



PREGUNTAS FRECUENTES

PORTAL INTERNACIONAL CORREOSCHILE

Proceso internacional

1. ¿Qué instituciones participan para ingresar mi envío al país?

En el Proceso de Internación a Chile a través de CorreosChile, actúan las siguientes entidades:

- Servicio Nacional de Aduanas: Responsable de determinar derechos e impuestos a pagar.
- Tesorería General de la República: Responsable de recaudar derechos e impuestos.
- CorreosChile: Responsable de almacenar, transportar y distribuir.

2. ¿Todos los envíos pagan impuesto?

La reglamentación vigente en Chile del Ministerio de Hacienda, estipula que:

Los envíos cuyo valor sea menor a US\$ 30, y que correspondan a las siguientes partidas de la Sección 0 del Arancel Aduanero, previa calificación del Servicio Nacional de Aduanas, quedan exentos del pago de derechos, tasas u otros gravámenes aduaneros que cause su internación:

- 00.09 Mercancías, excepto vehículos, sin carácter comercial, de propiedad de viajeros que provengan del extranjero o zona franca o zona franca de extensión. Esto incluye:
 - 0009.0100 Equipaje.
 - 0009.0200 Mercancías de propiedad de cada viajero proveniente de Zona Franca o Zona Franca de Extensión, hasta por un valor aduanero de US\$ 1.218. De igual beneficio gozarán los pasajeros provenientes del extranjero que adquieran mercancías hasta por un valor aduanero de US\$ 500 en los Almacenes de Venta Libre establecidos en la ley N° 19.288, para su ingreso al país.
 - 0009.0300 Mercancías que porten los viajeros con residencia en localidades fronterizas nacionales, hasta por un valor de US\$ 150 FOB, por cada mes calendario.
 - 0009.04 Menaje y/o útiles de trabajo de chilenos



- 0009.0401 Menaje de chilenos con permanencia de seis meses a un año en el extranjero, hasta por un valor de US\$ 500 FOB.
- 0009.0402 Menaje y/o útiles de trabajo de chilenos con permanencia de más de uno a cinco años en el extranjero, hasta por un valor de US\$ 3.000 FOB.
- 0009.0403 Menaje y/o útiles de trabajo de chilenos con permanencia en el extranjero de más de cinco años, hasta por un valor de US\$ 5.000 FOB.
 - *0009.05 Menaje y/o útiles de trabajo de extranjeros que ingresen al país con visa de residencia temporal o sujeta a contrato por un período de un año o más:
- 0009.0501 Menaje hasta por un valor de US\$ 5.000 FOB.
- 0009.0502 Útiles de trabajo hasta por un valor de US\$ 1.500 FOB.
 - *0009.8900 Otras mercancías de viajeros hasta por un valor de US\$ 1.500 FOB.
- 00.19 Muestras de mercancías, sin carácter comercial. Lo que incluye:
 - 0019.0100 Destinadas a Ferias Internacionales Oficiales.
 - 0019.8900 Otras.
- 00.23 Obsequios sin carácter comercial, hasta por un valor FOB de US\$ 50, aunque estén comprendidos en otras partidas del arancel aduanero.

El resto de los paquetes envíos cuyo valor sea menor a US\$30 pagan impuestos.

Toda mercancía con un valor superior a US \$ 30.- debe pagar los derechos e impuestos que correspondan, el cual se obtiene del Valor Aduanero o CIF.

Para más información, ingresa a www.aduana.cl

3 ¿Por qué mi envío puede quedar retenido o demorarse en el proceso?

Los motivos son los siguientes:

- Envíos sin factura comercial o declaración de contenido: Para que el Servicio Nacional de Aduanas determine el monto de impuesto y arancel de tu envío requiere un documento que respalde el valor comercial del producto. Para estos casos asegúrate que en el país de origen incluyan la factura comercial o una copia de ella. Este documento deberá contener como mínimo la siguiente información: número y fecha, nombre del emisor, domicilio, nombre del consignatario de la mercancía según su especie, tipo o variedad, la cantidad, la unidad de medida, el valor unitario de éstas y el valor total de la venta.
- Existen algunos productos que tienen restricciones y requieren autorización especial para ingresar al país. Si tu envío contiene un producto restringido se le pedirá al importador o destinatario, vía carta certificada, el trámite, visaciones, certificaciones,



vistos buenos y/o autorizaciones cuando proceda, de acuerdo a las normas legales y reglamentarias estipuladas en el Anexo n° 14 del Servicio Nacional de Aduanas.

