donde su rol principal

⁴ Servicio Nacional de Aduanas. (2007, 24 de febrero). Descubre los principales hitos de nuestra historia institucional. Recuperado de <https://www.aduana.cl/descubre-los-principales-hitos-de-nuestra-historia-institucional/aduana/2007-02-24/173229.html>

es fiscalizar y controlar el tráfico internacional de mercancías en todo el territorio chileno. Por tanto, la ley define el marco legal con que opera el SNA, procurando su cumplimiento normativo en relación a las leyes, las propias regulaciones aduaneras, la recaudación de tributos y la posibilitación del comercio internacional, todos que se relacionen con Chile.

El artículo 1° respecto del objetivo del Servicio versa sobre lo siguiente: “ El Servicio Nacional de Aduanas es un Servicio Público dependiente del Ministerio de Hacienda, encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, de intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes” (BCN,1979).

En tanto, el artículo 2° trata sobre su organización, disponiendo que “El Servicio de Aduanas estará constituido por la Dirección Nacional, las Direcciones Regionales y las Administraciones de Aduanas. Así, la Dirección Nacional está constituida por las siguientes Subdirecciones: Técnica, Jurídica, de Fiscalización, de Gestión y Desarrollo de Personas, Administrativa y de Informática” (BCN, 1979).

Respecto del rol del Servicio, la página institucional declara que “cumple funciones claves para el desarrollo del país, teniendo un rol preponderante en materia de comercio exterior, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos aduaneros” (SNA, s.f.). Funciones que, en el siglo XXI, en el contexto de un mundo globalizado, son clave y esenciales para contribuir al crecimiento y competitividad del capital nacional, intentándose un equilibrio entre las necesidades de seguridad y recaudación con la facilitación del comercio en todas sus aristas.

2.1.2 Ordenanza de Aduanas

Aprueba el texto del Decreto con Fuerza de Ley de Hacienda N°213, De 1953 Sobre Ordenanza de Aduanas:

La Ordenanza de Aduanas conforma el marco jurídico esencial para la gestión y control de la actuación aduanera institucional del país. En aquella se establece toda norma y procedimiento de importaciones, exportaciones, tránsito y almacenaje de mercancías. También se definen con precisión todos los derechos y obligaciones de los usuarios involucrados en sus operaciones, ya fuera natural o jurídico, relacionados al comercio internacional, como cualquier persona de la sociedad civil.

El texto determina las atribuciones y responsabilidades del SNA, encargado de velar por la fiscalización del comercio internacional. En su Art.1º declara que “El Servicio Nacional de Aduanas es un Servicio Público, de administración autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida y se relacionará con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda. Este Servicio será denominado para todos los efectos legales como "Institución Fiscalizadora" y su domicilio será la ciudad de Valparaíso. A este Servicio le corresponderá vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes” (BCN, 1953).

Su intención normativa, busca de forma integral la facilitación y agilización del comercio internacional, promoviéndose el uso de procedimientos que sean eficientes y contribuyan al desarrollo estatal. Cabe destacar su papel crucial en el intento de armonización respecto de las normativas nacionales con los estándares definidos en el comercio internacional, siendo aquello, la clave para que se asegure que todas las operaciones aduaneras sean realizadas de manera transparente, segura y acorde a todos los preceptos normativos, velando por los principios de probidad y transparencia administrativas.

2. Misión institucional

Las definiciones estratégicas adoptadas por el SNA respecto de los años 2023 a 2026 tratan tanto la misión como visión que tendrá la institución en sus funciones:

1. Misión: “Fiscalizar el comercio exterior en las fronteras y el territorio nacional para contribuir a la recaudación fiscal, fomentando un comercio lícito, ágil, seguro y transparente para la ciudadanía”.
2. Visión: “Ser una Aduana confiable, efectiva y tecnológica, comprometida con la ciudadanía y la seguridad del país”.

A su vez, se incorporan los valores institucionales que el servicio adoptará, siendo “aquellos que promueven la cultura del SNA y deben guiar el quehacer diario, como base de las actividades que desarrolla”.⁵

3. Valores institucionales:

- Integridad: Los funcionarios y funcionarias del Servicio Nacional de Aduanas basan su actuar en el ejercicio de una conducta intachable y en un desempeño honesto e íntegro, siendo leales a la función o cargo que desempeñan y dando siempre preeminencia al interés general por sobre el particular (SNA, 2023).
- Transparencia: Los funcionarios y funcionarias de Aduanas resguardan en su quehacer diario el acceso a la información pública de nuestro servicio en forma clara, fiable, continua y en igualdad de condiciones para todos sus destinatarios e interesados. Asimismo, se explicitará el rol y las funciones que cumple el Servicio Nacional de Aduanas, juntos con los actos y resoluciones que guían su accionar, así como sus fundamentos, procedimientos y resultados (SNA, 2023).
- Respeto: Los funcionarios y funcionarias de Aduanas mantienen un comportamiento respetuoso hacia sus pares y hacia los/as usuarios/as, proveedores y ciudadanos en general; rigiéndose por la medida, la objetividad y la efectividad durante las labores que desempeñan. En la institución es condenado el acoso laboral, el acoso sexual y cualquier tipo de práctica opresiva o discriminatoria, sea por

⁵ Servicio Nacional de Aduanas. (s.f.). Definiciones Estratégicas. Recuperado de <https://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas/aduana/2007-08-03/091411.html>

sexo, raza, género, religión, creencias, diversidad cultural o posturas políticas.

- Responsabilidad: Los funcionarios y funcionarias de Aduanas mantienen un comportamiento responsable y comprometido con su deber público. Rigiéndose por altos estándares de desempeño y cuidado de los recursos, asumiendo con seriedad las responsabilidades para garantizar un servicio aduanero confiable y seguro.
- Eficiencia: Los funcionarios y funcionarias de Aduanas cumplen correctamente sus funciones mediante la optimización de los recursos y herramientas que tienen a disposición, buscando siempre lograr los objetivos propuestos al entregar un servicio de calidad en línea con los desafíos del comercio internacional.⁶

2.4 Objetivos estratégicos institucionales

Los objetivos estratégicos definidos por el servicio son:

1. Potenciar la estrategia de fiscalización, sustentada en la gestión de riesgos y el uso de inteligencia, aplicando eficazmente las tecnologías y herramientas de apoyo.
2. Facilitar y agilizar el comercio exterior mediante la mejora continua de procesos.
3. Contribuir a la disminución del crimen organizado a través de la incorporación de sistemas de inteligencia.
4. Mejorar integralmente las competencias y condiciones del funcionariado como pilar de la gestión institucional de calidad, ambientes laborales sanos y atención destacada a la ciudadanía.⁷

⁶ Servicio Nacional de Aduanas. (s.f.). Definiciones Estratégicas. Recuperado de <https://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas/aduana/2007-08-03/091411.html>

⁷ Servicio Nacional de Aduanas. (s.f.). Definiciones Estratégicas. Recuperado de <https://www.aduana.cl/definiciones-estrategicas/aduana/2007-08-03/091411.html>

2.5 Organigrama

Organigrama de la Dirección Nacional de Aduanas



(Fuente: Servicio Nacional de Aduanas. (s.f.). Autoridades del Servicio Nacional de Aduanas.)

Organigrama de las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas



(Fuente: Servicio Nacional de Aduanas. (s.f.). Autoridades del Servicio Nacional de Aduanas.)

2.6 Usuarios

En la ampliada y variada cadena de procesos que pasan por el SNA, se encuentran distintos grupos económicos, empresas, instituciones públicas y ciudadanos, los que mantienen contacto estrecho con el servicio.

Son identificables como usuarios:

- Ciudadanía
- Servicios Públicos relacionados directa e indirectamente con el comercio exterior
- Viajeros nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país
- Importadores y Exportadores
- Operadores de Comercio Exterior
- Agentes de Aduana
- Usuarios de Zona Franca
- Solicitantes de información relativa al Comercio Exterior.

2.7 Encargado de participación ciudadana

El SNA no declara en su sitio web cual es el departamento y funcionario/a que se encarga de la participación ciudadana.

Por aquello, se realizaron indagaciones vía plataforma de Transparencia Activa del SNA, respecto del punto 3. Estructura orgánica y facultades, funciones y atribuciones, donde se pudo determinar que el Departamento Secretaría General es el encargado de “implementar y coordinar los mecanismos de Participación Ciudadana, en cumplimiento de la Ley 20.500”⁸(Portal de Transparencia, SNA. S.f.)

2.8 Norma de participación ciudadana

La Ley N°20.500, respecto del título IV “De la participación ciudadana en la gestión pública”, considera en su artículo 70 que “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” (BCN,2011).

⁸ Portal de Transparencia. (s.f.). Directorio de Organismos Regulados: Servicio Nacional de Aduanas.

A su vez, según Instructivo Presidencial N°7 del 18 de agosto de 2022 se solicitó a todas las instituciones públicas actualizar sus mecanismos de participación ciudadana.

Visto la Ley N°20.500 y aquel Instructivo Presidencial, es que con fecha 18 de abril de 2023 el SNA oficializó la actualización de sus mecanismos de participación mediante la Resolución Exenta N°1362, anotada, comunicada y publicada en el Diario Oficial.

La Resolución Exenta N°1362/2023 del SNA aprobó cuatro mecanismos para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública:

1. Cuenta Pública Participativa (CPP)

El SNA la define como un proceso de diálogo ciudadano, llevado a cabo entre autoridades públicas y la ciudadanía. Su objetivo es dar cuenta respecto de la gestión del servicio sobre políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria. Se fundamenta respecto al art. 73 de la Ley N°20.500.

Se debe considerar lo siguiente:

- a) Director/a Nacional y los Directores Regionales realizan la CPP, con intervención ciudadana.
- b) La CPP se realiza desconcentradamente, en modalidad presencial, con las organizaciones y representantes de las organizaciones de la sociedad civil, y en modalidad virtual, complementaria, donde cualquier ciudadano podrá participar.
- c) Debe estar respaldada mediante informe detallado, con disposición al menos 5 días antes de realizarse, subida en el sitio web del servicio. El informe debe incluir al menos:
 - I. Balance de la ejecución presupuestaria y situación financiera del órgano.
 - II. Acciones ejecutadas para cumplir sus planes de desarrollo, inversiones realizadas y convenios con otras instituciones, ya fueran públicas o privadas.

- III. Ejecución de modalidades específicas de participación ciudadana.
 - IV. Toda observación, planteamiento o consulta realizada a la CPP previamente a su publicación definitiva, junto a las respuestas formuladas.
- d) Toda consulta generada en el proceso de CPP y sus respuestas deben publicarse en la página web institucional dentro de 20 días hábiles siguientes a la realización de la CPP.

2. Acceso a la información pública relevante

a. Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano /a-SIAC:

El SNA debe mantener espacios de atención ciudadana, coordinándose mediante el SIAC, esto según el art. 71 de la Ley N°20.500. Los espacios de atención declarados son:

- i. **Oficina OIRS:** La Dirección Nacional, las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, tienen su oficina de atención presencial. Mediante la página web se informa sobre la dirección de cada una y el nombre de los encargados.
- ii. **Teléfono:** Se dispone de un Contact Center para contestar consultas telefónicas de usuarios, con horario de atención de lunes a jueves de 9 a 17 horas y viernes de 9 a 16 horas.

b. Transparencia activa

Se debe contar con un banner desde el sitio web institucional, dirigido al Portal de Transparencia, donde se da cumplimiento al Título III de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

3. Consultas Ciudadanas

El SNA dentro de su competencia, de oficio o a petición de parte, señalará las materias donde se necesite saber la opinión de las personas, de acuerdo

con el art. 73 de la Ley N°20.500, pudiendo la ciudadanía expresar comentarios y observaciones a materias y normas aduaneras.

Se presentan los siguientes mecanismos de consulta ciudadana:

a. Publicación anticipada:

Mediante la página web del servicio, se pondrá en conocimiento público aquellos proyectos normativos de carácter general con efectos en terceros.

Su procedimiento es el siguiente: El texto determinado a publicar, permanecerá en el sitio web entre 7 a 30 días hábiles, para conocimiento, comentarios y preguntas ciudadanas.

b. Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)

El SNA formará un COSOC, de carácter consultivo y autónomo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones y organizaciones sin fines de lucro, que se relacionen con las competencias del servicio.

Este sesionará mínimo 5 veces al año, donde las sesiones deben ser públicas, resguardándose la protección de datos personales.

El SNA deberá dictar un reglamento que indique la formación y funcionamiento de los COSOC.

4. Consejo Aduanero Público Privado (CAPP)

Tal mecanismo de participación ciudadana, establecido por el SNA a nivel nacional, respecto del artículo 74 de la Ley N°20.500 y al artículo 4 numeral 5 de la Ley Orgánica del SNA, se compone de manera diversa, representativa y pluralista, por organizaciones sin fines de lucro que tengan relación al comercio internacional de mercancías.

Su regulación normativa se encuentra amparada en la Resolución Exenta N°5992 de 2012, la que crea el CAPP.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. Participación Ciudadana

La participación entendida desde una básica acepción es “un proceso democrático que implica el compromiso individual y colectivo para conseguir la transformación del entorno, en busca del interés general”⁹. Se ve consagrada como un derecho en el artículo 1 de la Constitución Política de la República. Perpetúa en sus palabras la libertad de asociación, lo cual es un antecedente trascendental para efectuarse lo que sería una auténtica participación.

Ante tal cuestión, se debe aseverar que la participación ciudadana es un derecho y una responsabilidad cívica fundamental en las democracias modernas. Según la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública nacional, se busca fomentar la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas, promoviendo la transparencia y el control social. La participación ciudadana permite a los ciudadanos influir en la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas, asegurando que sus intereses y necesidades sean considerados.

En este marco, la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, la cual fue suscrita por las/los jefes de Estado de los países regionales en el año 2009, logra reforzar la importancia de la participación como elemento transversal de la gestión pública, subrayando que es esencial para mejorar la calidad de la democracia y la gobernabilidad. Esta carta señala que la gestión pública debe estar abierta a mecanismos de participación, que promuevan la equidad, la eficacia y la transparencia, siendo un derecho activo de los ciudadanos y un pilar fundamental para la cohesión social. El concepto de participación ciudadana utilizado por la Carta Iberoamericana se entiende como “el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme con el interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales políticos y

⁹ Ayuntamiento de Valladolid. (s.f.). **Participación**. Recuperado de <https://www.valladolid.es/participa/es/participacion>

civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.”¹⁰

Ahondando en la literatura de participación ciudadana, se encuentran tipologías del concepto, pudiendo dividirse en dos grandes categorías: institucionalizada y no institucionalizada. La participación institucionalizada se refiere a la interacción formal entre los ciudadanos y el Estado a través de mecanismos reglamentados, como consultas públicas y consejos ciudadanos, mientras que la participación no institucionalizada abarca acciones como protestas y otras formas de expresión que se realizan fuera del marco oficial (Marien, 2010, citado por Hooghe y Quintelier) ¹¹.

Por su parte, los fundamentos teóricos respecto de la Participación Ciudadana se encuentran en la necesidad de corregir las deficiencias de la democracia representativa, criticada por alejar a los ciudadanos de la toma de decisiones colectivas. Llegando a la tercera ola de democratización, esta se caracteriza por la inclusión directa de los ciudadanos en procesos complejos de formulación de políticas, lo que ha resultado en la ampliación de la democracia representativa sin sustituirla. Se sostiene que la participación ciudadana complementa la democracia representativa, creando espacios donde la ciudadanía puede ejercer mayor control sobre la toma de decisiones públicas.

Otro fundamento clave es el déficit en la administración pública, relacionado con la insatisfacción general por la incapacidad del Estado para responder a las demandas de la ciudadanía, especialmente en contextos donde la corrupción y la falta de transparencia prevalecen.

