



Mejorando las Competencias Laborales

**Sector Comercio Exterior
Subsector Aduanero**

Agosto 2012



Mejorando las Competencias Laborales

Sector Comercio Exterior Subsector Aduanero

Agosto 2012

Índice

| | |
|---|-----------|
| Capítulo I. Introducción Contexto ChileValora | 04 |
| Capítulo II. Presentación y Alcances del Proyecto | 06 |
| Presentación | 07 |
| Objetivos | 07 |
| Capítulo III. Organismo Sectorial de Competencia Laboral | 10 |
| Capítulo IV. Resultados Caracterización Sectorial | 14 |
| Participación de las agencias de aduanas en el comercio exterior | 14 |
| Desafíos del Subsector | 17 |
| El Mercado Laboral del Subsector | 19 |
| Caracterización de la Fuerza Laboral del Subsector | 21 |
| Capítulo V. Metodología Utilizada para el Desarrollo de Perfiles | 23 |
| Capítulo VI. Catálogo de Competencias Laborales. | 26 |
| Capítulo VII. Actores Participantes del Proyecto. | 65 |
| Capítulo VIII. Conclusiones y Aprendizajes del Proceso | 66 |

Capítulo I

Introducción Contexto ChileValora

La presente publicación representa un hito relevante para ChileValora y el desarrollo del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, toda vez que sintetiza la producción de la segunda generación de perfiles ocupacionales a través de Organismos Sectoriales (OSCL). Bajo esta modalidad, inédita en Chile, se reunieron 22 sectores productivos a dialogar y consensuar en torno a las demandas de capital humano de cada industria o sector, con una perspectiva estratégica y bajo un esquema de trabajo tripartito: empleadores, trabajadores y gobierno.

De este modo, gradual y sostenidamente, vemos cómo ChileValora se va configurando a lo largo del país y los actores de los diferentes sectores productivos le agregan valor a la construcción y actualización del Catálogo de perfiles ocupacionales, que sirve como base de los procesos de evaluación y certificación de las personas con toda la representatividad y legitimidad que le otorga esta práctica sistemática de diálogo social.

Concebimos éste como un proceso de mejora continua, donde cada Organismo Sectorial fija sus propias dinámicas de trabajo en un marco de actuación compartido, que reconoce en cada contexto sectorial y territorial, oportunidades de alcanzar la mayor calidad y pertinencia posibles.

Cada uno de estos perfiles ocupacionales representa una definición de cuáles son los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para desarrollar con eficacia diferentes

funciones laborales, de acuerdo al análisis y la información aportada por los propios actores que las desarrollan y apoyadas por metodologías de validación a nivel técnico y estratégico al interior de cada sector productivo en particular.

Queremos poner a disposición de toda la comunidad y, en particular, de los trabajadores, empleadores, gremios empresariales y organizaciones sindicales de cada sector participante, como asimismo de las instituciones de capacitación y formación, entidades ejecutoras y agencias de intermediación laboral, este valioso material, que entendemos aporta al desarrollo de las políticas de capital humano de nuestro país y orienta a los diferentes actores del Sistema. Los invitamos a utilizar estos perfiles ocupacionales para evaluar y certificar a los trabajadores, diseñar cursos o módulos de capacitación laboral que les permitan cerrar sus brechas de competencia en estas ocupaciones, y paulatinamente, considerarlos en la revisión y ajuste de los programas de formación técnico-profesional.

Finalmente, los instamos a sumarse a esta iniciativa para proyectar el desarrollo de cada industria o sector desde la perspectiva de su gente, del desarrollo de sus talentos y capacidades, generando estándares que *"nivelen hacia arriba"*, en materia de calidad, seguridad y trabajo bien hecho.

Ximena Concha Bañados
Secretaria Ejecutiva de ChileValora

Capítulo II

Presentación y Alcances del Proyecto

En virtud de lo señalado en los artículos 10 y 12 de la ley 20.267 y conforme a los procedimientos establecidos en la Resolución Exenta N° 136 de 2010, que aprueba el Reglamento para el desarrollo de proyectos de competencias laborales y el funcionamiento de los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales, ChileValora convocó a los sectores productivos a presentar anteproyectos para el levantamiento, adquisición y/o actualización de Perfiles Ocupacionales.

En diciembre de 2011, la Cámara Aduanera de Chile A.G., principal representante empresarial del subsector aduanero a nivel nacional, con más de 200 socios activos y 73 años de funcionamiento, presentó a ChileValora un anteproyecto en ese contexto. Para los efectos señalados, ChileValora y la Cámara Aduanera de Chile A.G., suscribieron un convenio de colaboración, aprobado por Resolución Exenta N° 379, de 14 de diciembre de 2011, con el objeto de levantar perfiles ocupacionales para el sector comercio exterior, subsector aduanero.

Para la ejecución del convenio antes mencionado, a través de Resolución Exenta N° 385, del 15 de diciembre de 2011, ChileValora dispuso el llamado a licitación pública, ID N° 568963-34-LE11, para la contratación del servicio de "Desarrollo de un Proyecto de Competencias Laborales en el Sector Comercio Exterior, Subsector Aduanero", el cual, luego del

proceso de evaluación, fue adjudicado al oferente GESTIÓN Y PROMOCIÓN UNIVERSITARIA S.A., a través de la Resolución Exenta N° 421, del 29 de diciembre de 2011.

Los objetivos del proyecto fueron los siguientes:

Objetivo General:

Desarrollar un proceso de levantamiento de perfiles ocupacionales y sus Unidades de Competencias Laborales, según corresponda, a través del Organismo Sectorial respectivo, que sirvan de insumo para posteriores procesos de evaluación y certificación de competencias y acciones de capacitación laboral asociadas, de acuerdo a los requerimientos establecidos por la Ley N° 20.267 y las Normas Reglamentarias aprobadas por ChileValora para tal efecto.

Objetivos Específicos:

- a) Apoyar la conformación y el funcionamiento del Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) que operará durante el desarrollo del proyecto, como una instancia estratégica de coordinación, consenso y toma de decisiones en torno a sus objetivos.
- b) Recopilar y sistematizar información secundaria que permita contextualizar los objetivos del proyecto en la situación general de la industria y del mercado del trabajo del sector/subsector correspondiente, según variables relevantes, orientado a la detección de ámbitos relevantes para la identificación de competencias laborales.
- c) Desarrollar el proceso de levantamiento de 4 perfiles ocupacionales y sus respectivas Unidades de Competencias Laboral, según corresponda, de acuerdo a la metodología

aprobada para tal efecto y otras consideraciones establecidas en los presentes términos técnicos de referencia y cuyo detalle es el siguiente:

1. Tramitador aduanero, portuario de comercio exterior
 2. Auxiliar de exportaciones
 3. Auxiliar de importaciones
 4. Clasificador arancelario de comercio exterior
- d) Validar los perfiles ocupacionales que sean objeto del proyecto a través del Organismo Sectorial respectivo y apoyar a esta instancia en la presentación de la solicitud de acreditación del perfil ante el Directorio de CHILEVALORA para su incorporación al Registro Público.
- e) Difundir los resultados del proyecto.

El objetivo inicial del proyecto planteó el levantamiento de los cuatro Perfiles Ocupacionales señalados. No obstante, en el proceso de levantamiento, tanto en los paneles de expertos como en los talleres de validación, surgieron cambios relativos al nombre de los perfiles como asimismo a la estructura propuesta. De este modo, los perfiles que en definitiva se levantaron en el desarrollo del proyecto y se validaron finalmente por el Organismo Sectorial de Competencias Laborales son:

1. Tramitador aduanero portuario de comercio exterior
2. Asistente de Pedidor
3. Pedidor

El alcance del proyecto quedo así acotado al levantamiento de los perfiles definidos, en el SubSector Aduanero, específicamente en Agencias de Aduana, abarcando toda la cadena logística de la actividad aduanera, de puertos terrestres, aéreos y marítimos del territorio nacional, con sus respectivas unidades de competencia laboral, sin perjuicio de la identificación de otros perfiles relevantes para el subsector.

La metodología utilizada para el desarrollo de este proyecto se basó en el Método de Análisis Funcional. Los productos resultantes, perfiles y Unidades de Competencia Laboral, se estructuraron para constituirse en estándares de los futuros procesos de evaluación y certificación de competencias laborales de trabajadores del subsector. como valor agregado, serán también insumos para que las instituciones puedan diseñar programas de formación, como asimismo para el diseño de actividades de capacitación laboral de los trabajadores.

Capítulo III

Organismo Sectorial

En el marco del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, el Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) es una instancia estratégica de coordinación y consenso, conformada por representantes de la Administración Central del Estado, de los empleadores y de los trabajadores vinculados al sector productivo.

Dentro de sus principales funciones, orientadas a la proyección, difusión y gestión del Sistema de Competencias Laborales, destacan las de convocar a los actores más representativos del sector a participar del proceso; proponer ámbitos de levantamiento, actualización y adquisición de competencias laborales; identificar los Perfiles Ocupacionales prioritarios para el sector, validarlos, solicitar a ChileValora su acreditación y velar por la vigencia y actualización de los mismos, cuando corresponda, estableciendo las aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral. Esto, posteriormente, permitirá a los trabajadores del sector ser evaluados y certificar su “saber hacer”, reconociendo así la experiencia adquirida en su vida laboral.