Por otra parte, existen productos que requieren de visaciones, certificaciones o vistos buenos previos al ingreso a Chile como:

- Mapas, cartas geográficas y otras obras que señalen límites Internacionales y fronteras del territorio nacional.
- Material escrito o audiovisual relativo a las artes marciales, destinado a la enseñanza, sin limitación alguna, cualquiera sea la persona, establecimiento o entidad que efectúe la operación.
- Alcoholes, bebidas alcohólicas y vinagres.
- Productos alimenticios de cualquier tipo.
- Sustancias tóxicas o peligrosas para la salud.
- Productos farmacéuticos, alimentos de uso médico y cosméticos.
- Películas cinematográficas y de video-cassettes, destinadas a la comercialización o uso comercial.

Los organismos que otorgan visaciones, certificaciones o vistos buenos previos al ingreso a Chile son:

- Dirección de fronteras y límite del estado d.f.l. n° 5 (d.o. 04.08.67).
- Servicio agrícola y ganadero art. 1° ley 18.164.
- Servicio de salud. Art. 2° ley 18.164.
- Servicio de salud. Art. 2° ley 18.164.
- Servicio de salud. Art. 2° ley 18.164.
- Consejo de calificación cinematográfica. Art. 12 d.l. 679 / 74, modif. Por ley 18.853 (d.o. 24.11.89). (4)

Los envíos que deben pagar impuestos son despachados a la sucursal más cercana al domicilio del destinatario, la notificación de pago de impuestos es enviada por carta certificada a tu domicilio, si la dirección está incorrecta puede existir una demora para que tu envío esté disponible para retiro y puedas pagar el impuesto. **Para hacer más expedita la comunicación asegúrate que quien envía, incluya un teléfono o dirección de correo electrónico en Chile que nos permita comunicarnos contigo a la brevedad.**

3. ¿Cómo calculo el valor aduanero (CIF)?

El cálculo de Derechos e Impuestos a pagar se obtiene del valor Aduanero o CIF, éste se calcula como:

Valor Aduanero o CIF = Valor FOB + Flete + Seguro



Dónde:

- **Valor FOB**

Corresponde al valor de la mercancía estipulado en factura comercial, transacción bancaria, o algún documento que acredite el valor de compra. Aduana podrá requerir documento adicional para comprobar este valor.

- **Flete**

Valor indicado en cupón de envío, corresponde a flete entre el país de origen y Chile.

- **Seguro**

Corresponde al 2% del valor FOB de la mercancía conforme normas de valoración de la O.M.A. (Organización Mundial de Aduanas)

El Servicio Nacional de Aduanas determina los Derechos e Impuesto de acuerdo a los siguientes ITEMS:

- **Derechos de Aduana:**

Régimen general: 6% del Valor Aduanero o CIF.

Tratado de Libre Comercio (TLC): 0% del Valor Aduanero o CIF.

- **IVA**

19% IVA. Corresponde al pago del impuesto al valor agregado, calculado sobre la suma del valor aduanero o CIF más el valor resultante de Derecho de Aduana. Verificación y Aforo (Trabajo realizado por fiscalizador de Aduanas conforme al artículo 84 de la Ordenanza de Aduanas)

1,5% del valor aduanero o CIF si es Régimen General

1% del valor aduanero o CIF si es TLC

Para mayor información del proceso aduanero en Chile ingresa en www.aduana.cl

4. ¿Cuáles son las opciones para importar productos?

Las opciones son las siguientes:

- **Red de operadores privados:** A través de productos Aliexpress Standard Shipping
- **Red de la Unión Postal Universal (UPU):** A esta red pertenece CorreosChile y se puede importar a través de EMS (Express Mail Service), encomiendas y cartas y pequeños paquetes.

IMPORTANTE: Considera que tanto los servicios EMS, encomiendas y envíos de correspondencia certificados cuentan con seguimiento e indemnización. Sin embargo, **los envíos de correspondencia NO Certificados no cuentan con estos atributos.**



5. ¿Cuánto tiempo puede demorar el proceso de internación?