La descentralización también logra posicionarse como un pilar de la participación ciudadana. Este enfoque facilita que las decisiones sean tomadas más cerca de los ciudadanos, lo que permite que las políticas respondan de manera más efectiva a las necesidades locales. En Chile, la descentralización ha permitido que los

¹⁰ Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2009). Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

¹¹ Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362.

gobiernos locales implementen mecanismos participativos ajustados a las características territoriales, promoviendo una mayor eficiencia y pertinencia en la toma de decisiones.

Mediante una revisión de conceptos de participación ciudadana, Montecinos (2019) se pregunta qué es aquella, afirmando que:

“La participación ciudadana se trata de un proceso que implica la relación entre dos partes: ciudadanos y gobierno. Este proceso se da en el espacio público donde ambas partes manifiestan sus intereses con el objetivo de influir en los asuntos públicos, donde los ciudadanos buscan incidir en la toma de decisiones y los funcionarios públicos buscan identificar las preferencias de la ciudadanía para así mejorar la calidad de la democracia y de las instituciones públicas.”¹²

2. Gestión Pública

La gestión pública se refiere al conjunto de prácticas, estrategias y procesos que las instituciones gubernamentales y organismos públicos emplean para administrar recursos, implementar políticas y ofrecer servicios a la sociedad. Su objetivo es coordinar la acción estatal para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, promover el bienestar social y garantizar el cumplimiento de los objetivos del gobierno. Se combinan elementos de la administración, política y economía para optimizar el uso de recursos públicos, maximizar la eficacia en la provisión de servicios y fortalecer la rendición de cuentas. En este marco, se reconoce la importancia de la participación ciudadana, la innovación en los procesos administrativos, y la adopción de principios de gestión similares a los del sector privado, como la búsqueda de resultados, la eficiencia operativa y la responsabilidad social.

En las últimas décadas, este enfoque ha evolucionado hacia modelos como la “nueva gestión pública”. La Nueva Gestión Pública es un paradigma que surge como respuesta a las ineficiencias observadas en la gestión tradicional, que comenzó a perder credibilidad en la década de 1970 debido a la burocracia excesiva y los

¹² Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362.

problemas asociados a la intervención del Estado en la economía. Este enfoque busca crear una administración eficaz y eficiente, enfocada en satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo (UNIR México, s.f.).¹³ Para lograrlo, promueve la introducción de mecanismos competitivos que ofrezcan opciones a los usuarios, incentivando así la mejora en la calidad de los servicios. Además, se implementan sistemas de control que garanticen la total transparencia en los procesos, planes y resultados, con el objetivo de poder perfeccionarse el sistema de elección, logrando fomentar la participación ciudadana.

Se plantea una reestructuración del sector público, donde el Estado actúe principalmente en aquellos ámbitos donde no exista un proveedor más adecuado y lo haga de forma eficiente. Esto implica la reducción de la burocracia, la descentralización de funciones y la adopción de procesos más racionales que otorguen mayor autonomía en la gestión. Uno de los aspectos centrales de esta nueva gestión es la transparencia, implementada a través de sistemas de control que verifiquen la legalidad y efectividad de la intervención pública.

La nueva gestión pública se organiza en torno a cuatro pilares fundamentales:

1. Competencia y Privatización: La competencia entre el sector público y el privado en la prestación de servicios busca mejorar la eficiencia y reducir costos. Las privatizaciones y la gestión indirecta de servicios son vistas como formas de reducir el tamaño del Estado y aumentar la flexibilidad en la gestión.
2. Descentralización: La descentralización de funciones es crucial en la NGP, ya sea mediante la creación de agencias independientes con autonomía en la gestión o transfiriendo competencias a niveles de gobierno más cercanos a los ciudadanos, lo que facilita la adaptación de los servicios a las necesidades locales.
3. Simplificación y Desburocratización: La reducción de la burocracia es clave en la NGP, tanto en términos normativos como administrativos. La

¹³ UNIR México. (s.f.). La nueva gestión pública: qué es y cuáles son sus características. UNIR México. Recuperado de <https://mexico.unir.net/noticias/derecho/nueva-gestion-publica/>

simplificación de los procesos y la eliminación de tareas redundantes permiten una gestión más ágil y eficiente.

4. Transparencia y Control: Los sistemas de control, tanto internos como externos, garantizan que las administraciones públicas operen con transparencia y rindan cuentas por sus resultados. Estos mecanismos incluyen auditorías operativas, sistemas de evaluación de desempeño y herramientas de información como el presupuesto y los indicadores de gestión.

La implementación de esta teoría en Chile se inició en la década de los 90, con un enfoque en la modernización del Estado, basada en las reformas inspiradas por la NGP a nivel mundial.

A partir de 1998, Chile introdujo instrumentos clave como el Sistema de Evaluación de Desempeño (SED) y el Sistema de Alta Dirección Pública (SADP). Se introdujeron también, los Presupuestos por Resultados (PPR), donde la asignación de recursos estaba condicionada por los resultados obtenidos.¹⁴

El SADP, implementado en 2004, tenía el objetivo de profesionalizar la alta dirección del Estado, seleccionando a los directivos públicos a través de concursos basados en mérito y experiencia profesional, reduciendo la influencia política en los nombramientos. Esto permitió una mayor estabilidad y autonomía en la ejecución de las políticas públicas.

A pesar de estos avances, la aplicación de la NGP en Chile no ha estado exenta de críticas. Si bien el SADP ha tenido un impacto positivo en la eficiencia del gasto público, el SED ha sido cuestionado por no generar los resultados esperados en términos de mejora efectiva en la calidad de los servicios. Además, se ha señalado que la excesiva burocratización y la fragmentación administrativa han sido efectos no deseados de estas reformas.

¹⁴ Morales Casetti, M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile Orígenes y efectos. Revista De Ciencia Política, 34(2), 417–438.

3. Democracia y Participación ciudadana

Recalcando que la participación ciudadana es un pilar fundamental en el desarrollo de la democracia, podemos apoyarnos en los dichos de Dahl (1992), que dice que la democracia no solo se basa en la elección de representantes, sino también en la interacción activa entre ciudadanos y el Estado, permitiendo que los individuos tomen parte en los asuntos públicos que les afectan directamente. El presente estudio asevera que la participación ciudadana se encuentra intrínsecamente relacionada con la democracia, puesto que esta forma de gobierno se sustenta en el diálogo y la interacción entre los ciudadanos y las instituciones del Estado. A lo largo del tiempo, la participación ciudadana ha sido vista como una condición esencial para la legitimidad democrática, al permitir que los ciudadanos influyan en los asuntos públicos y participen activamente en las decisiones que les afectan.

La literatura referida a participación ciudadana toca en varias ocasiones a dos grandes enfoques sobre la democracia: el normativo y el descriptivo. El enfoque normativo se refiere al ideal de autogobierno popular, donde la participación es una virtud cívica esencial que fortalece las instituciones democráticas. Por otro lado, el enfoque descriptivo aborda la democracia tal como se manifiesta en la realidad, reconociendo las limitaciones y desafíos de los sistemas representativos actuales, en los cuales la participación de los ciudadanos se centra en mecanismos formales como las elecciones, dejando al margen a la mayoría de la población entre periodos electorales.

4. Modelos de Democracia y su relación con la participación ciudadana

La democracia ha evolucionado para incorporar diversos modelos, cada uno con su propio enfoque hacia la participación ciudadana. Los principales modelos revisados son:

- **Democracia Representativa:** En este modelo, los ciudadanos tienen el poder de elegir a sus representantes para que, después estos, tomen decisiones en su nombre. Aunque es el modelo predominante en muchas democracias modernas, ha sido criticado por su limitado espacio de participación directa de los ciudadanos, ya que estos solo intervienen a través del voto.

- Democracia Participativa: Este modelo busca complementar la democracia representativa al permitir una mayor intervención directa de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas. La participación activa de los ciudadanos en la formulación de políticas públicas es vista como un mecanismo para fortalecer la gobernabilidad y reducir la distancia entre gobernantes y gobernados.
- Democracia Deliberativa: Propuesta por autores como Habermas¹⁵, la democracia deliberativa se enfoca en el proceso de diálogo y deliberación entre los ciudadanos y las instituciones. La legitimidad de las decisiones políticas proviene del intercambio racional de argumentos en el espacio público, donde los ciudadanos participan activamente en la discusión de temas que les afectan.
- Democracia Radical: Este modelo, influido por la teoría crítica, enfatiza la necesidad de una participación activa y continua de los ciudadanos, incluso a través del desacato civil si es necesario, para desafiar las estructuras de poder y asegurar una auto legislación democrática que realmente refleje los intereses populares.

5. Mecanismos de Participación ciudadana

Los mecanismos de participación ciudadana son las herramientas a través de las cuales los ciudadanos pueden involucrarse en la gestión pública y en la toma de decisiones. Estos mecanismos pueden variar en su alcance y nivel de influencia, pero su objetivo común es permitir que la ciudadanía participe de manera efectiva en el proceso político.

Según Arnstein (1969), la participación ciudadana puede clasificarse en tres niveles principales, tratado en su texto “A ladder of citizen participation”:¹⁶

- Nivel Informativo: Este nivel implica que los ciudadanos reciben información sobre las decisiones públicas, pero no tienen influencia directa en ellas.

¹⁵ Pineda Garfias, Rodrigo. (2002). LA DEMOCRACIA DELIBERATIVA. *Ius et Praxis*, 8(2), 605-637

¹⁶ Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.

- Nivel Consultivo: En este nivel, los ciudadanos son consultados y sus opiniones son tenidas en cuenta, aunque las decisiones finales siguen en manos de los gobernantes.
- Nivel de Control Ciudadano: En el nivel más alto de participación, los ciudadanos tienen un poder directo en la toma de decisiones, ya sea a través de procesos de cogestión o mediante la delegación de autoridad en ciertas políticas o áreas de gobierno.

Además, la Asociación Internacional para la Participación Pública (IAP2) amplía esta clasificación con cinco niveles de participación: informar, consultar, involucrar, colaborar y empoderar. Estos niveles reflejan la profundidad del compromiso ciudadano, desde la simple recepción de información hasta el empoderamiento de los ciudadanos para tomar decisiones finales.

6. Condiciones para la efectividad de los mecanismos

La implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública debe cumplir con una serie de condiciones para ser efectiva. Contreras y Montecinos (2019) sugieren cinco factores críticos para asegurar que los mecanismos de participación cumplan con su propósito:

1. Metodología de trabajo clara: Es fundamental establecer desde el principio las reglas del juego, definiendo las facultades reales que tendrán los ciudadanos en los procesos participativos.
2. Acceso a información básica: Los ciudadanos deben contar con la información necesaria para poder participar de manera informada. La concentración de información en ciertos grupos puede generar relaciones clientelares y afectar negativamente la participación.
3. Control de expectativas: Es importante gestionar las expectativas de los ciudadanos sobre los resultados que pueden esperar de su participación, para evitar frustraciones y desafección hacia el proceso.
4. Involucramiento de los tomadores de decisiones: Para que la participación tenga un impacto real, los responsables de tomar decisiones deben estar

comprometidos con el proceso participativo y dispuestos a incorporar las opiniones ciudadanas en sus decisiones.

Se puede entender por tanto que, la participación ciudadana es un elemento esencial para el fortalecimiento de la democracia. Aunque existen diferentes modelos teóricos sobre cómo se debe organizar la participación, todos coinciden en que el involucramiento activo de los ciudadanos en los asuntos públicos mejora la legitimidad y efectividad de las decisiones políticas. Los mecanismos de participación ciudadana deben estar bien diseñados y ejecutados para garantizar que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos de manera efectiva, promoviendo así una democracia más inclusiva y participativa.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del problema

Desde la vuelta a la democracia en Chile, se ha intentado consolidar mediante diferentes cuerpos legales la participación ciudadana en la gestión pública, declarándose un principio fundamental para fortalecer la democracia y transparencia en el quehacer estatal nacional. Según Pateman (1970), la participación ciudadana es esencial para legitimar las decisiones gubernamentales y fomentar una cultura de rendición de cuentas y transparencia¹⁷. En un contexto globalizado, donde la teoría de la participación ciudadana es cada vez más valorada por los líderes políticos como indicador de buena gobernanza, la presente investigación se posiciona como un aporte para evidenciar el cómo un organismo de la Administración del Estado se encuentra respondiendo a las legítimas demandas de participación civil.

Visto que, en Chile, el artículo 19 numeral 15 de la Constitución Política, permite el derecho de asociarse sin permiso previo, reconociéndose en el Estado el deber de este de amparar y garantizar en su autonomía aquel precepto. Bien sabido es que el derecho a la participación ciudadana se refleja como una inclinación natural de

¹⁷ Pateman, C. (1970). *Participation and Democratic Theory*. Cambridge University Press.

todas las personas a unirse entre sí, en torno a objetivos comunes. Entendiéndose aquello, el derecho de asociación se convierte en un instrumento esencial para la preservación del régimen democrático. A su vez, el principio de participación tiene como fundamento principal la relación de cooperación que debe existir entre el Estado y cada individuo, dejándose la continua relación de sumisión de los ciudadanos hacia la autoridad pública. Esto conduce a que exista una intervención activa de la ciudadanía, tanto en el diseño y elaboración de las decisiones públicas, como en su ejecución, superándose el homogeneizado carácter pasivo y receptivo que predomina en el sistema democrático, donde claramente existe una sujeción vertical de los individuos frente a la autoridad, y donde se carece de una ciudadanía organizada, activa y responsable, que fiscalice todos los actos administrativos de la administración estatal.

Así, con la dictación de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se establece un marco legal robusto para garantizar que todos los órganos de la Administración del Estado (los que no sean señalados según el artículo 21 de la Ley N°18.575) incorporen en sus normativas, aquellos mecanismos de participación ciudadana declarados en los artículos 71-72-73-74 de la ley.

Además, el Instructivo Presidencial N°7/2022 refuerza la obligación de cumplir con la aplicación de los mecanismos, proporcionándose directrices claras y actualizadas para su implementación por parte de las instituciones públicas.

Así, entendiéndose que el SNA mantiene una norma general de participación ciudadana, muchas veces no existe intención irrestricta de llevar a cabo mecanismos de participación que acerquen el rol funcionario al quehacer habitual de la ciudadanía, en varios casos por falta de interés del profesional de la Administración Estatal de especializarse en el trato con las personas y sus muchas veces olvidada obligación de servicio a la persona humana, promoviendo el bien común y atendiendo las necesidades públicas (art. 3° Ley N°18.575), todo aquello que devenga en una visión generalizada de mediocridad de las y los funcionarios de la Administración Pública por su poca calidad de servicio, por lo que se busca

responder al siguiente planteamiento de problema: **¿La implementación de los mecanismos de participación ciudadana en el Servicio Nacional de Aduanas, atiende a las disposiciones de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Instructivo Presidencial N°07/2022 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, desde la actualización de los mecanismos en 2023?**

2. Justificación del problema

La aplicación de los mecanismos de participación ciudadana en distintos órganos de la Administración del Estado ha demostrado variaciones significativas en su efectividad y alcance, particularmente en instituciones complejas como el Servicio Nacional de Aduanas. Aquello se vislumbra mediante la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), ¹⁸realizada año a año por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, donde los resultados de la institución fiscalizadora indican para el 2023 que:

- Respecto de la satisfacción con la última experiencia, aproximadamente el 32% de los usuarios calificaron su satisfacción con notas entre 1 a 4, lo cual evidencia insatisfacción en una porción importante de los usuarios.
- Los trámites a través de canales presencial y telefónico también recibieron evaluaciones bajas. Para el caso del canal presencial, un 47% de los usuarios calificó con notas de 1 a 4 su experiencia, y para el caso del canal telefónico, un 22% de usuarios calificó con notas de 1 a 4 su experiencia.
- Un 53% de los usuarios indicaron tener una experiencia insatisfactoria (nota 1 a 4) respecto de la oportunidad de atención, en función de la espera para ser atendidos.