El Organismo Sectorial de Competencias Laborales del SubSector Aduanero, se constituyó en la ciudad de Valparaíso el 28 de marzo de 2012, con la asistencia de la Secretaria Ejecutiva de ChileValora, representantes de la Cámara Aduanera de Chile, del Servicio Nacional de Aduanas,

de los sindicatos de trabajadores del subsector y de otros organismos públicos relacionados con el área.

El OSCL del subsector fue conformado por representantes de: Cámara Aduanera de Chile A.G., Servicio Nacional de Aduanas, Sindicato Interempresas Nacional de Trabajadores de Agencias de Aduana (SINTAACH), Sindicato Interempresas de Agencias de Aduanas de San Antonio (SIAASA), Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio, Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) y Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca).



Reunión de constitución del Organismo Sectorial (28-03-12)

El protocolo de funcionamiento del OSCL del Subsector Aduanero estableció la conformación de un Comité Ejecutivo integrado por dos representantes de la Cámara Aduanera de Chile, dos representantes del Servicio Nacional de Aduanas y dos representantes del Sindicato Interempresas Nacional de Trabajadores de Agencias de Aduanas de Chile, Sintaach. Asimismo, se estableció EL funcionamiento de un Comité Consultivo, integrado por un representante de cada una de las entidades de gobierno, empresariales y de los trabajadores que conforman el OSCL.

Luego de constituido el OSCL del Subsector, se desarrolló un Taller de Inducción con participación de todos los miembros del Comité Ejecutivo del OSCL e invitados de diferentes instituciones empresariales, de trabajadores y del sector público vinculadas a este subsector productivo. En dicho Taller participaron como expositores la Secretaria Ejecutiva de ChileValora, Sra. Ximena Concha Bañados; el Presidente de la Cámara Aduanera, Sr. Felipe Santibáñez Barbosa; la Encargada de Competencias Laborales de ChileValora, Sra. Loreto Méndez Amunátegui y el Director de Proyectos de Gestión y Promoción Universitaria, Sr. Juan Aranda Vergara.

Durante el desarrollo del proyecto, el OSCL realizó un activo trabajo conjunto con la consultora encargada del mismo, estableciendo nexos para la conformación de paneles de expertos, validando el levantamiento del mapa funcional del Subsector Aduanero, validando los resultados de avance en el proceso de levantamiento de perfiles y Unidades de Competencia Laboral (UCLs), definiendo su propio protocolo de funcionamiento, aprobando la información final de

perfiles y UCLs y presentando a ChileValora la solicitud de acreditación correspondiente de los mismos.

Una de las decisiones relevantes adoptada por el Comité Ejecutivo del OSCL, fue la fusión de dos de los perfiles considerados inicialmente en el proyecto, y el cambio de denominación tanto para el nuevo perfil resultante de la fusión como para otro de los perfiles originales.

Los acuerdos adoptados por el OSCL en cada una de sus sesiones fueron registrados en actas que conforman los registros de su Secretaría Ejecutiva.

La solicitud de acreditación de los Perfiles Ocupacionales de Pedidor, Asistente de Pedidor y Tramitador Aduanero, fue aprobada por el Directorio de ChileValora en su décimo quinta sesión extraordinaria, el 19 de Julio de 2012, resolviendo su incorporación al Registro Público de Unidades de Competencias Laborales y la mantención de su vigencia hasta el 28 de Febrero de 2016.



Taller de Inducción del OSCL

Capítulo IV

Resultados de la Caracterización Sectorial

Participación de las agencias de aduanas en el comercio exterior

Desde la constitución de Chile como Estado nacional, existe preocupación por los temas relacionados con las fronteras del país, pero no sólo por la clara delimitación del territorio, sino también por el control del paso de mercancías, personas y vehículos desde o hacia nuestra nación.

Varios organismos públicos y privados controlan el ingreso y salida de mercancías, personas y vehículos en nuestro país, entre ellos Policía de Investigaciones, Seremis de Salud, SAG, SERNAPESCA, DIRECTEMAR, y Aduanas de Chile.

La Ordenanza Aduanera señala que el Servicio Nacional de Aduanas es un servicio público de administración autónoma, al cual le corresponde 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 generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes. Sin embargo, lo complejo y arduo de los actividades aduaneras hizo indispensable la colaboración de agentes externos como mediadores entre la Aduana y los exportadores y/o importadores.

El Agente de Aduana es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante el Servicio Nacional de Aduanas para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías (gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan ante la Aduana, en relación con las importaciones y exportaciones), interviniendo sólo por cuenta ajena en toda clase de despachos. La contratación de los servicios del Agente de Aduana es obligatoria para importaciones superiores a mil dólares y exportaciones mayores de dos mil dólares.

Las Agencias de Aduanas son ejes primordiales en el crecimiento de las políticas comerciales. Garantizan, a partir de sus procedimientos y normas, organizadas con otros actores que participan en la cadena de la logística, fluidez en las actividades de las destinaciones aduaneras, adquiriendo un rol de coordinador, sin perder su carácter de fiscalizador.

En la actualidad, Chile es el país con el mayor número de tratados de libre comercio en el mundo, firmados con áreas económicas que representan cerca del 90% de la población mundial, dando acceso preferencial a casi la totalidad del mercado mundial de bienes y servicios (aplica una política de aranceles bajos y parejos, y que hoy es de 6%). Todo esto permite a Chile acceder de forma privilegiada a un mercado de 3.800 millones de habitantes en el mundo, lo que convierte al país en un puente natural entre América Latina y Asia Pacífico. El mercado al que Chile accede con beneficios comerciales alcanza el 62,5% de la población, lo que equivale al 86,3% del PIB mundial.

Los acuerdos comerciales han ayudado mucho a las exportaciones e importaciones chilenas. Por ejemplo, en 1997 las exportaciones e importaciones en conjunto sumaron 34.795 millones de dólares, mientras que en el 2011 representaron un total de 154.785 millones de dólares, con un crecimiento de 445% en sólo 15 años (*Fuente: Banco Central de Chile, Indicadores de Comercio Exterior, cuarto semestre de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011*).

En el año 2011, las exportaciones superaron los 80 mil millones de dólares, con un crecimiento de 13,5% respecto del año 2010, destacando por su dinamismo los sectores de minería, industria, agricultura, fruticultura, ganadería, silvicultura y pesca extractiva. Por su parte, las importaciones totales sobrepasaron los 74 mil millones de dólares, mostrando un crecimiento de 25,9% con relación al año precedente.

En relación con el destino de las exportaciones, los envíos a Europa crecieron el 2011 en 20,8%, a lo que contribuyeron principalmente, Países Bajos, España, e Italia. El segundo destino con mejor desempeño fue América con un incremento de 17,1%, al que contribuyeron en particular, Estados Unidos, Perú y Colombia. Respecto del origen de las importaciones, destacó el crecimiento de América (34,6%), Europa (29,2%) y Asia (10,7%); los países que individualmente más aportaron fueron Estados Unidos, China, Brasil, Alemania y Perú (*Fuente: Indicadores de Comercio Exterior, Cuarto Trimestre 2011, publicado en página web del Banco Central de Chile el 23 de Febrero de 2012*).

Las Agencias de Aduanas prestan servicios asociados a la destinación aduanera de mercancías por cuenta y en representación de sus consignantes y consignatarios, ante el Servicio Nacional de Aduanas y demás organismos de control y logísticos de comercio exterior, velando y respondiendo tanto por el interés fiscal que emana de las normas legales y reglamentarias aplicables, como por el derecho más preferente que corresponda a sus representados.

Existen 264 Agencias de Aduanas repartidas en 17 zonas de jurisdicción. Sus oficinas principales se encuentran en las ciudades de Arica, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Viña del Mar, Los Andes, Santiago, Concepción, Talcahuano, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas (*Fuente: Departamento de Fiscalización del Servicio Nacional de Aduanas*). La mayoría posee oficinas en varias ciudades del país. Las Agencias de Aduanas cumplen parte de sus servicios,

además, en los diferentes puertos, aeropuertos y pasos fronterizos existentes en el territorio nacional.

Desafíos del Subsector

La permanente modernización que implementa el Servicio Nacional de Aduanas y la dinámica del comercio exterior de nuestro país, impone continuos desafíos a las Agencias de Aduanas, los que se traducen en exigencias de nuevas y mayores competencias laborales para sus trabajadores.

Uno de los desafíos relevantes para este año es la implementación de la Agenda Normativa 2012, orientada al mejoramiento de la gestión aduanera. También este año se están implementando cambios y mejoras en los procedimientos y sistemas informáticos con que interactúan las Agencias de Aduana y el Servicio Nacional de Aduanas, de manera de estandarizar y simplificar los procesos como directriz fundamental para aumentar los índices de competitividad del comercio exterior. Se está aumentando el número de trámites automatizados y la seguridad de datos y accesos. Se ha implementado y está en su fase piloto la carpeta de despacho electrónica, que incluye la digitalización, almacenamiento y administración de los documentos de las operaciones aduaneras, y que marca un hito en la gestión documental vinculada al comercio exterior, posibilitando que los Agentes de Aduana, por sí mismos o a través de terceros, puedan operar en forma electrónica las carpetas de despacho con todos los documentos base de un trámite de comercio exterior. Este año se adquirirán dos escáneres de

tipo p \acute{o} rtico para la revisi \acute{o} n no invasiva de contenedores y carga. Con esta compra, se continuar \acute{a} potenciando la fiscalizaci \acute{o} n a trav \acute{e} s de las tecnolog \acute{i} as de \acute{u} ltima generaci \acute{o} n que permitan detectar con mayor precisi \acute{o} n los il \acute{i} citos, pero a su vez gestionar con mayor eficacia y seguridad las importaciones, exportaciones y tr \acute{a} nsito de mercanc \acute{i} as, asegurando la cadena de comercio exterior.