El tiempo dependerá de la naturaleza, valor del envío y entrega de documentación requerida por el Servicio Nacional De Aduanas. En fechas de alto ingreso de envíos al país, como Navidad, el período de inspección puede aumentar algunos días.

6. ¿Cómo pago el impuesto de internación?

Recuerda que si la Aduana determina que tu envío debe pagar impuestos, deberán ser cancelados en alguna sucursal de CorreosChile o a través del sitio de la Tesorería General de la República. Si lo vas a hacer a través de Internet, ingresa en www.tesoreria.cl al acceso Recaudación y luego a Importación Postal F 18, donde deberás digitar tu RUT y el número de folio FIVP (Formulario de Importación Vía Postal y Pago Simultáneo)

7. ¿Existe la posibilidad de despachar un envío al extranjero y que en el país de destino paguen el servicio?

No es posible despachar un envío cuyo servicio sea cancelado en el país de destino. El servicio de pago en destino sólo está disponible para envíos nacionales.

Portal Internacional

1. ¿Qué envíos podrían ser requeridos con documentación para el ingreso a Chile?

Todo envío que contenga productos o mercancías con valor comercial, al momento de ingresar al país, podrían requerir documentación adicional para el proceso de internación.

2. ¿Qué formato y tamaño deben tener los archivos para subirlos o registrar en el Portal Internacional?

Deben tener formato de archivo PNG, JPG o PDF, tamaño máximo por documento de 2 MB.

3. ¿Qué podría pasar si no subo la documentación requerida a través de una Notificación de Aviso recibida en domicilio o por mail?

En caso de que se solicite la Factura Comercial y/o transacción bancaria y no se registre la documentación requerida, una vez que haya transcurrido el plazo definido para tales efectos, Aduana estará facultada para realizar la valoración del contenido del envío a valor de mercado.

En caso de que se soliciten visaciones, certificaciones o vistos buenos previos al ingreso a Chile, y no se registre documentación requerida, habiéndose cumplido el plazo de 30 días corridos, entonces CorreosChile procederá a gestionar la devolución del envío al remitente.



5. ¿Cuánto tiempo tengo para subir los documentos requeridos para la internación en Chile?

En caso que corresponda a un envío notificado por aviso en domicilio o por mail, tendrás plazo para subir documentos según lo señalado en la Notificación de Aviso recibida en tu domicilio o por mail.

6. ¿Qué debo hacer si no tengo factura comercial para subir al Portal Internacional?

Puedes sustituir la factura comercial por la imagen del carro de compras en formato PNG, jpg o pdf, donde sea posible ver: descripción del producto, valor unitario, cantidad del producto que se compró, valor total de compra y valor del despacho.

También puedes enviar el comprobante de transacción bancaria.

7. ¿Qué debo hacer si el producto que me envían es usado y no tengo cómo acreditar el valor con una factura comercial?

Todo producto que ingresa a Chile debe pagar impuestos, si no tienes factura por ser usado, puedes buscar una cotización en internet del mismo producto, en el cual se vea la descripción de éste y el valor.

8. ¿Qué debo hacer si el producto que me envían es un regalo y no tengo cómo acreditar el valor con una factura comercial?

Todo producto tiene un valor comercial, para lo cual se recomienda contactar a quien envía el regalo para que entregue la información requerida.

9. ¿Qué debo hacer si el producto que me envían es una donación y no tengo cómo acreditar el valor con una factura comercial?

Todo producto tiene un valor comercial, para lo cual se recomienda contactar a quien envía la donación para que entregue la información requerida.

Para más información sobre Donaciones, ingresa a www.aduana.cl

10. ¿Qué debo hacer si la factura comercial y transacción bancaria contienen más de un producto, pero el proveedor realizó envíos separados para cada uno?

Deberás subir la información separada para cada envío, donde la documentación debe estar debidamente identificada para cada valor de envío y producto que contenga.

11. La documentación que me solicitaron fue cargada en el Portal Internacional, pero recibí una notificación por mail de que no fue aceptada y me piden que la envíe nuevamente. ¿Qué debo hacer?

Debes eliminar el archivo registrado al envío que corresponda en el Portal Internacional y agregar la nueva documentación.