Por tanto, la actualización de los mecanismos de participación ciudadana implementados por el SNA en el año 2023 representa una oportunidad para evaluar

¹⁸ Gobierno de Chile. (s.f.). Medición de Satisfacción Usuaria: Proceso 2023. Recuperado de <https://satisfaccion.gob.cl/>

si la institución ha logrado alinear sus prácticas con las disposiciones establecidas por la Ley N°20.500. Considerando la importancia que se arraiga en el SNA sobre el control del comercio exterior y la fiscalización de las múltiples fronteras nacionales, la participación ciudadana no solo contribuye a mejorar la legitimidad del servicio, sino que permite incorporar la perspectiva de los usuarios y actores relevantes en el proceso de gestión, a modo de mejorar todas las practicas del servicio para con la ciudadanía.

El presente estudio se justifica por la necesidad de analizar si los mecanismos de participación ciudadana incorporados mediante la Ley N°20.500 han sido implementados de manera efectiva y equitativa, en poder evidenciar el nivel de cumplimiento de la legislación e identificar áreas de mejora, proponiendo acciones que permitan optimizar la implementación de los mecanismos.

A su vez, me veo motivado por la realización de mis prácticas profesionales en el Servicio Nacional de Aduanas, donde pude conectar un poco más con el rol que tiene la Administración Pública dentro del espectro de la participación ciudadana, actuando como un puente de reciprocidad, en búsqueda del bien común, y aportando en consolidar un modelo de gestión pública participativa y democrática.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Analizar la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en el Servicio Nacional de Aduanas respecto de la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y el Instructivo Presidencial N°7/2022 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

3.2 Objetivos específicos

1. Estudiar la normativa de participación ciudadana en Chile.
2. Definir los mecanismos de participación ciudadana según la ley.
3. Describir los mecanismos de participación ciudadana implementados por el Servicio Nacional de Aduanas.

4. Analizar los mecanismos de participación ciudadana del Servicio Nacional de Aduanas respecto de la normativa vigente.
5. Evaluar si la implementación de los mecanismos se ajusta a las propias disposiciones normativas del Servicio Nacional de Aduanas.

4. Metodología de Investigación

4.1 Enfoque de investigación

La presente investigación se enmarca en un **enfoque mixto**. Aquella decisión se fundamenta en que, así como lo plantean Creswell y Plano Clark (2018), “la investigación de métodos mixtos es un diseño de investigación con premisas filosóficas que guía la recopilación y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos en estudios individuales con el propósito de una mayor comprensión del problema de investigación”¹⁹. Según Creswell y Plano Clark, el enfoque mixto permite al investigador integrar datos e información numéricas y expositiva para así obtener una perspectiva más rica y detallada respecto del fenómeno que se quiere estudiar. Esto es especialmente útil en estudios de gestión pública y participación ciudadana, donde aquellos son fenómenos sociales complejos que se involucran mediante múltiples dimensiones, actores y niveles de interacción, y que, por regla general, requieren de variadas formas de evidencia.

Para Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, “los métodos mixtos de investigación permiten comprender de manera más profunda y completa un fenómeno, al combinar la información numérica del enfoque cuantitativo con la riqueza descriptiva y exploratoria del enfoque cualitativo”²⁰. Por tanto, esta perspectiva subraya que, en el estudio de la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en el SNA, se hace esencial integrar aquel enfoque que utilice tanto datos cuantitativos como cualitativos, permitiendo medirse el grado de cumplimiento de la normativa vigente, como también poder explorar la integración de los mecanismos de forma normativa, según las disposiciones de la ley. Esto

¹⁹ Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). Designing and Conducting Mixed Methods Research. Sage Publications.

²⁰ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

permitirá obtener una comprensión más completa y matizada del fenómeno, lo que es crucial para abordar las complejidades inherentes a la gestión pública y a la participación ciudadana en el contexto chileno.

Se pretende integrar tanto datos cuantitativos -ejemplo, número de solicitudes recibidas mediante Formulario de Contacto Ciudadano, y sus tiempos de respuesta, número de llamadas vía Contact Center, solicitudes de Acceso a la Información y parámetro de cumplimiento normativo según la ley- como datos cualitativos – análisis de la integración normativa de los mecanismos de participación ciudadana, junto al cumplimiento legal de los mecanismos implementados.

4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizara en el presente estudio es una **investigación mixta descriptiva – analítica**. ¿Por qué una ejecución descriptiva – analítica?

Por su parte, “el propósito de la investigación descriptiva es describir con precisión los eventos o situaciones, proporcionando un cuadro de cómo son las cosas en realidad”²¹ (Kerlinger, F. N. & Lee, H. B. (2000). En este caso no busca explicar las causas, sino más bien se busca ofrecer una imagen detallada de la situación en la que se encuentra actualmente el fenómeno, por tanto, el describir los mecanismos de participación ciudadana implementados por el SNA es un paso crucial para entender su funcionamiento.

En cuanto a la investigación analítica, esta “implica el análisis crítico y la evaluación de datos existentes para entender las relaciones causales o correlacionales entre variables”²² (Kothari, C. R. 2004). Aquella viene siendo esencial para interpretar datos recopilados y ofrecer explicaciones sobre por qué ocurre un fenómeno de cierta manera, en este caso el análisis de los mecanismos del SNA respecto de la normativa vigente, permitiendo identificar brechas y áreas de mejora.

²¹ Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). Foundations of Behavioral Research. Harcourt College Publishers.

²² Kothari, C. R. (2004). Research Methodology: Methods and Techniques. New Age International Publishers.

Para la sección cuantitativa se pretende identificar mediante el Formulario de Contacto Ciudadano la cantidad de solicitudes que recibe el SNA, las Aduanas que reciben más solicitudes, el tiempo de respuesta de las solicitudes y la eficacia del servicio para responder dentro del plazo legal (Ley N°19.880). Igualmente se pretende identificar las brechas del espacio de atención ciudadana “Contact Center”. Para la sección cualitativa se pretende examinar cómo el SNA ha incorporado en su normativa los mecanismos de participación ciudadana y verificar el cumplimiento legal de los mecanismos implementados. Todo que, cada mecanismo de participación ciudadana será parametrizado, incluyéndose indicadores cuantificables sobre el cumplimiento normativo del SNA según la Ley N°20.500 y el Instructivo Presidencial N°7/2022.

Al integrarse aquellos enfoques, la investigación logra fortalecerse proporcionando una descripción detallada, un análisis profundo y una comprensión integral que aprovecha los datos cualitativos y cuantitativos.

4.3 Diseño de investigación

Para el presente estudio se selecciona un estudio de caso, centrado en el Servicio Nacional de Aduanas. Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), el estudio de caso es un método que permite una exploración profunda y exhaustiva de un fenómeno, institución o situación específico dentro de un contexto real.

Esta metodología es particularmente adecuada para la presente investigación porque permite realizar un análisis detallado de como el SNA ha implementado sus mecanismos de participación ciudadana, así se facilita la comprensión del fenómeno dentro del contexto específico de las disposiciones legales de participación ciudadana en Chile y se permite integrar múltiples fuentes de información, coherente con el enfoque mixto de la investigación.

4.4 Instrumento metodológico

La investigación contará con un instrumento metodológico; “Matriz de Cumplimiento Normativo”, el cual tendrá distintos tratamientos según el ítem de análisis de resultados. Se pretende realizar tres tipos de análisis en búsqueda de los objetivos del presente estudio:

- 1) Análisis de la implementación de la Ley N°20.500 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA.
- 2) Análisis de la implementación del Instructivo Presidencial N°7/2022 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA, la que se llevará a cabo en dos aristas:
 - i. Cumplimiento respecto del Capítulo II “Sobre las normas de participación ciudadana de los órganos de la Administración del Estado”.
 - ii. Cumplimiento respecto de los mecanismos de participación ciudadana que indica el documento.
- 3) Análisis de cumplimiento de la Norma General de participación ciudadana del SNA respecto de cada mecanismo aprobado:
 - i. Acceso a la Información Relevante
 - ii. Cuenta Pública Participativa
 - iii. Consultas Ciudadanas
 - iv. Consejos de la Sociedad Civil
 - a) Consejo de la Sociedad Civil
 - b) Consejo Aduanero Público Privado

Cabe destacar que para el punto iv. “Consejos de la Sociedad Civil”, se analizará el cumplimiento reglamento interno de aquellos, respecto del Instructivo Presidencial N°7/2022.

Respecto de cada tabla, se realizará la asignación de un puntaje dicotómico, junto a un cuadro de observaciones, el que justifique cada puntaje y se base en evidencias documentales y empíricas, tal como se muestra a continuación:

Aspecto	Cumplimiento	Observaciones
	Cumple (1)	
	No cumple (0)	

Al finalizar cada tratamiento de tabla, se procederá a tabular sus resultados, de la siguiente forma:

Puntaje de Cumplimiento	
Cumple (1)	N°
No cumple (0)	N°
Total	N°
% de cumplimiento	%

Para una mayor comprensión de aquel proceso, cada puntaje se debe entender de la siguiente forma:

- **Cumple (Puntaje 1):**

- Definición: El mecanismo o criterio evaluado está implementado en su totalidad y cumple plenamente con todas las disposiciones normativas establecidas por la Ley N°20.500, el Instructivo Presidencial N°7/2022 o la Norma General de participación ciudadana del SNA.
- Indicadores típicos:
 - Cumplimiento de todos los requisitos normativos en tiempo, forma y contenido.
 - Evidencia clara, actualizada y accesible de la implementación.
 - Operación efectiva y funcional del mecanismo evaluado.

- **No cumple (Puntaje 0):**

- **Definición:** El mecanismo o criterio evaluado no está implementado, o su implementación no se ajusta en lo absoluto a las disposiciones normativas establecidas por la Ley N°20.500, el Instructivo Presidencial N°7/2022 o la Norma General de participación ciudadana del SNA.
- **Indicadores típicos:**
 - Falta total de evidencia documental o empírica.
 - El mecanismo evaluado no se encuentra disponible o funcional.

- Incumplimiento completo de los plazos o requisitos establecidos.

4.4.1 Justificación Instrumento Metodológico

La elección de una **Matriz de Cumplimiento normativo**, la cual consiste en realizar un cuadro comparativo con la asignación de puntajes basados en el cumplimiento/incumplimiento de cada criterio a evaluar, se justifica en que aquel instrumento permite identificar de manera clara y objetiva el grado de implementación de las disposiciones legales de participación ciudadana dentro del estudio.

La elección de un **sistema de puntuación dicotómico** se justifica en lo siguiente:

- En el contexto de este estudio, la naturaleza imperativa y categórica de las normativas legales en cuestión, ya fuera la Ley N°20.500, el Instructivo Presidencial N°7/2022 y la Norma General de participación ciudadana del SNA, establecen obligaciones y disposiciones que deben ser cumplidas en su totalidad. Así, la elección de un sistema dicotómico (Cumple = 1, No cumple = 2) se fundamenta en que estas normativas exigen un cumplimiento pleno y absoluto de cada uno de sus artículos y requisitos. No se contemplan grados parciales, interpretaciones subjetivas o niveles de cumplimiento; la ley es clara en establecer qué debe ser implementado y cómo debe serlo.
- Dicho lo anterior, al evaluar el grado de implementación y cumplimiento de las disposiciones de las distintas normativas de participación ciudadana, resulta coherente y apropiado utilizar una metodología que refleje esta binariedad.
- El uso de este sistema es más que esencial para mantener la integridad y rigurosidad del análisis en este estudio, donde se busca reflejar fielmente las exigencias legales sin espacio para ambigüedades, y se garantiza que los resultados sean confiables y útiles para evaluar el grado de implementación

de las políticas de participación ciudadana en cualquier órgano de la Administración del Estado, en este caso, el Servicio Nacional de Aduanas.

5. Fuentes de información

5.1 Fuentes primarias

Marco normativo: Utilización constante de la Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, el Instructivo Presidencial N°7/2022 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Resolución Exenta N°1362/2023 del Servicio Nacional de Aduanas que aprueba sus mecanismos de participación ciudadana, entre otras resoluciones del Servicio Nacional de Aduanas, y otras disposiciones contenidas en la Biblioteca del Congreso Nacional.

Revisión de sitios web mediante la recopilación de información disponible en el portal de transparencia del SNA, y la página web institucional del servicio estudiado. En caso de no encontrarse pública la información, realizar una solicitud de acceso a la información que corresponda.

- Sitio web Servicio Nacional de Aduanas: <https://www.aduana.cl/>
- Banner Transparencia Activa Servicio Nacional de Aduanas: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/directorio-de-organismos-regulados/?org=AE007>

Información recopilada en la realización de prácticas profesionales en la institución de estudio, ya sean: base de información sistema “Customer Relationship Management” (CRM) – Contact Center.

5.2 Fuentes secundarias

Revisión bibliográfica de libros digitales, estudios, informes gubernamentales, medios electrónicos, entre otros.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el presente capítulo se expondrán los hallazgos encontrados respecto de si el Servicio Nacional de Aduanas implementa mecanismos de participación ciudadana que atiendan a las disposiciones normativas establecidas mediante la Ley 20.500. A la par, el Instructivo Presidencial N°7/2022 complementará el análisis de cumplimiento por parte del SNA, al ser un documento que instruye a los servicios públicos fortalecer la materia tratada.

El análisis se llevará a cabo desde la actualización de la normativa de participación ciudadana en el Servicio en abril de 2023.

El presente capítulo se subdivide en tres análisis distintos, tal como se conjeturó en la sección Instrumento metodológico del capítulo Metodología de Investigación:

- 1) Análisis de la implementación de la Ley N°20.500 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA.
- 2) Análisis de la implementación del Instructivo Presidencial N°7/2022 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA.
- 3) Análisis de cumplimiento de la Norma General de participación ciudadana del SNA respecto de cada mecanismo aprobado.

A continuación, se presentan los análisis y resultados obtenidos de la búsqueda de información respecto de si la implementación de mecanismos de participación ciudadana en el SNA atiende a las disposiciones de la Ley N°20.500 y el Instructivo Presidencial N°7/2022, desde la actualización de su normativa en 2023:

1. Análisis de la implementación de la Ley N°20.500 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA

Tabla 1

Mecanismo de Participación Ciudadana	Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Resolución Exenta N°1362, de 2023, que Aprueba las formas de participación ciudadana en el Servicio Nacional de Aduanas	Puntaje según Cumplimiento
Acceso a la Información relevante (ART. 71)	Exige que los órganos publiquen información relevante y oportuna sobre políticas y programas para asegurar el acceso ciudadano y	Se utilizan medios tales como: a) Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano (SIAC) • Oficina OIRS • Contact Center	Cumple (1)

	fortalecer la transparencia en la gestión pública	b) Transparencia Activa	
Cuenta Pública Participativa (ART. 72)	Exige que todos los órganos de la Administración del Estado realicen una cuenta pública anual de su gestión, fomentando la participación ciudadana y la transparencia de información.	Se realiza a nivel nacional y regional por el Director del servicio y Directores Regionales, de forma desconcentrada, en modalidad presencial y virtual. Debe respaldarse de un informe con: i. Balance de ejecución presupuestaria y situación financiera. ii. Acciones ejecutadas para cumplir los planes de desarrollo. iii. Ejecución de modalidades de participación ciudadana. iv. Incluir si corresponde las observaciones al borrador de la CPP y las respuestas del servicio. Toda consulta generada en el proceso debe publicarse en la página web institucional.	Cumple (1)
Consultas Ciudadanas (ART. 73)	Permite a la ciudadanía participar en temas de interés público a través de consultas, realizadas de manera informada y representativa. Las opiniones deben ser evaluadas por el órgano.	El SNA realiza consultas sobre temas normativos aduaneros, permitiendo que los ciudadanos den sus comentarios en un periodo abierto de 7 a 30 días hábiles según el tipo de normativa. Los mecanismos son: a) Publicación anticipada b) Consejo de la Sociedad Civil	Cumple (1)
Consejo de la Sociedad Civil (ART. 74)	Requiere que cada órgano forme un Consejo consultivo, diverso y pluralista, que incluya asociaciones sin fines de lucro pertinentes a la función del órgano para fomentar participación.	El SNA establece un COSOC autónomo que sesiona al menos 5 veces al año, con participación de organizaciones y asociaciones relacionadas con su ámbito de competencia. El SNA establece un "Consejo Aduanero Público Privado" regulado por la Res. Ex. N°5992/2012.	Cumple (1)

(Fuente: Elaboración propia en base a BCN y Res. Ex. N°1362/2022)

Puntaje de Cumplimiento	
Cumple (1)	4
No cumple (0)	0
Total Aspectos	4
% de cumplimiento	100%

La presente tabla compara las disposiciones que establece la Ley N°20.500 y la Normativa General de participación ciudadana que estableció el SNA en abril de 2023.