Este es el inicio de una estrategia para extender esta tecnolog \acute{i} a a todos los puertos, aeropuertos y pasos fronterizos, posicionando a Chile entre los pa \acute{i} ses con m \acute{a} s altos est \acute{a} ndares de tecnolog \acute{i} a y seguridad.

Estos desaf \acute{i} os son determinantes en la definici \acute{o} n de las competencias laborales de los trabajadores y las trabajadoras del subsector.

El Mercado Laboral del Subsector

Las Agencias de Aduana tienen distintas estructuras organizacionales, dependiendo de su tama \acute{n} o y del tipo y volumen de carga que operan. Sin embargo, en general, se puede observar cinco \acute{a} reas importantes:

- a) \acute{A} rea Comercial: all \acute{i} se reciben y atienden los requerimientos de los clientes de asesor \acute{i} a o servicios relacionados con el comercio exterior.
- b) \acute{A} rea Operativa: se subdivide en dos sub \acute{a} reas:
 - \acute{A} rea documental: en ella se efect \acute{u} a la recepci \acute{o} n, revisi \acute{o} n y se ordenan, completan y env \acute{i} an los documentos asociados a una destinaci \acute{o} n aduanera. En algunas agencias esta

área está subdividida en un Departamento de Exportaciones y en un Departamento de Importaciones.

- Área despacho aduanero: esta área no está ubicada en las dependencias de la agencia, sino que los puntos habilitados como zona primaria, donde se debe presentar la documentación asociada a una destinación aduanera.
- c) Área de Facturación: aquí se recepciona, revisa y organiza toda la información y documentación necesaria para llevar a cabo los procesos de facturación y cobranza a los clientes.
- d) Área de Contabilidad: administra los registros contables de la empresa y mantiene un libro registro circunstanciado de todos los despachos en que intervenga la agencia.
- e) Área de Administración: encargada de alinear los recursos materiales y el capital humano con la estrategia de la empresa.

Al cargo de Pedidor corresponden variadas funciones, que abarcan tanto funciones comerciales (ejecutivo de cuentas de clientes) como técnico-operativas (clasificación y valoración de mercancías, llenado de documentación, coordinación con otros servicios, entre otras). En la medida que la empresa crece y el volumen de carga a movilizar aumenta, se hace necesario traspasar funciones y responsabilidades del Pedidor a nuevos cargos que en los últimos años han ido creando las empresas, como es el caso del perfil de Ejecutivo de Cuentas, encargando de atender los requerimientos de los clientes y solicitar la documentación necesaria, y el perfil de Facturador.

Por otro lado, aparece también la figura del Asistente de Pedidor, quien colabora con el Pedidor en aquellas tareas relacionadas con sus funciones operativas (revisar datos en la documentación recibida y llenada, cotejar la clasificación, revisar la valoración, retirar o entregar documentación y pagos).

Por su parte, el Tramitador Aduanero desarrolla sus funciones en el área de despacho aduanero. En agencias de mayor tamaño se ha subdividido las funciones asociadas a estos perfiles, estableciéndose los cargos de Pedidor, Asistente de Pedidor y Tramitador Aduanero para Exportaciones y en paralelo, los mismos cargos sólo para importaciones.

Caracterización de la Fuerza Laboral del Subsector

En la actualidad, según fuentes de información disponibles en la Cámara Aduanera de Chile y SINTAACH, el Subsector Aduanero cuenta aproximadamente con 7 mil trabajadores, con un promedio de 27 trabajadores por agencia, representando el 0,086% del total de la fuerza laboral chilena. Sin embargo, la demanda por personal especializado en el Subsector se hace cada vez mayor debido a las exigencias crecientes del mercado y de los organismos nacionales e internacionales de fiscalización.

Con respecto a la población potencial certificable, 2.600 empleados se desempeñan en el cargo de Tramitador Aduanero, representando el 37% de la población laboral total; 1.800 ejerce

funciones de Asistente de Pedidor, que corresponde al 26% del total de empleados de las Agencias de Aduana y 850 en el puesto de Pedidor, equivalente al 12% de la totalidad de la población laboral total.

El total de empleados en Chile que cumple funciones en estos 3 perfiles es de 5.250, equivalente al 75% del total de trabajadores del Subsector Aduanero, cifras que son mayores en ciertos períodos punta, donde se hace necesario contratar personal adicional.

En cuanto a otros perfiles de cargos desempeñados en Agencias de Aduanas, que no han sido considerados dentro de este proyecto, son aproximadamente 1.600 los trabajadores y trabajadoras que ejercen funciones como Ejecutivos de Cuentas, Facturadores, Encargados de Administración y Asistentes Administrativos de Comercio Exterior; perfiles que requieren ser incorporados al Registro Público de Competencias Laborales, dado su alto nivel de especialización y la mayor demanda de los mismos por el crecimiento continuo del comercio exterior.

La distribución geográfica de los trabajadores y trabajadoras del subsector se estima en 37% en la Región Metropolitana, 33% en Valparaíso, 9% en San Antonio, 5% en Antofagasta, 4% en Los Andes, 4% en Iquique, 3% en Talcahuano y 5% en el resto del país.

El promedio de edad de los empleados es de 37 años. Los trabajadores de sexo masculino tienen una participación del 76% y las mujeres del 24%. Un 93% de personas poseen el nivel de educación media. No fue posible contar con información de los niveles de remuneraciones.

Capítulo V

Metodología utilizada para el desarrollo de Perfiles Ocupacionales

La metodología de desarrollo del proyecto contempló tres etapas, para responder a los objetivos específicos definidos por ChileValora para la implementación del “Modelo de Competencia Laboral” en el ámbito productivo nacional.

En la primera etapa, a través de reuniones de orientación con entidades del sector empresarial y laboral, más la colaboración de ChileValora para convocar al Servicio Nacional de Aduanas a formar parte del proyecto, se apoyó la conformación del Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) y su posterior funcionamiento.

Así el OSCL participó activamente, durante todo el desarrollo del proyecto, como una instancia estratégica de coordinación y consenso en torno a los objetivos del mismo. Una de las actividades claves en esta etapa fue la realización de un Taller de Inducción que se orientó a que los integrantes del OSCL incorporarán conceptualmente el modelo o enfoque de Competencias Laborales, mostrando también las ventajas que dicho modelo aporta a los distintos actores representados en este organismo tripartito.

Posteriormente, con el apoyo del OSCL, se conformaron los paneles de expertos y se capacitó a sus integrantes para crear una visión compartida y un lenguaje común sobre el enfoque de

competencias y para dar a conocer aspectos técnicos para el levantamiento del mapa funcional y de las unidades de competencia laboral que conformarían los perfiles a levantar. En total, 29 personas participaron en la capacitación y en los paneles de expertos, 27 provenientes de oficinas de Agencias de Aduana de Santiago, Valparaíso, Los Andes y San Antonio, y dos funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas.

En la segunda etapa se abordó la caracterización del subsector, focalizada en la obtención de un diagnóstico de los entornos organizacional, económico, educativo, tecnológico y ocupacional del sector del comercio exterior y del Subsector aduanero, a fin de identificar su estado actual. Para este efecto se recurrió a diversas fuentes de información disponibles en el Servicio Nacional de Aduanas, Banco Central de Chile, Prochile, Cámara Aduanera de Chile A.G. y Sindicato Interempresas Nacional de Trabajadores de Agencias de Aduanas de Chile A.G.

La tercera etapa correspondió al levantamiento propiamente tal de los Perfiles Ocupacionales contenidos en este documento: Pedidor, Asistente de Pedidor y Tramitador Aduanero. Se utilizó el método de Análisis Funcional para establecer el mapa funcional del Subsector e identificar las funciones individuales asociadas a los perfiles en estudio. El mapa funcional se obtuvo a través de entrevistas con tres expertos del Subsector y un panel integrado por 14 expertos del Subsector, con validación por parte del Comité Ejecutivo del OSCL.

Una vez establecidas las funciones asociadas a los Perfiles Ocupacionales, se procedió a definir los estándares de competencia laboral correspondiente a cada función individual, siempre

utilizando el método de análisis funcional, especificando el desempeño deseable en unidades de competencia laboral definidas por los criterios de desempeño esperado, las competencias conductuales y los conocimientos asociados, y las orientaciones para la posterior evaluación de las competencias. El levantamiento de las UCLs y Perfiles Ocupacionales se logró en 3 sesiones con paneles de expertos del subsector y la posterior validación por parte del Comité Ejecutivo del OSCL.