Es importante declarar la documentación la correcta, que corresponda a lo requerido en Notificación de Aviso

12. El Portal Internacional me solicita declarar valor de contenido en dólares (USD), pero yo lo pagué en otra moneda. ¿Cómo lo puedo resolver?

Si pagaste en otra moneda, puedes hacer la conversión y presentar ese valor. Es importante tener presente que la información que indiques es referencial ya que el valor válido es el que se indica en la factura comercial que está asociada al contenido del envío, la que puede estar en su interior o que podría ser solicitada para disponer de la información necesaria que permita realizar la valoración correspondiente.

13. ¿Cómo puedo conocer el número de bodega del envío que requiere documentación?

El número de bodega viene informado en la notificación de aviso recibida en domicilio o por mail. El número de bodega corresponde al Nro. de Bodegaje que aparece indicado en el Aviso de Presentación de Documentación. Por lo tanto, deberás ingresar ese número para que puedas enviar los documentos que te han sido requeridos.

14. ¿Qué pasa si subo al Portal Internacional la factura comercial y la transacción bancaria fuera de plazos indicados en Notificación de aviso?

El Servicio Nacional de Aduanas valorará de acuerdo a los precios corrientes de mercado.

15. ¿Tengo que subir todos los documentos de una sola vez o los puedo ir subiendo en distintos momentos?

Idealmente puedas subir los documentos de una vez; sin embargo, si eso no es posible, los puedes subir en la medida que vayas teniendo acceso a ellos.

Debes recordar que los documentos de factura comercial y transacción bancaria deben ser subidos antes del plazo señalados en Notificación de Aviso.

16. ¿Qué pasa con el envío si no subo los documentos al Portal Internacional dentro de los plazos solicitados?

Si habiéndose cumplido el plazo de 30 días corridos, CorreosChile procederá a gestionar la devolución del envío al remitente.

17. Recibí una notificación donde me piden documentos por varios envíos, ¿tengo que ingresar la información por cada envío en forma separada?

Deberás subir la información separada para cada envío. La documentación debe estar debidamente identificada para cada valor de envío y producto que contenga.



18. Tengo un documento que está asociado a varios envíos, ¿debo entregar el mismo documento para cada envío?

Deberás subir la información separada para cada envío. La documentación debe estar debidamente identificada para cada valor de envío y producto que contenga.

19. Realicé una compra en el extranjero, el envío viene a mi nombre, pero la compra se hizo con los datos de otra persona, ¿tendré problemas para enviar la documentación ya que no coinciden los nombres?

En el caso de los vistos buenos que puedan ser solicitados, esos documentos deben ser generados a nombre de la persona que es la destinataria del envío, no a nombre de quien realizó la compra. Si por error se emitieran esos documentos a nombre de quien realizó la compra, Aduana no los aceptará y se deberán solicitar unos nuevos documentos, corriendo el riesgo de que sean entregados fuera del plazo de 30 días corridos, cuando se activa el proceso de devolución del envío al remitente.

20. Aduana realizó la valoración de mi envío, pero el valor definido está por sobre lo que pagué, ¿cómo puedo resolver esta situación de manera que Aduana revise los valores a partir de los documentos que entregué y se haga el cobro del impuesto correctamente?

Para esto, deberás hacer llegar una solicitud de revisión de los impuestos al Servicio Nacional de Aduanas, adjuntando todos los antecedentes (factura, documentos que acrediten la forma de pago, carro de compras, etc.), donde se indique el monto cancelado por los artículos que vienen en el interior del envío, esto siempre y cuando no se hayan cancelado los impuestos. Dicha solicitud deberás gestionarla por medio de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), del Servicio Nacional de Aduanas, accediendo al sitio web www.aduana.cl.

Si ya cancelaste los impuestos, entonces deberás realizar una solicitud de reposición administrativa, para lo cual dispones de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de realizado el pago del impuesto. Para esto, deberás enviar una carta-solicitud al Director Regional de la Aduana Metropolitana, donde tendrás que exponer, en forma clara y precisa, y acompañando todos los antecedentes de respaldo, el motivo de esa presentación, debiendo ir firmada, indicando tu RUT y dirección. La puedes presentar en la Oficina de Partes del Servicio Nacional de Aduana, en Armando Cortinez Oriente N° 1605, AAMB, Pudahuel o enviarla a la Casilla N° 65, Sucursal Aeropuerto, Pudahuel.