Se observa claramente que todos los mecanismos establecidos en la Ley N°20.500 son formalizados por el SNA mediante su Resolución Exenta N°1362/2023, cumpliendo así con los estándares legales. Según el artículo 70 de la Ley, cada organismo de la Administración del Estado debe: "crear mecanismos específicos

para la participación ciudadana, formalizar estos mecanismos de manera oficial y reglamentada y adaptarlos a sus funciones y competencias particulares.” (BCN)

El SNA cumple, en términos normativos, con estas disposiciones al implementar los mecanismos mínimos exigidos por la ley descritos en los siguientes artículos:

- **Art. 71: Acceso a la información relevante.**
- **Art. 72: Cuentas públicas participativas.**
- **Art. 73: Consultas Ciudadanas.**
- **Art. 74: Consejos de la Sociedad Civil.**

Sin embargo, se detecta una discrepancia en la clasificación de los mecanismos establecidos por el SNA en su normativa interna, la cual debe ser destacada.

Visto y considerando que;

1. La ley N°20.500 en su art. 73 indica que se deben realizar las conocidas “Consultas Ciudadanas”.
2. La Norma General de participación ciudadana del SNA en su resolución n°3 sobre “Consultas Ciudadanas”, indica que los mecanismos de tal son:
 - a. Publicación anticipada
 - b. Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)
3. La ley N°20.500 en su art. 74 indica que deben establecerse Consejos de la Sociedad Civil.
4. La Norma General de participación ciudadana del SNA en su resolución n°4 sobre “Consejo Aduanero Público Privado” indica que aquel mecanismo efectivamente responde al art. 74 de la ley N°20.500.

Se hace necesario puntualizar que el mecanismo de participación ciudadana “COSOC” no es parte formal del art. 73 sobre “Consultas Ciudadanas”, tal como lo materializa el SNA en su Resolución. Aquel mecanismo corresponde al art. 74 de la ley, debiendo situarse en el último punto de resolución n°4.

Todo lo anterior concluye que:

- a) **Incorrecta clasificación de mecanismos:**

El SNA ha clasificado el COSOC como un mecanismo de Consulta Ciudadana (art. 73) en su Resolución, cuando legalmente debería estar bajo el artículo 74 y, por ende, en el punto 4 de la Resolución del servicio.

Aquello implica una discrepancia en la interpretación y aplicación de los artículos de la ley por parte del SNA.

b) Implicaciones de la discrepancia:

Al ubicar al COSOC dentro de las Consultas Ciudadanas, se diluye su función como órgano permanente de participación y seguimiento, reduciéndolo a un mecanismo consultivo puntual.

Esta incorrecta clasificación puede llevar a que el SNA no esté cumpliendo cabalmente con las obligaciones establecidas en la ley de participación ciudadana.

Por lo anterior, es necesario que el SNA ajuste su Normativa General de participación ciudadana para reflejar correctamente la distinción entre los mecanismos de participación ciudadana establecidos por ley y los artículos correspondientes a la norma del servicio. Tal situación es un hallazgo que demuestra posibles deficiencias en la implementación de la ley por parte del SNA.

2. Análisis de la implementación del Instructivo Presidencial N°7/2022 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA

A continuación, según las disposiciones que instauró el Instructivo Presidencial N°7/2022, donde se busca el fortalecimiento de la participación ciudadana, se realizará un análisis de la implementación de aquel texto respecto del SNA. Hay que recordar que el texto fijó ciertas situaciones y procedimientos que deben cumplirse por parte de los organismos de la Administración del Estado.

Para aquello, se debe tener en consideración que los Instructivos presidenciales son documentos que establecen directrices que deben seguir los organismos y funcionarios de la Administración Pública, estos son de carácter obligatorio, y aquellas instrucciones deben cumplirse, siempre y cuando estas no contravengan la Constitución ni las leyes vigentes.

Así, el Instructivo Presidencial N°7/2022 del Presidente de la República Gabriel Boric, contiene dos directrices:

- Instruir sobre el tratamiento de las Normas de Participación Ciudadana de cada órgano de la Administración del Estado.
- Instruir sobre la especificidad de cada mecanismo de participación ciudadana que establece el marco legal.

Por tanto, el análisis se llevará a cabo en dos fases distintas:

- I. Cumplimiento respecto del Capítulo II “Sobre las normas de participación ciudadana de los órganos de la Administración del Estado”.
- II. Cumplimiento respecto de los mecanismos de participación ciudadana que indica el documento.

A continuación, se realiza el análisis de cada fase:

I.- Análisis de cumplimiento respecto del Capítulo II “Sobre las normas de participación ciudadana de los órganos de la Administración del Estado”

Tabla 2

Instrucciones del Instructivo Presidencial N°7/2022	Puntaje según Cumplimiento	Observaciones
Actualizar y establecer una norma de participación ciudadana.	Cumple (1)	Se materializa mediante Resolución Exenta N°1362/2022
Plazo de 6 meses para actualizar las respectivas normas desde la publicación del documento.	No cumple (0)	El Instructivo se publica el 18/08/2022 y el SNA publica su Norma el 18/04/2023. Hubo un incumplimiento de plazo de 2 meses.
Establecer en su orgánica una Unidad de Participación Ciudadana, con al menos una persona de dedicación exclusiva.	Cumple (1)	Se establece mediante plataforma de Transparencia Activa, en la sección 3 “Estructura orgánica y facultades, funciones y atribuciones”: Unidad encargada: Departamento Secretaría General.
Mantener actualizado en su sitio electrónico institucional la información relativa a modalidades formales y específicas de participación. Llevar un registro público anual, sistematizado e histórico con todos los antecedentes acerca de la aplicación de las modalidades.	No cumple (0)	Es muy difícil encontrar los mecanismos formales de participación solo guiándose por la página institucional. Solo ingresando a Transparencia Activa es posible encontrar enlaces de los mecanismos en la página institucional. Por otro lado, existen mecanismos desactualizados (COSOC – CAPP – CPP)

Toda información relativa a las normas de participación ciudadana, deben ser publicadas en el ítem Mecanismos de Participación Ciudadana de Transparencia Activa.	Cumple (1)	Se presentan mediante el ítem N°10 de Transparencia Activa los mecanismos de participación ciudadana del Servicio.
---	-------------------	--

(Fuente: Elaboración propia en base a Instructivo Presidencial N°7/2022, Aduana.cl y Transparencia Activa SNA)

Puntaje de Cumplimiento	
Cumple (1)	3
No cumple (0)	2
Total Aspectos	5
% de cumplimiento	60%

El SNA cumple con la mayoría de los aspectos fundamentales relacionados las instrucciones del Instructivo Presidencial N°7/2022, respecto de su normativa vigente de participación ciudadana, como la formalización y actualización de una norma específica, la creación de una unidad responsable y la publicación de los mecanismos de participación ciudadana en el portal de Transparencia Activa.

Sin embargo, se debe reflexionar sobre lo siguiente:

- 1. Incumplimiento de plazos:** El retraso de 2 meses en actualizar y publicar la norma afecta directamente al cumplimiento completo del instructivo.
- 2. Dificultad de acceso a la información:** Aunque los mecanismos están publicados, su localización en la página institucional no es intuitiva, tampoco se menciona en algún lugar de la página principal del servicio y solo se presenta desde Transparencia Activa un banner que lleva a localizar específicamente cada mecanismo de participación ciudadana, por lo demás que no están actualizados, pero aquello se resolverá más adelante.

El análisis realizado evidencia que el SNA ha avanzado en la implementación de ciertas instrucciones específicas que brindó en agosto de 2022 el Presidente de la República. Se destaca el cumplimiento de formalizar una norma de participación, entre otros. Aun así, considerando las observaciones antes realizadas, el SNA debe garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder fácilmente a la información y cumplir con los plazos establecidos.

Aunque se cumple mayoritariamente con las instrucciones, debe avanzarse en que estos ajustes logren ser esenciales para consolidar un sistema de participación ciudadana eficiente, accesible y alineado con los estándares normativos.

II.- Análisis del cumplimiento respecto de los mecanismos de participación ciudadana que indica el Instructivo Presidencial N°7/2022

Por la especificidad de cada norma, se realizará una tabla de cumplimiento para cada mecanismo de participación ciudadana:

1. Acceso a la Información relevante

Tabla 3

Instructivo Presidencial N°7/2022	Puntaje según Cumplimiento	Observaciones
Toda información relativa a las normas de participación ciudadana de cada ministerio o servicio, sus modalidades formales y específicas, los resultados de ellas y la información relativa a sus Consejos deben ser publicadas en Transparencia Activa, en el ítem Mecanismos de Participación Ciudadana, de acuerdo con las disposiciones emanadas de la Ley N°20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Cumple (1)	El SNA dispone del ítem mecanismo de participación ciudadana.

(Fuente: Elaboración propia en base a Instructivo Presidencial N°7/2022, Aduana.cl y Transparencia Activa SNA)

- **Cumple (1): 1 aspecto.**

La información se encuentra disponible en el ítem “Mecanismos de Participación Ciudadana” en Transparencia Activa.

2. Cuenta Pública Participativa (CPP)

Tabla 4

Requisitos Instructivo Presidencial N°7/2022	Puntaje según Cumplimiento	Observaciones
Información entregable en lenguaje claro, de fácil comprensión, inclusivo y que permita la participación de todas las personas.	Cumple (1)	La información obedece a lo estipulado.
Deberá desarrollarse antes de la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República al Congreso Nacional.	Cumple (1)	Según lo presentado en la página web, se realizó

		el 9/05/2024, 3 semanas antes de la CPA del Presidente.
Respalda de un informe detallado. Materias mínimas para incluir: - Balance. - Acciones ejecutadas. - Ejecución de participación ciudadana. - Observaciones realizadas a la CPP.	Cumple (1)	Se presentan todas las materias solicitadas.
Informe presentado al COSOC con al menos 15 días hábiles de anticipación a la realización de la CPP.	No cumple (0)	Actas COSOC desactualizadas en página web.
Difusión por todos los medios con que cuente el órgano.	No cumple (0)	Dentro de distintas Redes Sociales del SNA, no se presenta difusión de la CPP. Solo se presenta en la página web.
La norma de participación debe establecer la manera en que se da respuesta a las observaciones, planteamientos o consultas que se formulen a la CPP, así como las herramientas a utilizar para favorecer la recepción de preguntas y sugerencias de las personas.	No cumple (0)	El SNA no establece en ninguna normativa aquello.
Las respuestas a las consultas deben publicarse en el sitio electrónico institucional en plazo no superior a 20 días hábiles a partir de su recepción.	No cumple (0)	No existe una sección de respuestas a consultas respecto de la CPP.

(Fuente: Elaboración propia en base a Instructivo Presidencial N°7/2022, Aduana.cl y Transparencia Activa SNA)

- **Cumple (1): 3 aspectos.**

Existe evidencia de que se utiliza un lenguaje claro, se realizó efectivamente la CPP antes de la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República, y el documento presenta las materias mínimas requeridas.

- **No cumple (0): 4 aspectos.**

En una rápida búsqueda se puede vislumbrar que el SNA no mantiene actualizadas sus actas de COSOS desde agosto de 2023. Así mismo no existe un compromiso por difundir la CPP mediante redes sociales, situación anómala para un contexto tecnológico tan avanzado. La norma de participación del SNA no establece en ninguna forma como se responderá a

las observaciones o consultas. Por último, no existe un registro de respuestas a consultas en la página web del servicio.

3. Consultas Ciudadanas

Tabla 5

Instructivo Presidencial N°7/2022	Puntaje según Cumplimiento	Observaciones
Debe realizarse de manera focalizada o individual, mediante canales presenciales o remotos.	Cumple (1)	Se realiza de manera remota.
Se debe disponer de un banner, enlace o correo electrónico en los sitios electrónicos institucionales que permitan a las personas expresar sus opiniones sobre materias de competencia del servicio.	Cumple (1)	Se dispone de un correo electrónico en la página web institucional: nuevanormativa@aduan a.cl

(Fuente: Elaboración propia en base a Instructivo Presidencial N°7/2022, Aduana.cl y
Transparencia Activa SNA

- **Cumple (1): 2 aspectos.**

El SNA mantiene en su página web las normativas que serán objetables, así como la forma de poder realizar sus opiniones mediante correo electrónico.

4. Consejos de la Sociedad Civil

Tabla 6

Instructivo Presidencial N°7/2022	Puntaje según Cumplimiento	Observaciones
Conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de organizaciones y asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano.	Cumple (1)	Se materializa tal como especifica la norma.
La autoridad del servicio deberá convocar al Consejo al menos 5 veces al año. La convocatoria será realizada por la secretaría ejecutiva, sin perjuicio de la posibilidad de que a lo menos un tercio de los consejeros en ejercicio pueda solicitar, mediante su presidencia, la realización de una sesión.	No cumple (0)	Actas COSOC desactualizadas en página web.

La Norma General de participación ciudadana debe contener la integración, organización, funciones, mecanismos de elección y duración de los COSOC.	Cumple (1)	Se materializan los puntos mediante Res. Ex. N°1414/2022 que aprueba el reglamento del COSOC.
Incluir reglas de integración paritaria en los COSOC, con un no más del 60% de integrantes de un mismo género.	Cumple (1)	El art. 7 de la Res. Ex. N°1414/2022 integra lo solicitado.
Las sesiones serán públicas, resguardando siempre la protección de la identidad de niños, niñas y adolescentes, cuando sea el caso. Excepcionalmente y de forma fundada, el Consejo podrá sesionar en privado.	No cumple (0)	Actas COSOC desactualizadas en página web.
El órgano deberá comunicar, en plazo no inferior a 10 días hábiles antes de la celebración del Consejo, la tabla de la sesión y la información pertinente para su desarrollo.	No Cumple (0)	Actas COSOC desactualizadas en página web.
Mediante acta, se consignarán los asuntos y acuerdos aprobados en las sesiones de los Consejos, las que deberán ser publicadas en el registro público digital de participación del servicio.	No cumple (0)	Actas COSOC desactualizadas en página web.

(Fuente: Elaboración propia en base a Instructivo Presidencial N°7/2022, Aduana.cl y Transparencia Activa SNA)

- **Cumple (1): 3 aspectos.**

El SNA en su reglamento establece que el COSOC tendrá una conformación diversa, representativa y pluralista. Así mismo, la normativa propia incluye reglas de integración, integración paritaria, de organización y de funciones.

- **No cumple (0): 4 aspectos.**

Uno de los incumplimientos más altos dentro de este mecanismo trata puntalmente de la no actualización ni disponibilidad de actas desde agosto de 2023, lo que podría presumir con facilidad que aquel mecanismo no ha sesionado como establece la norma. En la misma línea, se incumple el no publicar las tablas y actas de sesiones lo que, en fin de cuentas, no garantiza el acceso público a las sesiones del COSOC.

Realizado el análisis específico de cada mecanismo de participación ciudadana respecto del Instructivo Presidencial N°7 y la Norma General de Participación

Ciudadana, se busca realizar un análisis general respecto del cumplimiento de cada mecanismo instruido dentro de aquel documento.