Capítulo VI

Catálogo de Competencias Laborales

En las páginas siguientes se incluye la descripción de cada uno de los Perfiles Ocupacionales resultantes de este estudio y las respectivas Unidades de Competencia Laboral:

Perfiles Ocupacionales:

1. Pedidor
2. Asistente de Pedidor
3. Tramitador Aduanero

Unidades de Competencias Laborales:

- UCL 1 : Asesorar al Cliente respecto de Información requerida en Materia Aduanera.
- UCL 2 : Preparar Documentación Aduanera.
- UCL 3 : Valorizar la Mercancía.
- UCL 4 : Revisar Tramitación Documental Aduanera.
- UCL 5 : Confeccionar el Documento Único de salida, DUS.
- UCL 6 : Confeccionar Documentación Aduanera de Importación, DIN.
- UCL 7 : Tramitar Despacho Aduanero para una Importación.
- UCL 8 : Tramitar Despacho Aduanero para una Exportación.
- UCL 9 : Tramitar pago por Destinación Aduanera

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL: PEDIDOR

| SECTOR: COMERCIO EXTERIOR | | SUBSECTOR ó ÁREA: ADUANA | | VIGENCIA: FEBRERO 2016 | |
|--|--|---|--|--|--|
| Area Ocupacional: | | | | | |
| Perfil relevante para aquellas personas cuyo propósito principal es prestar asesoría en materias de destinación aduanera y confeccionar la documentación requerida para llevar a cabo las tramitaciones aduaneras, considerando las reglamentaciones, normativas y procedimientos regentes, en materias aduaneras, de transporte y de seguridad. | | | | | |
| Unidades de Competencia Asociadas al Perfil | Contextos de Competencia | | | | |
| | Condiciones y situaciones | Herramientas, equipos y materiales | Evidencias | | |
| | | | Directas (Generadas en presencia del evaluador) | Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona) | |
| UCL 1 <i>Asesorar al cliente respecto de información requerida en materia aduanera</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Asegurando continuidad y efectividad del servicio al clientes. • Controlando ejecución de operaciones. • Coordinando al equipo de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • Ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agenda electrónica, calculadora. • Elementos | <ul style="list-style-type: none"> • 3 Observaciones en terreno correspondientes a las UCL(s) del perfil • Autoevaluación. • Evaluación del Jefe Directo. • Entrevistas de conocimientos específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de desempeño. • Registros de producción semanal. • Cartas de recomendación. • Diplomas y cursos de capacitación. | |
| UCL 2 <i>Preparar documentación aduanera.</i> | | | | | |
| UCL 3 <i>Valorizar la mercancía</i> | | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| <p>UCL 4 <i>Revisar Tramitación Documental Aduanera</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticando anomalías en los procesos. | <p>informáticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material de oficina. | <p>basadas en las UCL(s).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Currículo Vitae. |
| <p>UCL 5 <i>Confeccionar el Documento Único de salida DUS</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Asegurando y validando los datos. | <ul style="list-style-type: none"> • Programas propios de cada empresa: aplicaciones informáticas para la gestión de clasificación y valorización. | | <ul style="list-style-type: none"> • Registros personales, tales como: certificados, licencias. |
| <p>UCL 6 <i>Confeccionar Documentación Aduanera de Importación DIN</i></p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Intranet. | | |

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL: ASISTENTE DE PEDIDOR

| SECTOR: COMERCIO EXTERIOR | | SUBSECTOR 6 ÁREA: ADUANA | | VIGENCIA: FEBRERO 2016 | |
|---|--|---|--|--|--|
| <p>Area Ocupacional: Perfil relevante para aquellas personas cuyo propósito principal es colaborar con el Pedidor en la preparación de la documentación requerida para llevar a cabo las tramitaciones aduaneras, detectando anomalías en la documentación y proporcionando apoyo en el proceso de valorización, considerando las reglamentaciones, normativas y procedimientos regentes en materias aduaneras, de transporte y de seguridad.</p> | | | | | |
| Contextos de Competencias | | | | | |
| Unidades de Competencia Asociadas al Perfil | Condiciones y situaciones | Herramientas, equipos y materiales | Evidencias | | |
| | | | Directas (Generadas en presencia del evaluador) | Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona) | |
| UCL 2 <i>Preparar documentación aduanera</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionando apoyo en el proceso de valorización. • Diagnosticando anomalías en los procesos. | <ul style="list-style-type: none"> • Ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agenda electrónica, | <ul style="list-style-type: none"> • 3 Observaciones en terreno correspondientes a las UCL(s) del perfil • Autoevaluación. • Evaluación del Jefe Directo. | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de desempeño. • Registros de producción semanal. • Cartas de recomendación. | |
| UCL 4 <i>Revisar Tramitación Documental Aduanera</i> | | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>UCL 5 <i>Confeccionar el Documento Único de salida DUS</i></p> | | <ul style="list-style-type: none"> • calculadora. • Elementos informáticos. • Material de oficina. • Programas propios de cada empresa: aplicaciones informáticas para la gestión de clasificación y valorización. | <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas de conocimientos específicos basadas en las UCL(s). • Simulaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Diplomas y cursos de capacitación. • Currículo Vitae. • Registros personales, tales como: certificados, licencias. |
| <p>UCL 6 <i>Confeccionar Documentación Aduanera de Importación DIN</i></p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Intranet. | | |

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL: TRAMITADOR ADUANERO

| SECTOR: COMERCIO EXTERIOR | | SUBSECTOR ó ÁREA: ADUANA | | VIGENCIA: FEBRERO 2016 | |
|--|--|--|--|---|--|
| Area Ocupacional: | | | | | |
| Perfil relevante para aquellas personas cuyo propósito principal es tramitar el despacho aduanero de mercancías y su correspondiente pago, velando por el fiel cumplimiento de las reglamentaciones, normativas y procedimientos regentes en una tramitación aduanera. | | | | | |
| Unidades de Competencia Asociadas al Perfil | Contextos de Competencia | | | | |
| | Condiciones y situaciones | Herramientas, equipos y materiales | Evidencias | | |
| | | | Directas (Generadas en presencia del evaluador) | Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona) | |
| UCL 7 Tramitar Despacho Aduanero para una Importación. | <ul style="list-style-type: none"> • Asegurando continuidad y efectividad del servicio. • Controlando ejecución de operaciones. • Coordinado al | <ul style="list-style-type: none"> • Ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agenda electrónica, calculadora. | <ul style="list-style-type: none"> • 3 Observaciones en terreno correspondientes a las UCL(s) del perfil • Autoevaluación. • Evaluación del Jefe Directo. | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de desempeño. • Registros de producción semanal. • Cartas de recomendación . | |
| UCL 8 Tramitar Despacho Aduanero para una Exportación. | | | | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <p>UCL 9 Tramitar pago por Destinación Aduanera.</p> | <p>equipo de trabajo (si lo tiene)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticando anormalidades en los procesos. • Asegurando y validando los datos. | <ul style="list-style-type: none"> • Material de oficina. • Programas informáticos propios de la empresa: para la gestión de clasificación y valorización. • Bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Intranet. • Botas de Seguridad. • Casco de Seguridad. • Guantes de seguridad para ingresar al puerto. | <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas de conocimientos específicos basadas en las UCL(s). • Simulaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Diplomas y cursos de capacitación. • Currículo Vitae. • Registros personales, tales como: certificados, licencias. |
| | | | | |

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL

UCL 1: Asesorar al cliente respecto de información requerida en materia aduanera

| UCL: ASESORAR AL CLIENTE RESPECTO DE INFORMACIÓN REQUERIDA EN MATERIA ADUANERA | | CÓDIGO: | VIGENCIA: 28/02/16 |
|--|--|--|---------------------------|
| 1. Recibir antecedentes de manera oral o escrita respecto a una tramitación aduanera. | 2. Realizar una prospección en materia aduanera, considerando el tipo de mercancía y lugares de origen y destino. | 3. Dar a conocer al cliente, resultado del análisis realizado. | |
| CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | |
| 1.1 La información inicial que recibe es escuchada y/o leída atentamente. | 2.1 Las posibilidades de Intercambio comercial, basadas en indicios presentes son analizadas bajo un análisis minucioso y detallado para determinar si es posible intercambio comercial. | 3.1 Las inquietudes o dudas del cliente son escuchadas y/o leídas atentamente | |
| 1.2 Los antecedentes recopilados son verificados detalladamente, para constatar que se encuentra presente toda la información necesaria de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Agencia de Aduana. | 2.2 La mercancía en análisis, es valorizada conforme al Manual de Clasificación Arancelaria y, si existiese, al Acuerdo Comercial entre el país de origen y el de destino. | 3.2. Las dudas e inquietudes son clarificadas y respondidas al cliente de manera clara y concreta. | |
| | 2.3 La documentación necesaria para la eventual tramitación aduanera, es definida, considerando los | | |

| | | |
|--|---|--|
| | requerimientos aduanero del país de origen, el de tránsito y el de destino. | |
|--|---|--|