21. Me están solicitando un Visto Bueno del Seremi de Salud, ¿qué debo hacer?

Para obtener el visto bueno del Servicio de Salud, deberás presentarte en la Secretaría Regional Ministerial de tu región y presentar el documento en el cual se indica el documento que debes presentar. En la Seremi de Salud deberás aportar lo que te sea solicitado y pagar por la generación del documento. Una vez que tengas el documento timbrado y firmado, lo podrás subir a través del Portal Internacional.

22. ¿Qué otros organismos pueden pedir visaciones, certificaciones o vistos buenos para el ingreso al país?

Organismos que otorgan visaciones, certificaciones o vistos buenos previos al ingreso a Chile:

- Dirección de fronteras y límite del estado d.f.l. n° 5 (d.o. 04.08.67).
- Servicio agrícola y ganadero art. 1° ley 18.164.
- Servicio de salud. Art. 2° ley 18.164.
- Servicio de salud. Art. 2° ley 18.164.
- Servicio de salud. Art. 2° ley 18.164.
- Consejo de calificación cinematográfica. Art. 12 d.l. 679 / 74, modif. Por ley 18.853 (d.o. 24.11.89). (4)

23. ¿Qué debo hacer si la documentación solicitada como visto bueno corresponde a otros organismos?

A partir de la información que te indica la Notificación de Aviso recibida en domicilio o email, deberás gestionar la obtención del documento correspondiente según corresponda:

- V°B° SEREMI DE SALUD: Deberás dirigirte a la oficina correspondiente a tu domicilio. En el caso que no puedas efectuarlo personalmente, puedes enviar a un representante, con un poder simple y fotocopia de ambos carnés de identidad. Para mayor información visita www.minsal.cl.
- V°B° SAG: Para tramitación del visto bueno del Servicio Agrícola y Ganadero, debes presentarte en las oficinas del SAG en Osvaldo Croquevielle Cardemil 2207, Pudahuel, Santiago. En caso de vivir en regiones, contáctate al teléfono 226764097. Si no puedes realizar el trámite personalmente, puedes enviar a un representante, con un poder simple y fotocopia de ambos carnés de identidad (casos de mercancías destinadas a regiones).
- ROTULACION: Debes efectuar la rotulación de las mercancías. Para ello, debes dirigirte a la Dirección Regional de Aduana Metropolitana, Subdepto Postal ubicada en Diego Barros Ortiz S/N bodega 3 - Bodega Sur Poniente, Aeropuerto AMB, Pudahuel. Si no puedes efectuarlo personalmente, puedes enviar a un representante más un poder simple y fotocopia de ambos carnés de identidad. Al momento de presentarte, debes llevar impreso los autoadhesivos requeridos, el cual debe considerar las características del calzado. Debes llevar la cantidad de autoadhesivos de acuerdo a la cantidad de calzado que estés importando. Estos autoadhesivos deberán ser pegados a cada calzado.
- V°B° SERNAPESCA: Para tramitar el visto bueno deberás dirigirte al Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, esto es en Osvaldo Croquevielle Cardemil 2207, Aeropuerto AMB, Pudahuel. Para mayor información puedes contactar al teléfono: +56 2 27687700. Si no puedes efectuarlo personalmente, puedes enviar a un representante más un poder simple y fotocopia de ambos carnés de identidad.
- V°B° MIN. DEFENSA (DGMN): Deberás tramitar el visto bueno del Ministerio de Defensa, por lo que debes dirigirte a la Dirección General de Movilización Nacional en Vergara 262, Santiago. Deberás enviar la Resolución, documentación timbrada y firmada por dicho ente. Este trámite también puede ser realizado en regiones en la oficina de la Dirección General de Movilización Nacional.
- GUÍA DE LIBRE TRÁNSITO SII: En el caso de importación de tabaco, cigarros o cigarrillos, deberás presentarte en una oficina de SII (en cualquier parte del país), solicitando la Guía de Libre Tránsito Provisoria.