Puntaje de Cumplimiento	
Cumple (1)	9
No cumple (0)	8
Total Aspectos	17
% de cumplimiento	52,9%

Visto lo anterior, es posible entender como el SNA cumple parcialmente con los requisitos establecidos por el Instructivo Presidencial N°7/2022 en materias de participación ciudadana. Aunque se han formalizado los mecanismos mínimos según la ley y se mantienen ciertos estándares legales, se observan incumplimientos recurrentes en la actualización y publicación de actas del COSOC, la difusión de la Cuenta Pública Participativa, así como establecer la forma en que se responderá a las consultas/observaciones realizadas, y en dar respuesta a las consultas ciudadanas.

El balance anterior muestra que el SNA necesita ajustes operativos significativos para poder cumplir plenamente con el Instructivo Presidencial N°7/2022 y fortalecer su transparencia y accesibilidad hacia la ciudadanía, sobre todo cuando se trata de los mecanismos efectivos para ejercer una sólida participación ciudadana en la gestión pública.

3. Análisis de cumplimiento de la Norma General de participación ciudadana del SNA respecto de cada mecanismo de participación ciudadana.

Se presenta a continuación, el análisis de cumplimiento de cada mecanismo de participación ciudadana, en relación con las propias disposiciones aprobadas por el SNA mediante Resolución Exenta N°1312/2023.

Para aquello, se tratará por separado cada mecanismo de participación ciudadana:

- i. Acceso a la Información Pública Relevante
- ii. Cuenta Pública Participativa
- iii. Consultas Ciudadanas
- iv. Consejos de la Sociedad Civil

1. Consejo de la Sociedad Civil
2. Consejo Aduanero Público Privado

A continuación, se realiza el análisis de cada mecanismo:

3.1 Acceso a la Información Pública Relevante

Tabla 7

Requisito según Resolución Exenta N°1362/2022	Puntaje según Cumplimiento	Observaciones
Se mantendrán espacios de atención a la ciudadanía, coordinados mediante el Sistema Integral de Información y Atención al Ciudadano/a (SIAC).	Cumple (1)	Se dispone de distintas formas de contactar con el órgano, ya fuera OIRS – Contact Center – Formulario de Contacto Ciudadano – Solicitud de Acceso a la Información Pública.
Oficina OIRS tanto en la Dirección Nacional como las Direcciones Regionales. El sitio web del servicio debe indicar la dirección de cada oficina, junto al nombre de los encargados.	Cumple (1)	Se ofrece con claridad mediante la página web toda información respecto de cada oficina OIRS de todas las Administraciones de Aduana, Direcciones Regionales y Dirección Nacional, indicando la persona encargada.
Para contestar consultas telefónicas, el servicio dispone de un Contact Center, con horario de atención es de lunes a jueves de 9 a 17 horas y viernes de 9 a 16 horas.	No cumple (0)	Existen distintos motivos para puntuar el no cumplimiento: 1) No se especifica el horario de atención. 2) El SNA no tiene la capacidad de contestar y dar respuesta a todas las llamadas entrantes.
En la portada del sitio web del servicio, se debe disponer con un banner dirigido a la sección Gobierno Transparente (Transparencia Activa).	Cumple (1)	En la parte superior de la página web se integra un banner dirigido al portal de Transparencia Activa.

(Fuente: Elaboración propia en base a Res. Ex. N°1362/2022, Aduana.cl y Transparencia Activa SNA)

Puntaje de Cumplimiento	
Cumple (1)	3
No cumple (0)	1
Total Aspectos	4
% de cumplimiento	75%

Es importante destacar que, si bien la Norma General de participación ciudadana del SNA indica que los espacios para la atención ciudadana son: OIRS, Contact Center, existe una pequeña discrepancia entre aquello. Esto es porque en el portal de Transparencia Activa del SNA en su ítem Mecanismos de participación ciudadana, el mecanismo “Acceso a la Información Pública Relevante” al ser descrito se dice lo siguiente:

- El Servicio Nacional de Aduanas mantiene espacios de atención a la ciudadanía:
 - Contact Center.
 - Oficinas OIRS en cada Dirección Regional, Administración de Aduanas y Dirección Nacional.
 - Buzón Virtual a través de formulario de Contacto Ciudadano.
 - Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública.
 - Formulario de Contacto Agentes de Aduana.
 - Transparencia Activa.

Aquello vislumbra que el portal de Transparencia Activa del SNA indica 3 mecanismos más, los cuales no se consideran en la Norma General de participación ciudadana. Por tanto, debe sumarse al Mecanismo “Acceso a la información pública relevante” dentro de la Resolución Exenta N°1362 aquellos espacios de atención que se nombran en el portal de Transparencia Activa.

Si bien, es implícito pensar en el Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública, puesto que es un requisito obligatorio según el Título IV “Del Derecho de Acceso a la Información de los Órganos de la Administración del Estado”, respecto de la Ley N°20.285. Aun así, debe mencionarse aquel mecanismo, tal como se menciona el uso de “Transparencia Activa”.

El SNA cumple con la mayoría de los requisitos establecidos por su Normativa General de participación ciudadana. Así, se dispone de múltiples mecanismos para el contacto ciudadano, como OIRS, Contact Center y formularios de contacto, el sitio web del SNA proporciona información clara sobre las oficinas OIRS, y se integra correctamente un banner desde la página web hacia el portal de Transparencia Activa.

Realizado el tratamiento anterior, y tal como se ha estipulado en la metodología del presente estudio, se debe realizar un análisis de cumplimiento respecto de dos espacios de atención que brinda el SNA. Estos espacios se caracterizan por tener un alto flujo de solicitudes y en virtud de aquello, se deben analizar en relación a la capacidad de cumplimiento que tiene el servicio para dar respuesta a todas las solicitudes. Aquellos espacio de atención son:

- I. Formulario de Contacto Ciudadano
- II. Contact Center
- III. Información contenida en Portal de Transparencia Activa

En un principio se pretendía indagar igualmente sobre la cantidad de solicitudes de Acceso a la Información que recibe el SNA, según el Título IV “Del Derecho de Acceso a la Información de los Órganos de la Administración del Estado” de la Ley N°20.285. Sin embargo, la Solicitud de Acceso a la información, con código AE007T0009424, fue prorrogada según el art. 14 de la ley, y no se podrá integrar la información debido a los ajustados tiempos de este estudio.

A continuación, se presenta el análisis de cada espacio de atención ciudadana, antes mencionados:

3.1.1 Formulario de Contacto Ciudadano

Los datos contenidos en el siguiente análisis fueron extraídos de la plataforma “Customer Relationship Management” (CRM), la cual es una herramienta tecnológica que utiliza el SNA para administrar y analizar las solicitudes de sus usuarios. Estos datos fueron proporcionados gracias a la que el investigador realizó sus prácticas profesionales en la institución analizada.

Se analiza por separado el año 2023 y el año 2024.

Año 2023: Período Abril a Diciembre

Tabla dinámica 1



(Fuente: Elaboración propia en base a sistema CRM del SNA)

Durante el período visto, el SNA, mediante sus 17 unidades repartidas por todo el país, recibió una cantidad de 11.491 solicitudes.

Las aduanas que más solicitudes recibieron son:

1. Dirección Nacional de Aduanas: 4.051 solicitudes.
2. Santiago: 3.121 solicitudes.
3. Punta Arenas: 1.539 solicitudes.
4. Los Andes: 653 solicitudes.
5. Iquique: 487 solicitudes.

Para el periodo comprendido no se registraron solicitudes prorrogadas.

La Ley N°19880 “que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado”, en su artículo 24 indica que las solicitudes “deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado

desde la petición de la diligencia”. Por tanto, se hace necesario indagar en cuanto tiempo demora en responder a las solicitudes ciudadanas por parte del SNA.

Tabla dinámica 2



(Fuente: Elaboración propia en base a sistema CRM del SNA)

Tal como se aprecia en el gráfico anterior, existen Aduanas que son más eficientes que otras a la hora de responder a las solicitudes de la ciudadanía, siendo las más eficientes:

1. Talcahuano: promedio respuesta de 0,38 días.
2. Iquique: promedio respuesta de 0,68 días.
3. Osorno: promedio respuesta de 0,86 días.

Aun así, el plazo de respuesta no es el mismo para todos, y tal como lo establece la ley, se presenta lo siguiente:

- Dentro del plazo legal (10 días): 11.265 solicitudes.
- Fuera del plazo legal (más de 10 días): 226 solicitudes.

Año 2024: Período Abril a Diciembre

Tabla dinámica 3



(Fuente: Elaboración propia en base a sistema CRM del SNA)

Durante el periodo visto, el SNA recibió una cantidad de 10,008 entre sus 17 unidades a nivel nacional

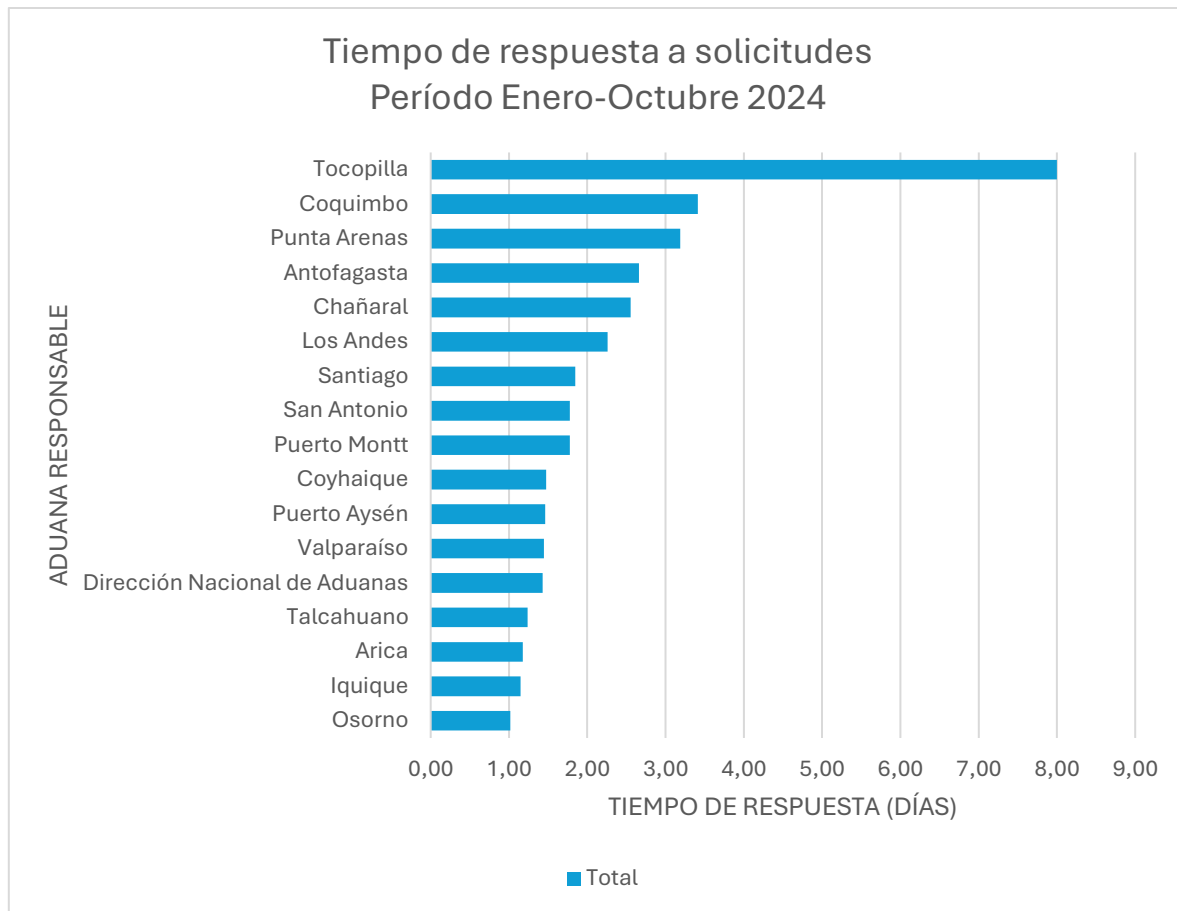
Las aduanas que más recibieron solicitudes son:

1. Santiago: 3.559 solicitudes.
2. Dirección Nacional de Aduanas: 3.028 solicitudes.
3. Punta Arenas: 839 solicitudes.
4. Iquique: 565 solicitudes.
5. Los Andes: 456 solicitudes.

Para el periodo analizado no se registraron solicitudes de prórroga.

Tal como indica el art. 24 de la Ley N°19880, sobre los plazos de respuesta a solicitudes, se realiza la eficiencia del SNA para tal periodo.

Tabla dinámica 4



(Fuente: Elaboración propia en base a sistema CRM del SNA)

Considerando la información aportada por el gráfico anterior, hay Aduanas que responden a sus solicitudes en un periodo mucho más bajo y eficiente, y otras Aduanas que tienen un mucho más alto tiempo de respuesta. Las unidades más eficientes son:

1. Osorno: promedio respuesta de 1,24 días.
2. Arica: promedio respuesta de 1,31 días.
3. Iquique: promedio respuesta de 1,39 días.

Respecto del total de meses analizados para el año 2024, se establecen los siguientes plazos de respuesta:

- Dentro del plazo legal (10 días): 9.498 solicitudes.
- Fuera del plazo legal (más de 10 días): 509 solicitudes.

Con base en la información antes visualizada, se observa una tendencia consistente entre los años 2023 y 2024 en el SNA respecto del manejo de solicitudes ciudadanas que llegan a través de su formulario de contacto.

Rebobinando en los resultados de ambos periodos, para el 2023 se recibieron un total de 11.491 solicitudes, de las cuales el 98% (11.265) fueron respondidas en el plazo legal, mientras que el 2% (226) excedió el plazo de respuesta legal. En cuanto al periodo 2024, se recibió un total de 10.008 solicitudes, donde se logró responder a un 95% (9.498) de ellas dentro del plazo legal, y un 5% fueron respondidas fuera del plazo legal establecido.

Las Aduanas más eficientes en términos de promedio de días de respuesta y que lideraron los periodos fueron Talcahuano con un tiempo de 0,38 días para el año 2023, y Osorno con un tiempo de respuesta de 1,24 días para el año 2024.

Las Aduanas que concentran un mayor número de solicitudes son la Dirección Nacional de Aduanas y la Dirección Regional Metropolitana, por tanto, aquellas deberían tener una mayor capacidad operativa para manejar de forma eficiente su volumen y asegurar tiempos de respuesta que se ajusten al marco legal.

3.1.2 Contact Center

Respecto del Contact Center, tal como se puntualizó en las observaciones de la tabla n°7, se presenta información relativa al flujo de llamadas que recibe el SNA durante los años 2023 y 2024:

Tabla dinámica 5

	2023		
	Entrantes	Contestadas	Nivel de Atención
Abril	7860	1978	25,17%
Mayo	9913	2370	23,91%
Junio	6746	2570	38,10%
Julio	7022	2117	30,15%
Agosto	6984	1987	28,45%

Septiembre	6007	387	6,44%
Octubre	12480	1242	9,95%
Noviembre	7952	1973	24,81%
Diciembre	7852	2700	34,39%
Total	72.816	17.324	23,79%

(Fuente: Elaboración propia en base a información recopilada en práctica profesional)

- Para el año 2023 se desprenden los siguientes datos:
 - Total de llamadas entrantes: 72.816.
 - Total de llamadas contestadas: 17.324.
 - Nivel promedio de atención 23,79%.

Con aquellos datos, se concluye que el nivel de atención a las llamadas de la ciudadanía es consistentemente bajo durante todo el año, siendo los peores meses septiembre (6,44%) y octubre (9,95%), reflejándose una grave caída en la capacidad de respuesta del SNA. Así, ningún mes superó el 40% de nivel de atención.