| COMPETENCIAS CONDUCTUALES | |
|--|--|
| Nombre de la Competencia Conductual | Descripción de la competencia conductual asociada a la competencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al Cliente | <ul style="list-style-type: none"> • Esta competencia implica la capacidad de cooperar, incluso de forma anónima, en los objetivos comunes, subordinando los propios intereses a los intereses comunes y considerando como más relevante el objetivo de todos que las circunstancias personales que se han de sacrificar o posponer. Así mismo, se preocupa de explicar claramente al cliente toda información requerida, chequeando que ha sido comprendida. Una variable importante de esta competencia es el trato cordial que entrega al cliente, escucha atentamente y sobre todo consulta por la satisfacción del cliente en cuanto a la entrega de información. Supone una habilidad para la relación interpersonal y para comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito de las acciones de los demás. Es imprescindible, además, una cierta habilidad para superar conflictos emocionales interpersonales y para expresar abiertamente las propias opiniones a pesar de la oposición del resto del equipo. <p><u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Trata de identificar conflictos subyacentes y llegar al centro del problema para mejorar la integración y coordinación de actuaciones del grupo. • Resuelve conflictos y situaciones difíciles dentro del equipo. • Toma medidas de cambio para que el grupo funcione mejor: redistribuye funciones, entrena y forma, aconseja. • Defiende la buena reputación del grupo ante terceros, etc. • Estimula las relaciones personales entre los miembros del grupo para conseguir un mayor entendimiento y mejora las actuaciones conjuntas. |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Detalles | <ul style="list-style-type: none"> • El grado en que se espera que los empleados demuestren precisión, análisis y atención al detalle en su trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se preocupa de revisar al menos 2 veces el o los documentos para evitar errores. • Logra precisión en la información que entrega tanto al cliente externo como a sus pares y/o superiores. • Presta atención a los detalles, distinguiendo todos los aspectos que puedan perjudicar el buen funcionamiento de su trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de orientar todos los actos al logro de los resultados, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes y necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Realiza un trabajo de calidad de acuerdo a las metas de la organización • Se orienta al mejoramiento continuo • Alinea su trabajo con la visión de la empresa |
| <ul style="list-style-type: none"> • Capitalización de la Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Explicitar y compartir oportunamente el know how adquirido a través de la propia experiencia en el trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Comparte su know how cada vez que alguien de la empresa le manifiesta su interés. • Comprende el beneficio organizacional de “no re inventar la rueda” • Reflexiona sobre las lecciones aprendidas • Al realizar reuniones, genera documentos para tornar accesible al resto de la organización sobre los conocimientos adquiridos en su experiencia. • Estimula a otros a usar y hacer accesible el know how entendido como un bien común. |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de información. | <ul style="list-style-type: none"> • Es la disposición constante por saber más de las cosas. Involucra la capacidad para realizar un trabajo sistemático, en un determinado tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Es proactivo en la búsqueda constante de información pensando siempre que su tarea o función se puede realizar de la mejor manera posible, aplicando nuevos conocimientos. • Aplica constantemente los nuevos conocimientos adquiridos mejorando su producción. • Comparte la nueva información con su equipo de trabajo para lograr que el trabajo de todos se perfeccionen y logren las metas propuestas. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Bajo Presión | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de continuar actuando eficazmente aún en situaciones de presión de tiempo o posiciones y diversidad. Es la facultad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia. Puede priorizar las demandas con facilidad en contexto de mucha presión. • Alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo y su desempeño es bueno en situaciones de exigencia. • Su desempeño se ve menguado en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es más bajo en situaciones de mucha exigencia. Le es difícil priorizar la demandas en estas situaciones. |

CONOCIMIENTOS

- Conocimientos en Mercilogia
- Conocimientos en trámites aduaneros
- Conocimientos de la Ley de Aduanas y su Reglamento.
- Conocimientos de Comercio Exterior
- Manejo de PC a nivel usuario
- Conocimiento de valoración aduanera
- Conocimiento de operación en SIGAD

| ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS | |
|---|--|
| Para la evaluación en situación real de trabajo | Para la evaluación simulada |
| <ul style="list-style-type: none"> • Considerar al menos tres observaciones en el lugar de trabajo, en las que el evaluado simule la atención a cliente, revise y entregue información concreta y oportuna debiendo realizarlos estrictamente según los criterios de desempeño establecidos. • Evaluar que los productos de su trabajo, simulaciones de costos y atenciones a clientes. | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al trabajador a evaluar la atención al cliente en una simulación • Solicitar al trabajador a evaluar una prospección en materia aduanera, considerando el tipo de mercancía y lugares de origen y destino. • Solicitar al trabajador a evaluar que simule la entrega del resultado del análisis a un cliente ficticio. |

UCL 2: Preparar Documentación Aduanera.

| UCL: PREPARAR DOCUMENTACIÓN ADUANERA | | CÓDIGO: | VIGENCIA: 28/02/16 |
|--|---|----------------|------------------------------|
| 1. Recibir antecedentes respecto de una tramitación aduanera. | 2.- Recopilar documentación requerida para la tramitación aduanera. | | |
| CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | | |
| 1.1 Los requerimientos de servicio de tramitación aduanera son escuchados y/ o leídos de manera atenta, de acuerdo a los protocolos establecidos en cada Agencia de Aduana. | 2.1 Las carpetas física y electrónica, son creadas en forma correcta y oportuna para el archivo de información y documentación requerida en la tramitación aduanera, conforme a los recursos disponibles y a los procedimientos de la agencia de aduanas. | | |
| 1.2 La documentación necesaria para llevar a cabo la tramitación aduanera, es solicitada al cliente o a su representante, de manera completa y en forma clara y oportuna, de acuerdo a las | 2.2 La documentación física es archivada correcta y oportunamente en la carpeta física, de acuerdo a los procedimientos de la agencia de aduanas. | | |

| | |
|---|---|
| normativas y reglamentación vigentes. | |
| 1.3 La documentación física o electrónica es recepcionada, de acuerdo a los procedimientos de la agencia de aduanas. | 2.3 Los datos son ingresados al software aduanero empleado en la agencia de aduanas, de manera oportuna y exacta, según los procedimientos de las agencia de aduanas. |
| 1.4 La documentación recibida es revisada de manera oportuna y exhaustiva, para verificar legitimidad de los documentos y que no haya información ni documentación faltante, conforme a las normativas y reglamentación vigentes. | |
| 1.5 La documentación faltante o incompleta es solicitada al cliente de manera cordial y explícita, considerando la normativa y reglamentación vigentes. | |

| COMPETENCIAS CONDUCTUALES | |
|--|---|
| Nombre de la Competencia Conductual | Descripción de la competencia conductual asociada a la competencia |
| | |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Detalles | <ul style="list-style-type: none"> • El grado en que se espera que los empleados demuestren precisión, análisis y atención al detalle en su trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se preocupa de revisar al menos 2 veces el o los documentos para evitar errores. • Logra precisión en la información que entrega tanto al cliente externo como a sus pares y/o superiores. • Presta atención a los detalles, distinguiendo todos los aspectos que puedan perjudicar el buen funcionamiento de su trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de orientar todos los actos al logro de los resultados, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes y necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Realiza un trabajo de calidad de acuerdo a las metas de la organización Se orienta al mejoramiento continuo Alinea su trabajo con la visión de la empresa. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se compromete con los objetivos de trabajos y/o proyectos • Asume responsabilidades • Entrega los resultados a tiempo. |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Bajo Presión | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de continuar actuando eficazmente aún en situaciones de presión de tiempo o posiciones y diversidad. Es la facultad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia. <p><u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia. Puede priorizar las demandas con facilidad en contexto de mucha presión. • Alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo y su desempeño es bueno en situaciones de exigencia. • Su desempeño se ve menguado en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es más bajo en situaciones de mucha exigencia. Le es difícil priorizar la demandas en estas situaciones. |
|--|---|

CONOCIMIENTOS

- Conocimientos en Merciología
- Conocimientos en trámites aduaneros
- Conocimientos de la Ley de Aduanas y su Reglamento.
- Conocimientos de Comercio Exterior
- Manejo de PC a nivel usuario
- Conocimiento de valoración aduanera
- Conocimiento de operación en SIGAD

| ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS | |
|---|--|
| Para la evaluación en situación real de trabajo | Para la evaluación simulada |
| <ul style="list-style-type: none">• Considerar al menos tres observaciones en el lugar de trabajo, en las que el evaluado prepare la documentación y recopile y archive esta, debiendo realizarlos estrictamente según los criterios de desempeño establecidos.• Evaluar que los productos de su trabajo, esto es: un registro en software y carpeta física estén correctos y completos. | <ul style="list-style-type: none">• Solicitar al trabajador a evaluar la organización y verificación de la documentación necesaria que utilizará para llevar a cabo su trabajo.• Solicitar al trabajador a evaluar la creación de una carpeta física y electrónica.• Solicitar al trabajador a evaluar el archivo de la documentación.• Solicitar al trabajador a evaluar el ingreso de datos al sistema computacional de acuerdo a las normas aduaneras. |

UCL 3: Valorizar la mercancía

| UCL: VALORIZAR LA MERCANCIA | | CÓDIGO: | VIGENCIA: 28/02/16 |
|--|--|--|---------------------------|
| 1. Clasificar la mercancía | | 2.- Determinar valor de la mercancía. | |
| CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | | CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | |
| 1.1 Las mercancías destinadas a un proceso de importación son identificadas y descritas conforme a sus características físicas y/o químicas, basándose en la nómina de mercancías establecida en el Sistema de Nomenclatura Arancelario, utilizado en Chile. | 2.1 Los gravámenes aduaneros sobre la importación son determinados correctamente, de acuerdo al código numérico arancelario asignado a la mercancía y a los valores indicados por el Servicio Nacional de Aduanas. | | |
| 1.2 El código numérico arancelario es asignado correctamente a la mercancía, según el Sistema de Nomenclatura Arancelario utilizado en Chile. | 2.2 El Valor Aduanero de la mercancía importada, es determinado correctamente, considerando los gastos efectivos de transporte hasta su lugar de entrada al territorio nacional, los gastos de carga, descarga y manipulación ocasionados por dicho transporte, los costos de seguro y otros costos que corresponda. | | |
| 1.3 El código numérico de la mercancía es revisado y corregido en forma exacta y oportuna, en caso de error en su asignación, conforme a las características físicas y/o químicas del producto, basándose en la nómina de mercancías indicada en el Sistema de Nomenclatura Arancelario, utilizado en Chile. | 2.3 La valorización de las mercancías es revisada y efectuadas las correcciones en forma exacta y oportuna en caso de error, considerando los valores indicados por el Servicio Nacional de Aduanas. | | |