- V°B° INSTITUTO DE SALUD PUBLICA (ISP): Para esto podrás dirigirte a sección gestión de trámites del Instituto, ubicado en Av. Marathon #1000, Nuñoa, horario: 08:30 hrs a 13:00 hrs. Este visto bueno también puede ser obtenido por medio de internet visitando www.ispch.cl en el acceso importación de medicamentos, cosméticos y dispositivos médicos para uso personal. El documento entregado por ISP debe incluir la resolución y los anexos.

Proceso de entrega

1. ¿Los Pequeños Paquetes Internacionales (PPI) se entregan en domicilio?

Por lo general sí, pero en oportunidades específicas de alto flujo de paquetes, para agilizar la entrega y para que tengas tus compras en el menor tiempo posible, tu envío puede ser dejado en una de nuestras oficinas o alguno de nuestros puntos habilitados para retiros, el más cercano a la dirección de destino que indicaste. Cuando esto ocurre, te enviamos un mail y/o SMS avisándote en qué oficina está tu envío, para que puedas ir a buscarlo.

Los paquetes en oficinas de CorreosChile tienen un periodo de permanencia de 30 días, si luego de ese plazo no son retirados iniciarán el proceso de devolución al país de origen

2. ¿Qué debo llevar para retirar un Pequeño Paquete Internacional (PPI) de una oficina de CorreosChile?

Debes mostrar el mensaje que te enviamos, en el cual te indicamos que tienes un paquete para retirar, puede ser el mail o SMS, además de tu cédula de identidad.

Si es un tercero el que retira, debe mostrar un poder simple firmado por el destinatario del paquete, fotocopia del carnet de identidad del destinatario por ambos lados, además deberá presentar su propio carnet de identidad.

3. ¿Dónde puedo retirar mis PPI cuando no son entregados en mi domicilio?

CorreosChile cuenta con centros de entrega habilitados para retiro, tu envío estará en el más cercano a la dirección de destino que entregaste. [Revisa las](#) direcciones y horarios en www.correos.cl

4. ¿Cómo puedo conocer el estado de un envío al extranjero o proveniente del extranjero?

Todos los envíos realizados al extranjero a través de CorreosChile tienen código de seguimiento, por lo cual, puedes conocer su estado en la sección de Seguimiento en línea en www.correos.cl. Si tu envío proviene del extranjero y fue enviado a través de un servicio sin código de seguimiento, no podrás saber el estado de tu envío.

Prefiere siempre servicios con código de seguimiento, ya que podrás tener el estatus de esos envíos.



5. ¿Por qué es tan importante ingresar el Código Postal y Comuna en la dirección de despacho?

Porque son importantes para entregar tus paquetes en el lugar adecuado, son datos claves para reconocer efectivamente tu dirección. Si no están, puede asociarse a una calle de igual nombre, pero de otra comuna.

Si compras en AliExpress ingresa tu Código Postal y Comuna en tus direcciones de entrega.

6. ¿CorreosChile tiene una alianza o un despacho prioritario con AliExpress?

CorreosChile y AliExpress ofrecen un despacho más rápido (aproximadamente, entre 10 a 15 días), pero que no está habilitado para todos los productos de AliExpress, pero se aplica a la gran mayoría de los despachos Standard Shipping.

El código de seguimiento de este despacho prioritario comienza con ALS, así que si tienes un código de seguimiento ALS, tienes un envío prioritario que llegará a tus manos mucho antes de lo que esperabas.

Seguimiento de tus envíos

1. ¿Por qué es mejor que los envíos tengan seguimiento?

Porque siempre sabrás donde está tu envío. Al elegir despacho con seguimiento conocerás todos los pasos de tu paquete, independiente que esté en el extranjero o ya haya ingresado al país.

2. ¿Cuál es el riesgo de un envío free shipping o sin seguimiento?

Los servicios de envío sin costo, generalmente no tienen N° de identificación o seguimiento y el tiempo de entrega puede ser de hasta 60 días (estos días son los de llegada a Chile, no necesariamente al destino final), por lo que no podemos informar o asegurar la trazabilidad desde nuestros sistemas.

IMPORTANTE: Asegúrate que tus compras en el extranjero (urgentes, de alto valor, sensibles, etc.) siempre cuenten con código de seguimiento o tracking. Recuerda ver bien cuál es el periodo de entrega que te ofrecen.