Tabla dinámica 6

	2024		
	Entrantes	Contestadas	Nivel de Atención
Enero	8704	3895	44,75%
Febrero	6832	2763	40,44%
Marzo	4706	2407	51,15%
Abril	4575	3380	73,88%
Mayo	4461	3158	70,79%
Junio	4247	2774	65,32%
Julio	4987	3359	67,36%
Agosto	3685	2596	70,45%
Septiembre	4528	1849	40,83%
Octubre	S/N	S/N	S/N
Noviembre	S/N	S/N	S/N
Diciembre	S/N	S/N	S/N
Total	46725	26181	56,03%

(Fuente: Elaboración propia en base a información recopilada en práctica profesional)

- Para el año 2024 (hasta septiembre), se desprenden los siguientes datos:

- Total de llamadas entrantes: 46.725.
- Total de llamadas contestadas: 26.181.
- Nivel promedio de atención: 56,03%.

Se puede observar que, el nivel de atención tiene una mejora significativa en comparación con el año 2023. Se perciben como los mejores meses a abril (73,88%) y mayo (40,83%). En tanto para septiembre, se mostró una caída notable en el nivel de atención (40,83%).

Todo lo anterior puede concluir en que, el mecanismo de atención usuaria “Contact Center” del SNA presentó un desempeño muy bajo en 2023, con un promedio de atención de solo 23,48%. Aunque es cierto que para el 2024 se observan mejoras importantes, alcanzándose un promedio de 56,03%, aquello aún está lejos de ser óptimo. Además, la inconsistencia mensual en ambos años revela necesidades urgentes.

Es necesario incrementar los recursos humanos y técnicos para reducir la cantidad de llamadas no atendidas. El SNA debe identificar aquellos meses más críticos y desarrollar estrategias específicas para manejar la alta demanda y flujo de llamadas. Así, por último, se deben garantizar niveles mínimos de atención aceptables, de manera que aquello sea constante a lo largo del año.

3.1.3 Transparencia Activa

El SNA presenta en su página web un acceso directo al Portal de Transparencia Activa, declarando lo siguiente respecto de la Res. Ex. N°1362/2023: “Transparencia Activa: contamos con un banner dirigido al Portal del Transparencia, 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.”

A continuación, respecto al Título III De la Transparencia Activa, en su artículo 7° de la Ley 20.285, se analizará si el servicio cumple con las disposiciones de la ley (el análisis fue llevado a cabo con fecha 30/10/2024):

Tabla 8

Antecedentes a disposición según art. 7° de Ley 20.285	Cumplimiento del Servicio Nacional de Aduanas
a) Su estructura orgánica.	✓
b) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.	✓
c) El marco normativo que les sea aplicable.	✓
d) La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.	✓
e) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.	✓
f) Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursales, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios.	✓
g) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.	✓
h) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.	✓
i) El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución.	✓
j) Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.	✓
k) La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución, en los términos previstos en la respectiva Ley de Presupuestos de cada año.	✓
l) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las	

aclaraciones que procedan.	✓
m) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.	✓

(Fuente: Elaboración propia en base a Ley N°20285 y Transparencia Activa del SNA)

Mediante un análisis de la página de Transparencia Activa del SNA, se puede concluir que la institución cumple con las disposiciones contenidas en la Ley N°20.285, proporcionando el acceso público de su información administrativa a todo ciudadano que se encuentre o no interesado con los procedimientos de aquel órgano. La información se encuentra actualizada mes a mes y es precisa respecto de los detalles que incluye la ley, garantizando una correcta rendición de cuentas en el uso de los recursos públicos y procedimientos administrativos, propiciándose un involucramiento ciudadano.

3.2 Cuenta Pública Participativa

Tabla 9

Requisito según Resolución Exenta N°1362/2022	Puntaje según Cumplimiento	Observaciones
El/la directora/a Nacional y cada Director/a Regional realizarán la CPP, en relación al año anterior, con intervención de la ciudadanía.	No cumple (0)	No existe evidencia documental alguna de que cada Director regional realizara una CPP, a diferencia de la Directora Nacional.
La CPP se realizará de forma desconcentrada, en una cuenta presencial, y en una cuenta pública virtual, en la que podrá participar cualquier ciudadano interesado.	No cumple (0)	No se realiza una cuenta pública virtual. En su lugar solo se graba y transmite en vivo la CPP presencial realizada en mayo de 2024.
La CPP deberá estar respaldada de un informe detallado, a disposición de las personas con al menos 5 días hábiles de anticipación de su realización, siendo publicada en el sitio electrónico institucional.	Cumple (1)	El informe se encuentra disponible en la página web del servicio, el cual fue subido a la página web el 23/04/2024.

Balances de la ejecución presupuestaria y situación financiera del órgano.	Cumple (1)	Se presenta correctamente la información.
Acciones ejecutadas para el cumplimiento de los planes de desarrollo, inversiones realizadas y convenios celebrados con instituciones públicas o privadas.	Cumple (1)	Se presenta correctamente la información.
Ejecución de las modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública.	Cumple (1)	Se presenta correctamente la información.
Observaciones, planteamientos o consultas realizadas a la CPP en instancias previas a su publicación definitiva y las respuestas formuladas por el servicio.	No cumple (0)	El informe final no plantea en ninguna sección sobre observaciones, planteamientos o consultas sobre el documento de la CPP.
Toda consulta generada de la CPP y sus respectivas respuestas, se publicarán en la página web institucional dentro de los 20 días hábiles siguientes a la realización de la CPP presencial.	No cumple (0)	La página web del servicio no presenta la publicación de las consultas generadas de la CPP.

(Fuente: Elaboración propia en base a Res. Ex. N°1362/2022, Aduana.cl y Transparencia Activa SNA)

Puntaje de Cumplimiento	
Cumple (1)	4
No cumple (0)	4
Total Aspectos	8
% de cumplimiento	50%

El SNA cumple parcialmente con los requisitos establecidos para la Cuenta Pública Participativa. Si bien, se logra cumplir con aspectos relacionados con presentar un informe detallado y disponible con el tiempo establecido de anticipación, y se presentan las distintas materias que indica la Norma General de participación ciudadana, existe un gran incumplimiento en otras áreas:

- No existe evidencia alguna de la realización de Cuentas Públicas Participativas por parte de los Directores Regionales del servicio.

- Solo fue transmitida en vivo la CPP, sin realizarse propiamente una modalidad virtual interactiva donde la ciudadanía pudiera participar efectivamente.
- El informe final no menciona observaciones o consultas realizadas al documento de la CPP, así mismo que, en el sitio web institucional no hay espacio alguno que indique sobre las consultas y respuestas derivadas de la CPP.

Se debe fortalecer la desconcentración de la participación ciudadana, asegurando que todos los Directores Regionales realicen propiamente las CPP, fomentándose la inclusión territorial. La norma establece la realización de una CPP virtual, aquello debe potenciarse aún más en una era tecnológica. Por último, se hace indispensable que el SNA incorpore en su página web un espacio donde pueda documentar y publicar de manera oportuna las consultas/observaciones derivadas de la CPP.

3.3 Consultas Ciudadanas

Tabla 10

Requisito según Resolución Exenta N°1362/2022	Puntaje según Cumplimiento	Observaciones
El SNA mediante su página web institucional, pondrá en conocimiento público los proyectos de normativa de carácter general con efectos sobre terceros. (Se reconoce como Publicación Anticipada)	Cumple (1)	En la sección de normativas, se presenta mes a mes los proyectos de modificación normativa.
El texto íntegro de proyectos a publicar anticipadamente debe permanecer en el sitio web para conocimiento, comentarios y preguntas de los ciudadanos, entre 7 a 30 días hábiles.	Cumple (1)	El tiempo aproximado que permanece un proyecto es de 13.75 días.
Se informará el plazo para formular preguntas y comentarios de los ciudadanos, y se publicarán las respuestas del servicio, mediante la página web institucional.	No cumple (0)	No se da respuesta a todos los comentarios realizados mes a mes. Se responde solo un

		26,92% del total de comentarios.
El SNA formará Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo y autónomo, conformado(s) de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de organizaciones y asociaciones sin fines de lucro relacionadas con las competencias del Servicio, favoreciendo la inclusión de grupos y que abordará(n) temas relativos a sus políticas, planes, proyectos y programas.	No cumple (0)	El COSOC no pertenece al mecanismo del art. 73 de la Ley N°20.500. Existe un tratamiento erróneo del mecanismo en la Res. Ex. N°1362/2022.

(Tabla 10: Elaboración propia en base a Res. Ex. N°1362/2022, Aduana.cl y Transparencia Activa SNA)

Puntaje de Cumplimiento	
Cumple (1)	2
No cumple (0)	2
Total Aspectos	4
% de cumplimiento	50%

Desde abril de 2023 a noviembre de 2024 se presentaron un total de 28 publicaciones anticipadas de normativa por parte del SNA, se realizó un total de 104 comentarios por parte de la ciudadanía a las distintas normativas, y el SNA respondió a un total de 52 comentarios respecto de las distintas normativas. Por último, según las fechas de inicio y termino para recibir comentarios con relación a los distintos proyectos normativos, el SNA establece periodo promedio de 13.75 días.

El análisis refleja un cumplimiento parcial de los requisitos establecidos para la participación ciudadana respecto de proyectos normativos. Se identifican aspectos críticos tales como:

- **Baja tasa de respuesta a comentarios ciudadanos:** Con solo un 26,92% de respuestas el SNA no cumple con la exigencia de atender todas las observaciones ciudadanas, limitándose la efectividad de participación dentro de los proyectos normados.

- Clasificación incorrecta del COSOC: Tal como ya se ha tratado, este mecanismo no corresponde al artículo 73 de la Ley N°20500, lo que implica una interpretación errónea en la Norma General de participación ciudadana del SNA.

Se debe mejorar la gestión de los comentarios ciudadanos, implementándose procesos que permitan dar respuesta a todos los comentarios. A su vez, incluir en la norma como se integrarán o no los comentarios suscitados de la Publicación Anticipada.

Es necesario recalcar la importancia de reclasificar al COSOC como un mecanismo del artículo 74, asegurando su correcta relación con las disposiciones legales y normativas.

Acciones que son fundamentales para asegurar el cumplimiento pleno y coherente con los propios estándares de participación ciudadana y la ley.

3.4 Consejos de la Sociedad Civil

Tal como lo dice su Norma de creación, el Consejo de la Sociedad Civil se fundamenta en el artículo 74 de la Ley N°20.500, el cual materializa la obligación de crear “Consejos de la Sociedad Civil” en los organismos de la Administración del Estado.

En el banner de Transparencia Activa del SNA, en el ítem 10 de mecanismos de participación ciudadana, en su sección “Consejo Consultivo”, se indica que “El Servicio cuenta con dos Consejos Consultivos como parte de sus mecanismos de participación ciudadana: El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) y El Consejo Aduanero Público Privado (CAPP).” (Transparencia Aduana)

A continuación, se presentan las normas que respaldan a cada Consejos Consultivos:

I. Consejo de la Sociedad Civil (COSOC):

Considerando la Resolución Exenta N°1362/2022, la cual aprobó los mecanismos generales de participación ciudadana para el SNA, donde se encuentra el COSOC.

Su reglamento se aprueba mediante Resolución Exenta N°1414/2023. En este se dicta el tenor del COSOC, su función principal, los integrantes del Consejo, la elección de los integrantes, el funcionamiento del consejo y la vigencia y reforma del reglamento.

- b. El primer COSOC se crea mediante Resolución Exenta N°1454/2023, el cual corresponde a la Dirección Nacional de Aduanas.
- c. El segundo COSOC se crea mediante Resolución Exenta N°1383/2023, el cual corresponde a la Dirección Regional de Aduana de Arica.
- d. El tercer COSOC se crea mediante Resolución Exenta N°1384/2023, el cual corresponde a la Dirección Regional de Aduana de Talcahuano.

II. Consejo Aduanero Público Privado (CAPP):

Considerando la Resolución Exenta N°4400/2011, la cual aprobó para ese entonces los mecanismos generales de participación ciudadana del SNA, contemplando dentro de ellos, el establecimiento de un Consejo Aduanero Público Privado.

Se crea como mecanismo mediante Resolución Exenta N°5992/2012. Se constituye y sesiona mediante Resolución Exenta N°3983/2013, con aceptación de 25 Organizaciones Civiles. Su reglamento se aprobó mediante Resolución Exenta N°3983/2013.

Visto lo anterior, primero, se debe tratar el cumplimiento de los requisitos generales que indica la Norma de participación ciudadana del SNA, amparado en el art. 74 de la Ley N°20500. Posteriormente se deben tratar los aspectos clave que respectan al reglamento de cada uno de los Consejos enunciados.

Previo a la investigación, se corroboró que la información de cada uno de los mecanismos tuviera evidencia documental. Ante aquello, se vislumbró que ninguno de los Consejos tiene actualizadas a la fecha de hoy, las actas de sesiones respectivas.

Por tanto, se realizó una Solicitud de Acceso a la información, con código AE007T0009424 el día 22/10/2024.

Aquella solicitud detalló lo siguiente:

Imagen 1

Solicitud realizada	Junto con saludar, mediante la presente solicitud de acceso a información, vengo a solicitar distinta documentación del Servicio respecto a los Mecanismos de Participación Ciudadana, contemplados en la Resolución exenta n°1362 del 18 de abril de 2023. 1. Respecto de los Consejos de la Sociedad Civil: 1.1. se solicitan todas las actas del COSOC de la Dirección Nacional de Aduanas, desde su fecha de constitución el 02/05/2023 hasta el día de hoy 22/10/2024. 1.2. se solicitan todas las actas del COSOC de la Dirección Regional de Aduana de Arica, desde la fecha de su creación, según Resolución n°1383 el 11/04/2024 hasta el día de hoy 22/10/2024. 1.3. se solicitan todas las actas del COSOC de la Dirección Regional de Aduana de Talcahuano, desde la fecha de su creación, según Resolución n°1384 el 11/04/2024 hasta el día de hoy 22/10/2024. 1.4. Consultar si los COSOC de la Dirección Regional de Aduana de Arica y Talcahuano se encuentran en funcionamiento o solo se creó el COSOC de tales y no se han constituido cómo tal en su jurisdicción. 2. Respecto del Consejo Aduanero Público Privado: 2.1. Preguntar sobre el estado actual de este mecanismo, ya que según la página del SNA, la última sesión subida tiene fecha el 26.6.2020. Se adjunta captura de pantalla y link de página que es aportada mediante portal de transparencia del SNA (https://www.aduana.cl/consejo-aduanero-publico-privado/aduana/2013-04-19/160119.html). 2.2. Solicitar todas las actas y sesiones del Consejo Aduanero Público Privado desde 2020 hasta el día de hoy 22/10/2024. 3. Saber la "cantidad de solicitudes de información" recibidas por el SNA desde abril de 2023 hasta la fecha 21-10-2024. De tal forma, saber cuantas de estas fueron respondidas en el plazo estipulado por ley, y cuantas sobrepasaron el plazo estipulado.
---------------------	--

(Fuente: Respaldo fotográfico de Solicitud código AE007T0009424)

Solicitud que debía ser respondida en 20 días hábiles con fecha para el 21/11/2024. Aquella fue prorrogada, conforme al art. 14 párrafo segundo de la Ley N°20.285, por 10 días hábiles más, hasta el día jueves 5 de diciembre de 2024.

Por lo anterior, no será posible indagar y analizar precisamente la implementación de cada Consejo. Aun así, se tratará el cumplimiento de los requisitos de aquel mecanismo según su Norma General de participación ciudadana. A fin de complementar un análisis más exhausto de la aplicación del mecanismo, sin significar la prórroga de la Solicitud de acceso a la Información un subterfugio, en el marco del presente estudio, se realizará una comparación entre cada reglamento de los distintos Consejos, incluyéndose los estándares que establece el Instructivo Presidencial N°7/2022.