| COMPETENCIAS CONDUCTUALES | |
|--|---|
| Nombre de la Competencia Conductual | Descripción de la competencia conductual asociada a la competencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Detalles | <ul style="list-style-type: none"> • El grado en que se espera que las personas demuestren precisión, análisis y atención al detalle en su trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se preocupa de revisar al menos 2 veces el o los documentos para evitar errores. • Logra precisión en la información que entrega tanto al cliente externo como a sus pares y/o superiores. • Presta atención a los detalles, distinguiendo todos los aspectos que puedan perjudicar el buen funcionamiento de su trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de orientar todos los actos al logro de los resultados, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes y necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Realiza un trabajo de calidad de acuerdo a las metas de la organización • Se orienta al mejoramiento continuo • Alinea su trabajo con la visión de la empresa |
| <ul style="list-style-type: none"> • Capitalización de la Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Explicitar y compartir oportunamente el know how adquirido a través de la propia experiencia en el trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Comparte su know how cada vez que alguien de la empresa le manifiesta su interés. • Comprende el beneficio organizacional de “no re inventar la rueda”. • Reflexiona sobre las lecciones aprendidas y realiza reuniones o genera documentos para tornar accesible al resto de la organización sobre los conocimientos adquiridos en su experiencia. • Estimula a otros a usar y hacer accesible el know how entendido como un bien común. |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se compromete con los objetivos de trabajos y/o proyectos • Asume responsabilidades • Entrega los resultados a tiempo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Bajo Presión | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de continuar actuando eficazmente aún en situaciones de presión de tiempo o posiciones y diversidad. Es la facultad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia. Puede priorizar las demandas con facilidad en contexto de mucha presión. • Alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo y su desempeño es bueno en situaciones de exigencia. • Su desempeño se ve menguado en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es más bajo en situaciones de mucha exigencia. Le es difícil priorizar las demandas en estas situaciones. |

CONOCIMIENTOS

- Conocimientos de Mercilogía
- Conocimientos de trámites aduaneros
- Conocimientos de la Ley de Aduanas y su Reglamento.
- Conocimientos de Comercio Exterior
- Manejo de PC a nivel usuario
- Conocimiento de valoración aduanera
- Conocimiento de operación en SIGAD

| ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS | |
|---|--|
| Para la evaluación en situación real de trabajo | Para la evaluación simulada |
| <ul style="list-style-type: none"> • Considerar al menos tres observaciones en el lugar de trabajo, en las que el evaluado valore y clasifique un producto determinado, considerando diferentes tipos de mercancías que requieran diferente documentación, debiendo realizarlos estrictamente según los criterios de desempeño establecidos • Los productos verificables de su función principal está determinado en como realiza la valorización y clasificación de un producto. | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al trabajador a evaluar la identificación de mercancías, de acuerdo al manual arancelario. • Solicitar al trabajador a evaluar que indique cual es la nomenclatura que clasifica el producto. • Solicitar al trabajador a evaluar, que asigne el código numérico arancelario correspondiente. • Solicitar al trabajador a evaluar que determine los impuestos o gravámenes que correspondan de acuerdo a su clasificación • Solicitar al trabajador a evaluar el registro en el DUS. |

UCL 4: Revisar Tramitación Documental Aduanera

| UCL: REVISAR TRAMITACIÓN DOCUMENTAL ADUANERA | | CÓDIGO: | VIGENCIA: 28/02/12 |
|--|---|--|-------------------------------|
| 1. Chequear la documentación entregada por el cliente. | 2. Chequear la valoración de mercancías. | 3. Chequear la información registrada en la documentación aduanera. | |
| CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | |
| 1.1 La documentación de una tramitación aduanera recibida, es revisada de manera oportuna y exhaustiva, para verificar la legitimidad de los documentos y la completitud de la información y documentación, conforme a las normativas y reglamentación vigentes. | 2.1 La exactitud en la valoración de la mercancía es verificada detallada y oportunamente, conforme a las características físicas y/o químicas del producto, basándose en la nómina de mercancías indicada en el Sistema de Nomenclatura Arancelario, utilizado en Chile. | 3.1 Los datos ingresados en el Documento Único de Salida (DUS) o en la Declaración de Ingreso (DIN), según sea el caso, son revisados de modo exhaustivo y oportuno, considerando los procedimientos de la Agencia de Aduana y las normas y reglamentación del Servicio Nacional de Aduanas. | |
| 1.2 Las situaciones de documentación disconforme o información faltante, son informadas al Jefe Directo, de manera oportuna y clara, considerando los procedimientos de la Agencia de Aduanas. | 2.2 Los eventuales errores en la asignación del código numérico de la mercancía son informados al jefe directo en forma exacta y oportuna, basados en la nómina de mercancías indicada en el Sistema de Nomenclatura Arancelario, utilizado en Chile. | 3.2 Los errores en la digitación de los datos ingresados en el Documento Único de Salida o en la Declaración de Ingreso (DIN) según sea el caso, son informadas de manera oportuna y clara, considerando los procedimientos de la Agencia de Aduana y las normas y reglamentación indicados por el Servicio Nacional de Aduanas. | |
| | 2.3 Los eventuales errores en la valoración de las mercancías son comunicadas en forma | | |

| | | |
|--|--|--|
| | exacta y oportuna, considerando los valores indicados por el Servicio Nacional de Aduanas. | |
|--|--|--|

| COMPETENCIAS CONDUCTUALES | |
|--|--|
| Nombre de la Competencia Conductual | Descripción de la competencia conductual asociada a la competencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Detalles | <ul style="list-style-type: none"> • El grado en que se espera que los empleados demuestren precisión, análisis y atención al detalle en su trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se preocupa de revisar al menos 2 veces el o los documentos para evitar errores. • Logra precisión en la información que entrega tanto al cliente externo como a sus pares y/o superiores. • Presta atención a los detalles, distinguiendo todos los aspectos que puedan perjudicar el buen funcionamiento de su trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se compromete con los objetivos de trabajos y/o proyectos • Asume responsabilidades propias de su cargo. • Entrega los resultados a tiempo. |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Trabajo Bajo Presión | <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de continuar actuando eficazmente aún en situaciones de presión de tiempo o posiciones y diversidad. Es la facultad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia. <p><u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia. Puede priorizar las demandas con facilidad en contexto de mucha presión.• Alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo y su desempeño es bueno en situaciones de exigencia.• Su desempeño se ve menguado en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es más bajo en situaciones de mucha exigencia. Le es difícil priorizar las demandas en estas situaciones. |
|--|--|

CONOCIMIENTOS

- Conocimientos en Merciología
- Conocimientos en trámites aduaneros
- Conocimientos de la Ley de Aduanas y su Reglamento.
- Conocimientos de Comercio Exterior
- Manejo de PC a nivel usuario
- Conocimiento de valoración aduanera
- Conocimiento de operación en SIGAD

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Para la evaluación en situación real de trabajo

- Considerar al menos tres observaciones en el lugar de trabajo, en las que el evaluado verifique y compruebe la valorización, con diferentes tipos de mercancías que requieran diferente documentación, debiendo realizarlos estrictamente según los criterios de desempeño establecidos.
- Los productos verificables de su función principal está determinado en como verifica y comprueba su valorización.

Para la evaluación simulada

- Solicitar al trabajador a evaluar que compruebe la exactitud de los datos y legitimidad de la documentación.
- Solicitar al trabajador a evaluar que entregue la documentación completa a un tramitador.

UCL 5: Confeccionar el Documento Único de salida DUS

| UCL: CONFECCIONAR EL DOCUMENTO UNICO DE SALIDA (DUS) | | CÓDIGO: | VIGENCIA: 28/02/16 |
|--|--|----------------|-------------------------------|
| 1. Confeccionar el DUS 1° envío. | 2. Confeccionar el DUS 2° envío. | | |
| CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | | |
| 1.1 La carpeta física de despacho es recepcionada y revisada, verificando detalladamente la completitud y corrección de la documentación recibida. | 2.1 La carpeta física de despacho con la documentación y la copia del DUS (1° envío), son recepcionadas y revisadas en forma detallada, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. | | |
| 1.2 La documentación faltante o errada es solicitada oportunamente al cliente para su corrección. | 2.2 El Documento único de Salida (2° envío) es confeccionado correctamente en el software correspondiente, de acuerdo a la Normativa Aduanera | | |
| 1.3 Las certificaciones requeridas son solicitadas oportunamente al proveedor externo habilitado. | 2.3 La información del DUS (2° envío) es verificada detalladamente, asegurando que no haya errores ni falte información. | | |
| 1.4 El Documento Único de Salida (1° envío) es confeccionado correctamente en el software correspondiente, de acuerdo a la normativa aduanera. | 2.4 Los documentos faltantes son incorporados a la carpeta física de despacho verificando su completitud, de acuerdo a la normativa aduanera. | | |
| 1.5 La información del DUS (1° envío), es verificada detalladamente, efectuando las correcciones o modificaciones necesarias, de acuerdo a los procedimientos de la Agencia de Aduana. | 2.5 El formulario DUS (2° envío), es despachado a tiempo y en forma correcta, a través del sistema habilitado por el Servicio Nacional de Aduanas. | | |
| 1.6 El formulario DUS 1° envío, es despachado a tiempo y en forma correcta, a través del sistema habilitado por el Servicio Nacional de | | | |

| | |
|--|--|
| Aduanas. | |
| 1.7 El DUS (1° envío), es impreso y guardado correctamente en la carpeta de despacho, de acuerdo a los procedimientos de la empresa. | |

| COMPETENCIAS CONDUCTUALES | |
|--|--|
| Nombre de la Competencia Conductual | Descripción de la competencia conductual asociada a la competencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Detalles | <ul style="list-style-type: none"> • El grado en que se espera que los empleados demuestren precisión, análisis y atención al detalle en su trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se preocupa de revisar al menos 2 veces el o los documentos para evitar errores. • Logra precisión en la información que entrega tanto al cliente externo como a sus pares y/o superiores. • Presta atención a los detalles, distinguiendo todos los aspectos que puedan perjudicar el buen funcionamiento de su trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de orientar todos los actos al logro de los resultados, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes y necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Realiza un trabajo de calidad de acuerdo a las metas de la organización • Se orienta al mejoramiento continuo • Alinea su trabajo con la visión de la empresa |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se compromete con los objetivos de trabajos y/o proyectos • Asume responsabilidades • Entrega los resultados a tiempo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Bajo Presión | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de continuar actuando eficazmente aún en situaciones de presión de tiempo o posiciones y diversidad. Es la facultad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia. Puede priorizar las demandas con facilidad en contexto de mucha presión. • Alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo y su desempeño es bueno en situaciones de exigencia. • Su desempeño se ve menguado en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es más bajo en situaciones de mucha exigencia. Le es difícil priorizar las demandas en estas situaciones. |