3.4.1 Requisitos según Norma General de participación ciudadana del SNA

Tabla 11

Requisito según Resolución Exenta N°1362/2022	Puntaje según Cumplimiento	Observaciones
---	----------------------------	---------------

El SNA formará Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo y autónomo, conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de organizaciones y asociaciones sin fines de lucro relacionadas con las competencias del Servicio.	Cumple (1)	Se precisa y establece en cada Consejo que se llevará a cabo de tal forma.
El COSOC sesionará, al menos 5 veces al año y las sesiones serán públicas y resguardando siempre la protección de datos personales.	No cumple (0)	Actas COSOC desactualizadas en página web.
El SNA dictará un reglamento que indique la formación y funcionamiento de los COSOC.	Cumple (1)	Para el COSOC se establece mediante Res. Ex. N°1414. Para el CAPP se establece mediante Res. Ex. N°3983/2023

(Fuente: Elaboración propia en base a Res. Ex. N°1362/2022, Aduana.cl y Transparencia Activa SNA)

Puntaje de Cumplimiento	
Cumple (1)	2
No cumple (0)	1
Total Aspectos	3
% de cumplimiento	66,6%

Se puede reflejar que el SNA cumple parcialmente con los requisitos establecidos en su Norma General de participación ciudadana. Si bien el COSOC está formalmente constituido en dos Consejos distintos y cada uno cuenta con reglamentos específicos que regulan su funcionamiento, persisten ciertas brechas importantes, y que deben ser consideradas:

- La falta de actas actualizadas en la página web institucional afecta tanto al principio de transparencia como a los propios lineamientos del mecanismo, cosa que es fundamental para garantizar la confianza ciudadana en estos espacios de participación y propiciar en un futuro el aumento de participantes dentro de sus sesiones.

- Considerando lo anterior, tal que, las sesiones del COSOC son de carácter público, no existe una publicación de sus registros en tiempos considerables, limitándose el acceso a información pública relevante.
 - Última acta respaldada en página web por tipo de Consejo:
 - COSOC: 30 de agosto de 2023.
 - CAPP: 26 de junio de 2020.

Se debe, por tanto, garantizar la actualización regular de las actas en el sitio web del SNA, poder implementar controles internos que aseguren el cumplimiento de la periodicidad y publicidad de las sesiones, y promover activamente las reuniones y sus resultados en las distintas plataformas digitales y redes sociales para visualizar la implementación de un mecanismo de participación tan importante como lo son los Consejos de la Sociedad Civil, decantando en un mayor y mejor alcance ciudadano.

Estas acciones permitirán al SNA fortalecer su compromiso con la participación ciudadana, cumpliendo plenamente con los estándares establecidos en la norma y reforzando su credibilidad como institución pública.

3.4.1 Requisitos del Instructivo Presidencial N°7/2022 respecto de los reglamentos del COSOC y el CAPP

Cada Consejo, entiéndase el Consejo de la Sociedad Civil y el Consejo Aduanero Público Privado, debe disponer de un reglamento interno de funciones.

Como se aprecia en la tabla de **Requisitos según Norma General de participación ciudadana del SNA**, el SNA incorpora en sus líneas aquellos aspectos mínimos que incorpora la Ley N°20.500, independiente de si cumple o no con impartir aquellas disposiciones.

Por otra parte, el Instructivo Presidencial N°7/2022 también se avoca por tratar aquel mecanismo de participación ciudadana, por tanto, es justo realizar un cuadro comparativo entre los lineamientos que establece el instructivo y los reglamentos específicos de los dos Consejos.

Tabla de cumplimiento del Instructivo Presidencial N°7/2022 respecto del COSOC y el CAPP

Tabla 12

Aspecto	Instructivo Presidencial N°7/2022	Reglamento COSOC	Reglamento CAPP
Carácter del Consejo	Consultivo, pluralista y representativo, con inclusión de grupos tradicionalmente excluidos.	Cumple (1): Consultivo, diverso y autónomo.	Cumple (1): Consultivo, con enfoque público-privado.
Objetivo principal	Promover participación ciudadana con perspectiva de inclusión, diversidad y género.	Cumple (1): Promueve participación ciudadana en políticas y planes.	Cumple (1): Facilita interacción entre actores del comercio internacional y Aduanas.
Integración	Diversa, pluralista y con paridad de género (máx. 60% de un género), promoviendo inclusión de grupos excluidos.	Cumple (1): Regla de corrección para paridad de género.	No cumple (0): No establece paridad ni inclusión de grupos vulnerables.
Duración de los miembros	Sin duración específica, pero exige transparencia y representatividad.	Cumple (1): 2 años con posibilidad de reelección; claro y transparente.	Cumple (1): 2 años, renovables, aunque con menos transparencia en el proceso.
Mecanismos de elección	Reglamentado y transparente, con el órgano como facilitador del proceso, sin asumir la presidencia del Consejo.	Cumple (1): Detalla procesos de llamado público y acreditación de candidatos.	No cumple (0): Carece de proceso formal y detallado para la elección de miembros.
Periodicidad de sesiones	Mínimo 5 sesiones al año, con posibilidad de convocar sesiones adicionales	Cumple (1): 5 sesiones ordinarias más extraordinarias si las solicita un tercio del Consejo.	No cumple (0): Sólo 2 sesiones ordinarias anuales, insuficiente según el Instructivo.
Publicidad de sesiones	Sesiones públicas, salvo excepciones justificadas.	Cumple (1): Sesiones públicas, salvo excepciones justificadas.	No cumple (0): Sesiones privadas, salvo decisión del director de Aduanas para hacerlas públicas.
Actas y transparencia	Actas deben registrarse y publicarse en un registro digital, resguardando datos personales.	Cumple (1): Actas detalladas publicadas en la web institucional.	Cumple (1): Actas publicadas, aunque con menor detalle en deliberaciones.

Funciones principales	Evaluar políticas, planes y programas del órgano, priorizando inclusión y equidad de género.	Cumple (1): Evalúa políticas y fomenta participación ciudadana.	Cumple (1): Retroalimenta normativas y diagnostica barreras al comercio.
Relación con el órgano	Colaboración autónoma, sin presidencia del órgano, con apoyo técnico cuando sea necesario.	Cumple (1): Relación autónoma, con apoyo técnico opcional.	No cumple (0): Presidido por el/la Director/a Nacional de Aduanas, lo que afecta autonomía.

(Fuente: Elaboración propia en Instructivo Presidencial N°7/2022, Aduana.cl y Transparencia Activa SNA)

Puntaje de Cumplimiento COSOC	
Cumple (1)	10
No cumple (0)	0
Total Aspectos	10
% de cumplimiento	100%

Puntaje de Cumplimiento CAPP	
Cumple (1)	6
No cumple (0)	4
Total Aspectos	10
% de cumplimiento	60%

Tras evaluar el cumplimiento del Instructivo Presidencial N°7 de 2022 por parte de los reglamentos de cada Consejo del SNA, se observan importantes diferencias respecto de los estándares establecidos:

Por una parte, el COSOC demuestra un cumplimiento total de los lineamientos establecidos en el Instructivo:

- Se destaca su estructura normativa, la que asegura representatividad, pluralismo y paridad de género, garantizando así, la inclusión de perspectivas diversas.
- La periodicidad es adecuada para sus sesiones, fomentándose un espacio continuo de participación.
- Se tienen mecanismos claros y transparentes para la elección de sus miembros, asegurando la legitimidad del proceso.
- Se propicia la transparencia y publicidad de sesiones y actas, reforzándose su alineación con los principios de participación ciudadana y acceso a la información.

En cuanto al CAPP, aunque cumple parcialmente con el Instructivo, presenta claras deficiencias, las que limitan su efectividad:

- No se implementan reglas claras para asegurar la paridad de género.
- Considera una baja periodicidad de sesiones, realizándose solo dos reuniones anuales, sin cumplir con el estándar mínimo de cinco sesiones que establece el instructivo.
- El art. 20 del reglamento indica que las sesiones son privadas por defecto, y solo podrán ser públicas si así lo determina el/la Directora/a Nacional de Aduanas.
- Al estar presidido por el/la Directora/a Nacional, según lo indica el art.14 del reglamento, el CAPP carece de la autonomía que el Instructivo exige para este tipo de consejos.

Se debe considerar que el CAPP nace para el año 2011. Ósea, han pasado cerca de 13 años y el SNA aún no ha sido actualizado su reglamento de funcionamiento. Estas limitaciones fácticas afectan la capacidad del CAPP para operar como un espacio efectivo de participación ciudadana y diálogo público-privado, comprometiendo así su cumplimiento respecto de los principios rectores del Instructivo.

4. Análisis general

Realizados los tres análisis respecto de la implementación y cumplimiento de los mecanismos de participación ciudadana, aprobados por el SNA mediante Res. Ex. N° 1362/2023, y normados por la Ley N°20.500 y el Instructivo Presidencial N°7/2022, se debe realizar un panorama general respecto del cumplimiento que ha llevado el Servicio Nacional de Aduanas desde que aprobó sus mecanismos de participación ciudadana en abril de 2023.

Para aquello, se presenta una tabla que consolida todos los aspectos explorados dentro de cada análisis indicado al inicio de este capítulo, así como el número de aspectos que se cumplen, el número de aspectos que no se cumplen, el total de incisos respecto de los aspectos evaluados, y el porcentaje de cumplimiento para cada análisis realizado:

Tabla dinámica 6

Aspecto Analizado	Cumple	No cumple	Total de incisos	% de Cumplimiento
Ley 20500 / Norma SNA	4	0	4	100%
Instructivo Presidencial / Norma SNA	3	2	5	60%
Instructivo Presidencial / Mecanismos SNA	9	8	17	53%
Acceso a la Información SNA	3	1	4	75%
Cuenta Pública Participativa SNA	4	4	8	50%
Consultas Ciudadanas SNA	2	2	4	50%
Consejos Norma	2	1	3	67%
Reglamento COSOC / Instructivo Presidencial	10	0	10	100%
Reglamento CAPP / Instructivo Presidencial	6	4	10	60%
Total	43	22	65	66%

(Fuente: Elaboración propia respecto a cada análisis de aspectos contenidos dentro del estudio)

El análisis global muestra que, de los 65 aspectos evaluados a lo largo de este estudio, el Servicio Nacional de Aduanas cumple con incorporar y llevar a cabo 43 aspectos, resultando en un porcentaje de cumplimiento global del **66,15%**. Este porcentaje de cumplimiento refleja que, si bien existe un grado significativo de implementación y cumplimiento de los mecanismos de participación ciudadana, existe un tercio de los aspectos evaluados que presentan falencias o no cumplen a cabalidad con lo exigido por la Ley N°20.500, el Instructivo Presidencial N°7/2022 y la propia Norma General de participación ciudadana de la institución evaluada.

En particular, se destacan las siguientes observaciones:

- **Ley N°20.500 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA:** Se observa un cumplimiento del 100% de los aspectos evaluados, incorporando así, en todas sus líneas, los mecanismos legales establecidos. Tanto en la normativa como en la práctica se implementan (estén bien o no) los mecanismos de Acceso a la Información Pública Relevante, Cuentas Públicas Participativas, Consultas Ciudadanas y Consejos de la Sociedad Civil.
- **Instructivo Presidencial N°7/2022 respecto de la Norma General de participación ciudadana del SNA:** Se alcanzó un 60% de cumplimiento de

las instrucciones contenidas en el documento presidencial, lo cual evidencia deficiencias principalmente relacionadas con la dificultad de acceso a información actualizada en la página web institucional y el incumplimiento de plazos. Estos problemas son críticos dentro de la institucionalidad, donde supuestamente se busca asegurar la transparencia y participación efectiva de la ciudadanía en la gestión pública.

➤ **Cumplimiento de la Norma General de participación ciudadana del SNA:** Para este proceso, se evaluaron en detalle los mecanismos específicos aprobados por la norma del servicio. Los resultados de aquello muestran porcentajes variados:

- Acceso a la Información Pública Relevante: 75% de cumplimiento.
- Cuenta Pública Participativa: 50% de cumplimiento.
- Consultas Ciudadanas: 50% de cumplimiento.
- Consejos de la Sociedad Civil: 78% de cumplimiento (se consideran los 3 aspectos evaluados).

El panorama global realizado, indica que el Servicio Nacional de Aduanas ha concretado avances importantes para cumplir con su normativa de participación ciudadana. Sin embargo, y como se pudo ver dentro del análisis propio de cada mecanismo en este estudio; el cumplimiento parcial y las deficiencias en algunos mecanismos clave limitan la efectividad del proceso participativo que instaló hace ya 14 años el Estado de Chile.

Los principales desafíos que enfrenta el SNA comprenden:

1. **Accesibilidad a la información:** Para una persona que no tiene conocimiento alguno de la existencia del Portal de Transparencia Activa, se dificulta mucho el acceder a los mecanismos de participación a través de la página institucional. Por tanto, es fundamental mejorar la navegación y actualizar de manera regular la información disponible de todos y cada uno de los mecanismos de participación ciudadana implementados por el servicio.

2. **Transparencia y Publicación de Actas:** La falta de actualización de las actas del Consejo de la Sociedad Civil y el Consejo Aduanero Público Privado afectan negativamente la transparencia y limita la confianza pública. El presente estudio da fe de aquello, puesto que no se pudo analizar en detalle la implementación de aquellos mecanismos por no estar actualizados dentro de su página web. Así, la actualización y publicación oportuna de estas actas se hace un elemento esencial para garantizar la rendición de cuentas, no solo de estos mecanismos sino de todos los actos administrativos de la institución.
3. **Participación Territorial y Virtual:** La realización de Cuentas Públicas Participativas regionales por cada Director Regional del servicio, así como el uso de las modalidades virtuales e interactivas de este mecanismo, debe ser un hecho, asegurando una verdadera inclusión territorial, considerando que el SNA se encuentra en todas y cada una de las fronteras del país, y aprovechando al máximo las herramientas tecnológicas disponibles.
4. **Espacio de Atención “Contact Center”:** Ha quedado en evidencia la inconsistencia en el nivel de atención de este espacio a lo largo de los meses analizados. Así, el nivel promedio de atención en 2023 fue de 23,79%, lo que evidencia una baja capacidad de gestión ante el volumen de las llamadas entrantes. En tanto hubo mejoras para el 2024, con un nivel promedio de atención del 56,03%, esta cifra sigue estando lejos de ser óptima, en especial para un servicio tan relevante como lo es el SNA.

El cumplimiento parcial de los mecanismos de participación ciudadana del SNA refleja la necesidad de realizar ajustes operativos y mejoras estructurales para garantizar una participación ciudadana robusta, inclusiva y efectiva, la cual esté alineada con los principios contenidos en el artículo 3 de la Ley N°18.575, como el de responsabilidad, probidad, transparencia y publicidad administrativa.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

La presente investigación sobre la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en el SNA revela avances significativos, aunque también se identifican desafíos cruciales para cumplir plenamente con las disposiciones de la Ley N°20.500 y el Instructivo Presidencial N°7/2022.

Tal como se pudo ver en la parte final del Capítulo IV, el SNA exhibe un **cumplimiento del 66,15%** en relación con los aspectos normativos evaluados, habiendo implementado formalmente los cuatro mecanismos mínimos exigidos por la ley: Acceso a la Información Pública Relevante, Cuenta Pública Participativa, Consultas Ciudadanas y Consejos de la Sociedad Civil. Esta integración en principio refleja el compromiso institucional con la participación democrática.

No obstante, el análisis detallado evidencia varios incumplimientos que limitan la efectividad de estos mecanismos.

La actualización de la Norma General de participación ciudadana se realizó en abril de 2023, con un retraso de dos meses respecto al plazo estipulado por el Instructivo Presidencial N°7/2022, que obliga a todos los órganos de la Administración del Estado a actualizar sus mecanismos de participación ciudadana desde la publicación de aquel mecanismo. Aquello afecta la percepción de rigurosidad institucional.