CONOCIMIENTOS

- Conocimientos en Mercilogía
- Conocimientos de trámites aduaneros
- Conocimientos de la Ley de Aduanas y su Reglamento.
- Conocimientos de Comercio Exterior
- Manejo de PC a nivel usuario
- Conocimiento de valoración aduanera
- Conocimiento de operación en SIGAD

| ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS | |
|---|--|
| Para la evaluación en situación real de trabajo | Para la evaluación simulada |
| <ul style="list-style-type: none"> • Considerar al menos tres observaciones en el lugar de trabajo, en las que el evaluado confeccione un DUS en su primer y segundo envío, con diferentes tipos de mercancías que requieran diferente documentación., debiendo realizarlos estrictamente según los criterios de desempeño establecidos. • Evaluar que los productos de su trabajo, esto es DUS, registro en software y carpeta física estén correctos y completos. | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al trabajador a evaluar la revisión de la carpeta, verificando los datos y completando lo que falta • Solicitar al trabajador a evaluar el despacho del DUS como si fuese en el sistema del Servicio Nacional de Aduanas. • Considerar al menos tres observaciones en las que el evaluado confeccione un DUS en su primer y segundo envío, con diferentes tipos de mercancías que requieran diferente documentación., debiendo realizarlos estrictamente según los criterios de desempeño establecidos. • Evaluar el ingreso de datos a un software similar al que el evaluado usará en una situación real. |

UCL 6: Confeccionar Documentación Aduanera de Importación DIN

| UCL: CONFECCIONAR DOCUMENTACIÓN ADUANERA DE IMPORTACIÓN (DIN) | | CÓDIGO: | VIGENCIA: 28/02/12 |
|--|---|--|---------------------------|
| 1. Confeccionar borrador DIN. | | 2. Enviar DIN al Servicio Nacional de Aduana. | |
| CRITERIOS DE DESEMPEÑO | | CRITERIOS DE DESEMPEÑO | |
| 1.1 La carpeta física de despacho es recepcionada y revisada atentamente determinado si se encuentran todos los documentos requeridos. | 2.1 La carpeta es completada oportuna y correctamente con documentos pendientes si es necesario, de acuerdo a los protocolos establecidos por cada Agencia de Aduana. | | |
| 1.2 La documentación es solicitada oportuna y cordialmente para ser completada, en caso de ser errada o faltante. | 2.2 La Declaración de Importación, es confeccionada ordenadamente en el software de acuerdo a la Normativa Aduanera. | | |
| 1.3 El borrador DIN es confeccionado de manera correcta y oportuna según procedimientos de la Agencia de Aduana. | 2.3 La Declaración de Importación es enviada en forma electrónica a la Aduana para su aceptación a Trámite. | | |
| 1.4 La información ingresada en el borrador DIN es cotejada cuidadosamente según procedimientos de la Agencia de Aduana. | | | |
| 1.5 El Borrador DIN es impreso y guardado en carpeta junto a documentos base. | | | |

| COMPETENCIAS CONDUCTUALES | |
|--|--|
| Nombre de la Competencia Conductual | Descripción de la competencia conductual asociada a la competencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Detalles | <ul style="list-style-type: none"> • El grado en que se espera que los empleados demuestren precisión, análisis y atención al detalle en su trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se preocupa de revisar al menos 2 veces el o los documentos para evitar errores. • Logra precisión en la información que entrega tanto al cliente externo como a sus pares y/o superiores. • Presta atención a los detalles, distinguiendo todos los aspectos que puedan perjudicar el buen funcionamiento de su trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de orientar todos los actos al logro de los resultados, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes y necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Realiza un trabajo de calidad de acuerdo a las metas de la organización • Se orienta al mejoramiento continuo • Alinea su trabajo con la visión de la empresa |
| <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se compromete con los objetivos de trabajos y/o proyectos • Asume responsabilidades propias de su cargo. • Entrega los resultados a tiempo. |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Bajo Presión | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de continuar actuando eficazmente aún en situaciones de presión de tiempo o posiciones y diversidad. Es la facultad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia. • <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia. Puede priorizar las demandas con facilidad en contexto de mucha presión. • Alcanza los objetivos aunque este presionado por el tiempo y su desempeño es bueno en situaciones de exigencia. • Su desempeño se ve menguado en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es más bajo en situaciones de mucha exigencia. Le es difícil priorizar las demandas en estas situaciones. |
|--|---|

CONOCIMIENTOS

- Conocimientos en Merciología
- Conocimientos en trámites aduaneros
- Conocimientos de la Ley de Aduanas y su Reglamento.
- Conocimientos de Comercio Exterior
- Manejo de PC a nivel usuario
- Conocimiento de valoración aduanera
- Conocimiento de operación en SIGAD

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

| Para la evaluación en situación real de trabajo | Para la evaluación simulada |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Considerar al menos tres observaciones en el lugar de trabajo, en las que el evaluado confeccione un DIN, con diferentes tipos de mercancías que requieran diferente documentación, debiendo | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al trabajador a evaluar elaborar DIN • Solicitar al trabajador a |

| | |
|--|--|
| <p>realizarlos estrictamente según los criterios de desempeño establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los productos verificables de su función principal está determinado en como realiza la preparación y recolección de los documentos ya descritos. | <p>evaluar verificar datos y corregir errores.</p> |
|--|--|

UCL 7: Tramitar Despacho Aduanero para una Importación

| UCL: TRAMITAR EL DESPACHO ADUANERO PARA UNA IMPORTACIÓN | | CÓDIGO: | VIGENCIA: 28/02/16 |
|---|---|----------------|---------------------------|
| 1. Presentar y notificar documentación a la aduana ubicada en el terminal de descarga. | 2. Tramitar documentación frente a los organismos fiscalizadores que correspondan al proceso de importación. | | |
| CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | | |
| 1.2 La carpeta física con los documentos para la importación son recepcionados de manera completa, ordenada y oportuna, de acuerdo a los procedimientos de la Agencia de Aduana y a la reglamentación aduanera. | 2.1 La documentación reglamentaria es presentada en forma ordenada y total al organismo fiscalizador que corresponda, conforme al tipo de carga. | | |
| 1.2 Los documentos con la carpeta física para la importación son verificados de manera detallada, conforme a la reglamentación aduanera. | 2.2 La revisión de la documentación es presenciada atentamente, en espera de las indicaciones y respuestas de los funcionarios de los organismos fiscalizadores pertinentes. | | |
| 1.3 La documentación de remplazo de documentos inexactos o incompletos es solicitada de manera inmediata y precisa a la Agencia de Aduana. | 2.3 Las indicaciones y sugerencias advertidas por el funcionario del organismo fiscalizador pertinente, referidas a inexactitudes en la documentación, son gestionadas de manera rápida y oportuna conforme a la reglamentación aduanera. | | |
| 1.4 La documentación es entregada de manera ordenada y completa, al funcionario del Servicio Nacional de Aduana a cargo de la internación de | | | |

| | |
|---|--|
| la mercancía. | |
| 3. Presenciar aforos físicos y documentales, cuando corresponda. | 4. Gestionar las actividades previas a la facturación |
| CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO |
| 3.1 El aforo físico es presenciado de manera atenta, en espera de las indicaciones del funcionario fiscalizador del Servicio Nacional de Aduana. | 4.1 Los documentos requeridos para la facturación son ordenados responsablemente, de acuerdo a los procedimientos de la Agencia de Aduanas |
| 3.2. El aforo documental es presenciado de manera atenta, en espera de las indicaciones del funcionario fiscalizador del Servicio Nacional de Aduana. | 4.2 Los documentos requeridos para la facturación son corroborados minuciosamente. |
| 3.3 Las indicaciones del funcionario fiscalizador del Servicio Nacional de Aduana, son recepcionadas y gestionadas de manera oportuna, de acuerdo a la reglamentación aduanera. | 4.3 La carpeta con los documentos para la facturación son entregados de manera diligente a la Agencia de Aduana. |

COMPETENCIAS CONDUCTUALES

| Nombre de la Competencia Conductual | Descripción de la competencia conductual asociada a la competencia |
|--|---|
|--|---|