Existe una falta de claridad y actualización en la difusión de las herramientas de participación en el sitio web institucional, lo que dificulta la accesibilidad para cualquier ciudadano que quiera interactuar con el SNA.

Una de las grandes problemáticas que enfrentó el presente estudio fue la desactualización de actas y registros de los Consejos de la Sociedad Civil. Aquello genera - no solo para el investigador – dudas sobre la regularidad y transparencia de los dos Consejos: COSOC y CAPP.

Aunque el SNA realiza su Cuenta Pública Participativa de forma presencial, debe incluirse en aquella una presentación virtual, la que, si no se cumple con que todos

los Directores/as Regionales hagan su propia Cuenta Pública, al menos, que la ciudadanía que reside lejanamente de la zona central de Chile, pueda participar de forma virtual dentro de este trascendental mecanismo de difusión. A su vez que, la difusión de la Cuenta Pública Participativa es muy limitada, y solo se difunde mediante el sitio web institucional, desaprovechando las redes sociales del servicio y otros canales que podrían ampliar mucho más el alcance de este y la participación ciudadana.

Uno de los errores facticos más llamativos dentro del estudio fue la identificación de una clasificación incorrecta de mecanismos en relación con la Resolución Exenta N°1362/2023 que aprueba los mecanismos de participación ciudadana del SNA. Así, se catalogó al Consejo de la Sociedad Civil dentro de las Consultas Ciudadanas (art. 73, Ley N°20.500), cuando debería asociarse al artículo 74 de la ley, donde solo se considera el Consejo Aduanero Público Privado en el punto 4 de la Norma del SNA.

En relación con el antes mencionado Consejo Aduanero Público Privado, aquel mecanismo tiene una normativa muy desactualizada con los parámetros actualmente rectores de la participación ciudadana. Visto que se formalizó como mecanismo para el año 2011, se creó como mecanismo propio del SNA en 2012, sesionó por primera vez en 2013 y previo a aquello, en el mismo año se aprobó su reglamento, no han existido intenciones claras del SNA de propiciar una actualización normativa de aquel Consejo que se condiga con los requisitos mínimos de función, que integre formas de paridad de género y aumente su cantidad de sesiones ordinarias por año, entre otras cosas.

Uno de los aspectos más críticos que enfrenta el SNA es el Contact Center para la atención ciudadana. Se vislumbra precisamente que el medio telefónico presenta importantes limitaciones en relación a su eficiencia y capacidad de respuesta. No se justifica de manera alguna que, para los periodos de abril a diciembre de 2023, el nivel promedio de atención fuera de 23,48%, así como para el periodo enero a octubre de 2024, fuera un nivel promedio de atención del 56,03%. La fragilidad de los niveles de atención a lo largo de los meses destaca la necesidad de fortalecer

la capacidad operativa del Contact Center, ya fuera mediante la contratación de más personal, contratación de un Contact Center externo, o la implementación de tecnologías que permitan manejar eficientemente el alto flujo de llamadas. Lo anterior es esencial para asegurar una comunicación directa y efectiva con la ciudadanía.

Por todos los motivos antes declarados, y para fortalecer la implementación de los mecanismos de participación ciudadana y alinearse con las normativas vigentes de participación ciudadana, se proponen las siguientes acciones:

- Primeramente, es primordial revisar y ajustar la Resolución Exenta N°1362/2023. Se deben corregir las inconsistencias en la clasificación de los mecanismos para asegurar una alineación total con la Ley N°20.500 y evitar confusiones legales o procedimentales. En paralelo, se deben incorporar explícitamente todos los canales de atención ciudadana en la Resolución, incluyendo el Formulario de Contacto Ciudadano y las Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
- En segundo lugar, se debe mejorar la gestión y actualización de la información que disponen los mecanismos de participación del SNA. Ante aquello se deben implementar protocolos rigurosos para la actualización y publicación oportuna de todas las actas, resoluciones y documentos relevantes a la participación ciudadana en el sitio web institucional. Una de las principales misiones de aquello, debiera ser que las actas, registros y respuestas del COSOC Y CAPP estén actualizadas y disponibles en el sitio web institucional.
- En tercer lugar, se debe avanzar en fortalecer y optimizar los canales de difusión y las herramientas de accesibilidad de la institución, implementando tecnologías avanzadas y estrategias comunicacionales efectivas, en el entendido que el SNA no tiene un alto alcance en sus redes sociales. Esto podrá garantizar que toda la información respectiva a mecanismos de participación ciudadana sea fácilmente accesibles y comprensibles para toda

la población, nacional o extranjera, incluyendo especialmente a grupos en situación de vulnerabilidad que interactúan con el servicio.

En la misma línea, se debe utilizar las redes sociales para ampliar la difusión de la Cuenta Pública Participativa, alcanzando así a una audiencia mucho más amplia.

- En cuarto lugar, debe mejorarse la capacidad operativa de la institución en relación a la atención ciudadana. El optimizar los recursos humanos y tecnológicos del servicio, busca mejorar la capacidad de atención los 365 días del año. Esto podría incrementar la capacidad y calidad de respuesta hacia la ciudadanía, facilitando la comunicación efectiva y oportuna, no solo como institución fiscalizadora, sino como una institución alineada con la participación civil.
- En quinto lugar, se debe propiciar el desarrollo de programas de capacitación periódica para el personal del SNA, especialmente para aquellos funcionarios encargados de gestionar los mecanismos de participación ciudadana, en este caso, a cargo del Staff Departamento Secretaría General, garantizando la calidad y coherencia en el manejo de todas las solicitudes y respuestas entregadas a la ciudadanía.
- En sexto lugar, el SNA por sus características, declarado como un organismo desconcentrado, y considerando que se encuentra en todas y cada una de las fronteras nacionales, debe promover por sí solo la realización de distintas actividades en regiones, asegurando que todas las unidades regionales del SNA sean capaces de implementar, por una parte, Cuentas Públicas Participativas y por otra, logren facilitar sus interacciones con los ciudadanos.
- En séptimo y último lugar, se debe implementar un sistema de evaluación anual para medir la efectividad de los mecanismos de participación ciudadana implementados, realizando ajustes basados en los resultados obtenidos, e incorporando los resultados de la Medición de Satisfacción Usaria, realizada año a año a cada servicio público.

A la luz de todo lo expuesto en este estudio, se concluye que la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en el Servicio Nacional de Aduanas **no**

atiende completamente a las disposiciones de la Ley N°20.500 y el Instructivo Presidencial N°7/2022 desde la actualización de los mecanismos en abril de 2023.

Si bien se han implementado formalmente los mecanismos mínimos exigidos y existen esfuerzos evidentes por fomentar la participación ciudadana dentro del servicio, persisten incumplimientos y áreas de mejora que impiden un cumplimiento pleno y efectivo de los mecanismos de participación ciudadana.

Se hace necesario que el Servicio Nacional de Aduana adopte medidas concretas para corregir las deficiencias identificadas en este estudio. Solo mediante estas acciones podrá la institución fiscalizadora cumplir cabalmente con las disposiciones legales y fortalecer su compromiso con la participación ciudadana en la gestión pública.

BIBLIOGRAFÍA

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2011). Historia de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Recuperado de <https://www.bcn.cl/historiadelailey/nc/historia-de-la-ley/4641/>

Constitución Política de la República de Chile. (s.f.).

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). Designing and Conducting Mixed Methods Research. Sage Publications.

Decreto con Fuerza de Ley de Hacienda N° 213 de 1953 sobre Ordenanza de Aduanas. Diario Oficial de la República de Chile, 16 de diciembre de 1953. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=238919>

Decreto con Fuerza de Ley N° 329 que establece la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas. (1979) Diario Oficial de la República de Chile, 17 de enero de 1980. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=5441>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Instructivo Presidencial N°7/2022 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública. (2022) Presidencia de la República de Chile. Recuperado de <https://msgg.gob.cl/wp/wp-content/uploads/2022/09/Instructivo-de-Participacio%CC%81n-Ciudadana.pdf>

Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). Foundations of Behavioral Research. Harcourt College Publishers.

Kothari, C. R. (2004). Research Methodology: Methods and Techniques. New Age International Publishers.

Ley N°18.575. (1985). Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Diario Oficial de la República de Chile. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=29967>

Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública. (2008) Diario Oficial de la República de Chile, 20 de agosto de 2008. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363&idVersion=2016-01-05>

Ley N°20.500. (2011). sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Diario Oficial de la República de Chile. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1023143>

Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362.

Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista De Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191. <https://doi.org/10.31876/rsc.v25i2.27345>

Morales Casetti, M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile Orígenes y efectos. *Revista De Ciencia Política*, 34(2), 417–438. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2014000200004>

Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Naciones Unidas. (1966). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200A (XXI) del 16 de diciembre de 1966. Recuperado de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

Open Government Partnership. (2011). **Declaración de Gobierno Abierto**. Recuperado de <https://www.opengovpartnership.org/es/>

Organización de los Estados Americanos. (2004). AG/RES. 2057 (XXXIV-O/04): Acceso a la Información Pública y Fortalecimiento de la Democracia. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_2057_XXXIV-O-04_esp.pdf

Organización de los Estados Americanos. (1969). Convención Americana sobre Derechos Humanos ("Pacto de San José de Costa Rica"). Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm

Organización de los Estados Americanos. (1996). Convención Interamericana contra la Corrupción. Recuperado de <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/b-58.html>

Portal de Transparencia. (s.f.). Directorio de Organismos Regulados: Servicio Nacional de Aduanas. Recuperado de <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/directorio-de-organismos-regulados/?org=AE007>

Servicio Nacional de Aduanas. (2011). Resolución Exenta N°1362 del 16 de agosto de 2011. Aprueba los mecanismos de participación ciudadana.

Servicio Nacional de Aduanas. (2012). Resolución Exenta N°5992 del 13 de agosto de 2012. Crea el Consejo Aduanero Público Privado.

Servicio Nacional de Aduanas. (2013). Resolución Exenta N°8626 del 19 de agosto de 2013. Aprueba el reglamento del Consejo Aduanero Público Privado.

Servicio Nacional de Aduanas. (2023). Resolución Exenta N°1362 del 18 de abril de 2023. Aprueba los mecanismos de participación ciudadana.

Servicio Nacional de Aduanas. (2023). Resolución Exenta N°1414 del 21 de abril de 2023. Aprueba el reglamento de los Consejos de la Sociedad Civil.

Servicio Nacional de Aduanas. (2023). Resolución Exenta N°1454 del 26 de abril de 2023. Crea el Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección Nacional de Aduanas.

Valenzuela Mendoza, R. E. (2020). PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA LECCIONES Y DESAFÍOS. Revista De Gestión Pública, 8(2), 241–263.
<https://doi.org/10.22370/rgp.2019.8.2.2462>

ANEXOS

1. Solicitud de Acceso a la Información

Servicio Nacional de Aduanas

ACUSE DE RECIBO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN LEY DE TRANSPARENCIA

AE007T0009424

Fecha: 22/10/2024 Hora: 17:57:07



1. Contenido de la Solicitud

Nombre	Javier
Primer Apellido	Ortega
Segundo Apellido	Gamboa
Teléfono de contacto	966555271
Tipo de persona	Natural
Dirección postal y/o correo electrónico	ortegajavier359@gmail.com
Correo electrónico notificaciones	ortegajavier359@gmail.com
Nombre de Representante	
Primer Apellido Representante	
Segundo Apellido Representante	
Solicitud realizada	Junto con saludar, mediante la presente solicitud de acceso a información, vengo a solicitar distinta documentación del Servicio respecto a los Mecanismos de Participación Ciudadana, contemplados en la Resolución exenta n°1362 del 18 de abril de 2023. 1. Respecto de los Consejos de la Sociedad Civil: 1.1. se solicitan todas las actas del COSOC de la Dirección Nacional de Aduanas, desde su fecha de constitución el 02/05/2023 hasta el día de hoy 22/10/2024. 1.2. se solicitan todas las actas del COSOC de la Dirección Regional de Aduana de Arica, desde la fecha de su creación, según Resolución n°1383 el 11/04/2024 hasta el día de hoy 22/10/2024. 1.3. se solicitan todas las actas del COSOC de la Dirección Regional de Aduana de Talcahuano, desde la fecha de su creación, según Resolución n°1384 el 11/04/2024 hasta el día de hoy 22/10/2024. 1.4 Consultar si los COSOC de la Dirección Regional de Aduana de Arica y Talcahuano se encuentran en funcionamiento o solo se creó el COSOC de tales y no se han constituido cómo tal en su jurisdicción. 2. Respecto del Consejo Aduanero Público Privado: 2.1. Preguntar sobre el estado actual de este mecanismo, ya que según la página del SNA, la última sesión subida tiene fecha el 26.6.2020. Se adjunta captura de pantalla y link de página que es aportada mediante portal de transparencia del SNA (https://www.aduana.cl/consejo-aduanero-publico-privado/aduana/2013-04-19/160119.html). 2.2. Solicitar todas las actas y sesiones del Consejo Aduanero Público Privado desde 2020 hasta el día de hoy 22/10/2024. 3. Saber la "cantidad de solicitudes de información" recibidas por el SNA desde abril de 2023 hasta la fecha 21-10-2024. De tal forma, saber cuantas de estas fueron respondidas en el plazo estipulado por ley, y cuantas sobrepasaron el plazo estipulado.
Observaciones	
Archivos adjuntos	Captura_de_pantalla_2024_10_22_181922.png
Medio de envío o retiro de la información	Correo electrónico

Servicio Nacional de Aduanas

Dirección de envío de la información	, , ,
Formato de entrega de la información	Electrónico/PDF
Sesión iniciada en Portal	NO
Vía de ingreso en el organismo	Vía electrónica

De acuerdo a su requerimiento, este organismo procederá a verificar lo siguiente:

- a) Si su presentación constituye una solicitud de información.
- b) Si nuestra institución es competente para dar respuesta a ésta.
- c) Si su solicitud cumple con los requisitos obligatorios establecidos en el artículo 12 de la Ley de Transparencia.

2. Fecha de entrega vence el: 21/11/2024

El plazo máximo para responder una solicitud de información es de veinte (20) días hábiles. De acuerdo a su presentación la fecha máxima de entrega de la respuesta es el día 21/11/2024. Se informa además que excepcionalmente el plazo referido podrá ser prorrogado por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, conforme lo dispone el artículo 14 de la Ley de Transparencia.

Informamos además que la entrega de información eventualmente podrá estar condicionada al cobro de los costos directos de reproducción. Por su parte, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 18 de la Ley de Transparencia, el no pago de tales costos suspende la entrega de la información requerida.

En caso que su solicitud de información no sea respondida en el plazo de veinte (20) días hábiles, o sea ésta denegada o bien la respuesta sea incompleta o no corresponda a lo solicitado, en aquellos casos que la ley lo permite usted podrá interponer un reclamo por denegación de información ante el Consejo para la Transparencia www.consejotransparencia.cl dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde la notificación de la denegación de acceso a la información, o desde que haya expirado el plazo definido para dar respuesta.

3. Seguimiento de la solicitud

Con este código de solicitud: AE007T0009424 , podrá hacer seguimiento a su solicitud de acceso a través de los siguientes medios:

- a) Directamente llamando al teléfono del organismo: 600 570 70 40
- b) Consultando presencialmente, en oficinas del organismo "Servicio Nacional de Aduanas", ubicadas en Plaza Sotomayor N° 60, Valparaíso, en el horario Lunes a viernes de 08:30 a 14:00 hrs.
- c) Digitando código de solicitud en www.portaltransparencia.cl opción 'Hacer seguimiento a solicitudes'

4. Eventual subsanación

Si su solicitud de información no cumple con todos los requisitos señalados en el artículo 12 de la Ley de Transparencia, se le solicitará la subsanación o corrección de la misma, para lo cual tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación del requerimiento de subsanación. En caso que usted no responda a esta subsanación dentro del plazo señalado, se le tendrá por desistido de su petición.