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Detalles | <ul style="list-style-type: none"> • El grado en que se espera que los empleados demuestren precisión, análisis y atención al detalle en su trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se preocupa de revisar al menos 2 veces el o los documentos para evitar errores. • Logra precisión en la información que entrega tanto al cliente externo como a sus pares y/o superiores. • Presta atención a los detalles, distinguiendo todos los aspectos que puedan perjudicar el buen funcionamiento de su trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de orientar todos los actos al logro de los resultados, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes y necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Realiza un trabajo de calidad de acuerdo a las metas de la organización • Se orienta al mejoramiento continuo • Alinea su trabajo con la visión de la empresa |
| <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se compromete con los objetivos de trabajos y/o proyectos • Asume responsabilidades • Entrega los resultados a tiempo. |

CONOCIMIENTOS

- Conocimientos de Compañías Navieras
- Conocimientos en Aclaraciones Aduaneras
- Conocimientos de Servicios Extraportuarios
- Condiciones de carga, por ejemplo: Temperaturas.
- Conocimientos básicos en inglés
- Sistemas Operacionales
- Conocimientos en SIGA

- Conocimientos de tipos de almacenes
- Conocimientos de documentación para el Servicio Nacional de Aduana
- Conocimiento de documentación de la Tesorería General de la Republica.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

| Para la evaluación en situación real de trabajo | Para la evaluación simulada |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Considerar al menos tres observaciones en el lugar de trabajo, en las que el evaluado presente y notifique documentación, tramite la documentación correspondiente frente a los diversos servicios como por ejemplo, serna pesca, salud, SAG entre otros. Presencie aforos físicos y documentales cuando corresponda y gestione todas las actividades previas a la facturación, debiendo realizarlos estrictamente según los criterios de desempeño establecidos. | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al trabajador a evaluar la presentación y notificación de documentos. • Solicitar al trabajador a evaluar la tramitación aduanera frente a los servicios que corresponda. • Solicitar al trabajador a evaluar verificar datos y corregir errores. • Solicitar al trabajador a evaluar que ordene, revise y entregue la carpeta completa para la facturación. |

UCL 8: Tramitar Despacho Aduanero para una Exportación

| UCL: TRAMITAR EL DESPACHO ADUANERO PARA UNA EXPORTACIÓN | | CÓDIGO: | VIGENCIA: 28/02/16 |
|--|---|--|-------------------------------|
| 1. Presentar y notificar documentación a la aduana ubicada en el terminal de carga. | 2. Tramitar documentación frente a los organismos fiscalizadores que correspondan al proceso de exportación. | 3.- Gestionar las actividades previas a la facturación. | |
| CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO: | CRITERIOS DE DESEMPEÑO | |
| 1.3 La carpeta física con todos los documentos para la exportación son recepcionados, ordenada y oportuna, de acuerdo a los procedimientos de la Agencia de Aduana y a la reglamentación aduanera. | 2.1 La documentación reglamentaria es presentada en forma ordenada y completa al organismo fiscalizador conforme al tipo de carga. | 3.1 Los documentos requeridos para la facturación son ordenados responsablemente, de acuerdo a los procedimientos de la Agencia de Aduanas | |
| 1.2 La carpeta física con los documentos para la exportación son verificados detalladamente, conforme a la reglamentación aduanera. | 2.2 La revisión de la documentación es presenciada atentamente, en espera de las indicaciones y respuestas de los funcionarios de los organismos fiscalizadores pertinentes. | 3.2 Los documentos requeridos para la facturación son corroborados minuciosamente. | |
| 1.3 La documentación faltante o inexacta es solicitada de manera inmediata y precisa a la Agencia de Aduana. | 2.3 Las indicaciones y sugerencias advertidas por el funcionario del organismo fiscalizador pertinente, referidas a inexactitudes en la documentación, son gestionadas de manera rápida y oportuna conforme a la reglamentación aduanera. | 3.3 La carpeta con los documentos para la facturación son entregados de manera diligente a la Agencia de Aduana. | |

| | | |
|--|--|--|
| 1.4 La documentación es entregada de manera ordenada al funcionario del Servicio Nacional de Aduana, a cargo de la salida de la mercancía. | | |
|--|--|--|

| COMPETENCIAS CONDUCTUALES | |
|--|--|
| Nombre de la Competencia Conductual | Descripción de la competencia conductual asociada a la competencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Detalles | <ul style="list-style-type: none"> • El grado en que se espera que los empleados demuestren precisión, análisis y atención al detalle en su trabajo. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Se preocupa de revisar al menos 2 veces el o los documentos para evitar errores. • Logra precisión en la información que entrega tanto al cliente externo como a sus pares y/o superiores. • Presta atención a los detalles, distinguiendo todos los aspectos que puedan perjudicar el buen funcionamiento de su trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los Resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de orientar todos los actos al logro de los resultados, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes y necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. <u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u> • Realiza un trabajo de calidad de acuerdo a las metas de la organización • Se orienta al mejoramiento continuo • Alinea su trabajo con la visión de la empresa |

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas. <p><u>Algunos indicadores para medir esta competencia son:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se compromete con los objetivos de trabajos y/o proyectos • Asume responsabilidades propias de su cargo. • Entrega los resultados a tiempo. |
|---|---|

CONOCIMIENTOS

- Conocimientos de Compañías Navieras
- Conocimientos en Aclaraciones Aduaneras
- Conocimientos de Servicios Extraportuarios
- Condiciones de carga, por ejemplo: Temperaturas.
- Conocimientos básicos en inglés
- Sistemas Operacionales
- Conocimientos en SIGA
- Conocimientos de tipos de almacenes
- Conocimientos de documentación para el Servicio Nacional de Aduana
- Conocimiento de documentación de la Tesorería General de la República.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

| Para la evaluación en situación real de trabajo | Para la evaluación simulada |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Considerar al menos tres observaciones en el lugar de trabajo, en las que el evaluado presente y notifique documentación, tramite la documentación correspondiente frente a los diversos servicios como por ejemplo, Sernapesca, Servicio de Salud, SAG entre otros, y gestione todas las actividades previas a la facturación, debiendo realizarlos estrictamente según los criterios de desempeño establecidos. | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al trabajador a evaluar la presentación y notificación de documentos. • Solicitar al trabajador a evaluar la tramitación aduanera frente a los servicios que corresponda. • Solicitar al trabajador a evaluar verificar datos y corregir errores. • Solicitar al trabajador a evaluar que ordene, revise y entregue la carpeta completa para la facturación. |

Capítulo VII

Actores Participantes del Proyecto

El proyecto se enmarcó en los desafíos de ChileValora para la producción de perfiles ocupacionales a través de Organismos Sectoriales (OSCL), bajo un esquema de trabajo tripartito con la participación de empleadores, trabajadores y gobierno.

Tanto la formulación del proyecto como la conformación del OSCL estuvo liderada por la Cámara Aduanera de Chile, principal representante de los empleadores del subsector aduanero, con la participación de representantes del Sindicato Interempresas Nacional de Trabajadores de Agencias de Aduana (SINTAACH) y del Sindicato Interempresas de Agencias de Aduanas de San Antonio (SIAASA), mientras que por el gobierno tuvieron participación el Servicio Nacional de Aduanas, Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio, Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) y Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca).

En los talleres y paneles de expertos participaron más de un centenar de personas, entre agentes de aduana, expertos y asesores del sector, académicos, trabajadores de agencias de aduana y funcionarios de la administración pública.

El desarrollo del proyecto estuvo a cargo de tres profesionales de la consultora Gestión y Promoción Universitaria S.A., y contó con la orientación permanente de profesionales de ChileValora.

Capítulo VIII

Conclusiones y Aprendizajes del Proceso

El desarrollo del proyecto deja importantes conclusiones para los actores que participaron en su ejecución, como también aprendizajes que queremos compartir con quienes deban desarrollar nuevos proyectos en el marco del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales:

- La metodología de análisis funcional resultó ser eficaz para identificar las funciones asociadas a cada perfil y para el levantamiento de las unidades de competencia laboral; también permitió identificar funciones asociadas a otros perfiles no considerados en el proyecto, y evaluar con el OSCL nuevos perfiles necesarios para el subsector.
- La activa participación de representantes de empleadores, trabajadores y entidades de gobierno en el OSCL fue un factor determinante para la convocatoria a talleres y paneles de expertos, para el adecuado levantamiento de los perfiles y para la validación en el subsector tanto del trabajo realizado como de las proyecciones futuras de la evaluación y certificación. En particular, los perfiles inicialmente propuestos en el anteproyecto, fueron cambiados tanto en número como en su denominación, logrando propuestas de mayor consenso, gracias a la participación de los diferentes actores.
- Inicialmente Chilevalora y la Cámara Aduanera de Chile solicitaron levantar cuatro perfiles laborales. Sin embargo, durante el período de levantamiento de información, el OSCL y

los paneles de expertos, concluyeron que dos de los perfiles debían fusionarse y otro debía cambiar su nombre.

- Finalmente, Se logró establecer tres perfiles laborales: Pedidor, Asistente de Pedidor y Tramitador Aduanero, con un total de nueve unidades de competencia laboral.
- Los Perfiles Laborales y Unidades de Competencia Laboral obtenidos son, por un lado, los estándares de los futuros procesos de evaluación y certificación de competencias laborales de trabajadores del subsector, y por otro, insumos para que las instituciones educativas puedan diseñar programas de formación, como asimismo para el diseño de actividades de capacitación laboral de los trabajadores.
- En el desarrollo del proyecto fue posible identificar nuevos perfiles a considerar a futuro, como son el de Ejecutivo de Cuentas, Facturador de Agencia de Aduana y otros.

www.chilevalora.cl



chile✓alora
www.chilevalora.cl

