

2024

# Balance de Gestión Integral

MINISTERIO DE HACIENDA  
Servicio Nacional de Aduanas





**Te damos la bienvenida al Balance de Gestión Integral**, que reporta distintos componentes del desempeño operativo de los servicios públicos.

**Podrás:**

Conocer sus resultados de gestión de acuerdo con sus definiciones estratégicas.



**Identificar, en la ejecución presupuestaria, los gastos operacionales**, las transferencias de recursos públicos y los gastos en inversión.



**Examinar métricas** de dotación de personal

# **I.- Presentación del Servicio Nacional de Aduanas**

**I.- Presentación del Servicio Nacional de Aduanas**

**II.- Principales resultados de la gestión 2024 según sus objetivos estratégicos**

**III. Funcionamiento del Servicio Nacional de Aduanas**

**III.1.- Aspectos presupuestarios generales**

**III.2.- Gasto operacional**

**III.3.- Transferencias e iniciativas de inversión**

**III.4.- Dotación**

**III.5.- Horas extraordinarias**

**IV.- Anexos**

# 1.- Presentación del Servicio Nacional de Aduanas

## AUTORIDADES DEL SERVICIO

Alejandra Arriaza Loeb, directora nacional de Aduanas. José Luis Castro Montecinos, subdirector de Fiscalización. Gabriela Landeros Herrera, subdirectora Técnica. María Jazmín Rodríguez Callejas, subdirectora Jurídica. Christian Córdova Torre, subdirector administrativo. Piera Santander Fuentes, subdirectora de Gestión y Desarrollo de Personas. Marcelo Reyes Stevens, subdirector informático.

## DEPENDE (1) DEL MINISTERIO DE HACIENDA

Nicolás Grau Veloso, ministro de Hacienda  
Heidi Berner Herrera, subsecretaria de Hacienda

## MISIÓN

Fiscalizar el comercio exterior en las fronteras y el territorio nacional para contribuir a la recaudación fiscal, fomentando un comercio lícito, ágil, seguro y transparente para la ciudadanía.

## PRINCIPALES ÁREAS DE TRABAJO (2)

Esta sección, de acuerdo con las definiciones estratégicas 2024, identifica las áreas de intervención que mejor representan al Servicio, las cuales se muestran mediante íconos azules.

Economía y Bienestar



Salud



Sociedad y desarrollo urbano



Administración del Estado



Educación y formación



**Economía y bienestar:** Acciones o medidas que impactan en el crecimiento económico y la productividad del país y/o en los ingresos de las personas.

**Salud:** Acciones o medidas que impactan en el cuidado de la salud física y mental de las personas.

**Sociedad y desarrollo urbano:** Medidas que inciden en favor de la integración social, el desarrollo urbano y/o acciones culturales.

**Administración del Estado:** Acciones o medidas que inciden en el funcionamiento del régimen político democrático, como el fortalecimiento de las instituciones, la seguridad, defensa, justicia y derechos humanos.

**Educación y formación:** Acciones o medidas en educación preescolar, escolar, universitaria, de formación técnica y/o programas de formación y capacitación que inciden en las trayectorias laborales.

## ATRIBUTOS CONSIDERADOS EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (3)

Los cuadros que se presentan a continuación muestran si, al menos, uno de los objetivos estratégicos del Servicio incorpora estos atributos en su formulación

Enfoque de género

Sí

Cambio climático

No

**Enfoque de Género:** Medidas o acciones que reducen o superan las desigualdades de género para avanzar en los derechos de las mujeres y niñas y en su autonomía. Esta sección se hizo en base al Formulario A1.

**Cambio climático:** Acciones o medidas que se estima que tienen incidencia en la mitigación y/o adaptación al cambio climático. Esta sección se hizo en base al Formulario A1.

Para el año 2024, el presupuesto del Servicio Nacional de Aduanas correspondió a un 14,5% del total del Ministerio de Hacienda.

(1) El concepto no comprende solamente la dependencia orgánica, sino que abarca en sentido amplio la relación con el ejecutivo a través del respectivo ministerio.

(2) El contenido de las secciones 'Principales áreas de trabajo' y 'Atributos considerados en los objetivos estratégicos' corresponde a la información entregada por el Servicio a partir de una propuesta de Dipres. La versión final que se presenta en este BGI refleja la validación o las modificaciones realizadas por el propio Servicio.

(3) Si el Servicio declara al menos un objetivo estratégico con enfoque de género, se considera que dicho enfoque es aplicado por la institución, lo que se reflejará en la propuesta de Dipres con un 'Sí'. En cambio, cuando la propuesta es 'No', significa que ninguno de los objetivos estratégicos incorpora este enfoque. Estas mismas reglas se aplican también al ámbito de 'cambio climático'.

## Principales resultados de la gestión 2024 según sus objetivos estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos.

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Potenciar la estrategia de fiscalización, sustentada en la gestión de riesgos y el uso de inteligencia, aplicando eficazmente las tecnologías no invasivas y herramientas de apoyo

#### ACCIÓN 1

#### NUBE DE PALABRAS

Producto de la fiscalización en fronteras se logró incautar 25,8 millones de cajetillas de cigarrillos (201% más que en 2023), 373.061 unidades de armas, fuegos artificiales y armas blancas (278% más que el año anterior), 8,1 millones de productos falsificados, 4,9 millones de productos dañinos para la salud.



#### ACCIÓN 2

Se implementó el Plan de Inversión en Tecnología no Invasiva (TNI) que permitió la adquisición cuatro camiones escáner, junto con cinco equipos detectores de drogas. Con esto el Servicio Nacional de Aduanas refuerza y moderniza su capacidad de inspección incrementando en doce equipos de tecnología mayor no invasiva.

#### ACCIÓN 3

Se realizaron fiscalizaciones contra la evasión tributaria, en distintas áreas de riesgos: valoración aduanera, origen, clasificación arancelaria, regímenes suspensivos, minería, combustibles, zona franca, franquicias de vehículos y comercio electrónico. Logrando formular 9.300 denuncias por concepto de multas e infracciones, valoradas en 1.611 millones de pesos.

### JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

En base décadas de experiencias en las labores de fiscalización, los planes institucionales se enfocaron en los principales riesgos aduaneros, con estrategias integrales, colaborativas, y apoyados en el uso de mayor tecnología para mejorar la capacidad de respuesta frente a los delitos. Aduanas reconoce la relevancia de abordar estas problemáticas con un enfoque estratégico, en zonas como las fronteras, aeropuertos y puertos. La aplicación de tecnología avanzada y la analítica de datos, contribuyó optimizar la capacidad operativa y eficiencia, aumentando entre otros aspectos, por contrabando, mercancías falsificadas y productos que provocan daño a la salud pública.

Los nuevos cambios legales de la Ley 21.713, establecidos en materia normativa y organizacional, en especial la transformación en dirección regional de las Aduanas de San Antonio y Los Andes, vienen a reforzar la función fiscalizadora, con especial foco en la lucha contra la evasión y elusión.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Facilitar y agilizar el comercio exterior mediante la mejora continua de procesos y la modernización de sistemas

## ACCIÓN 1

## NUBE DE PALABRAS

Se desarrollaron soluciones tecnológicas orientadas a facilitar el comercio exterior, lo que permitió una recaudación fiscal de 16 mil 544 millones de dólares, que representa un 5,1% del PIB nacional. Adicionalmente, los procedimientos de acuerdo simplificados, denominados Renuncia a la Acción Penal, contribuyeron con más de 4 mil 179 millones de pesos, aumentando un 37,08%, respecto del año 2023



## ACCIÓN 2

Se implementó el Plan de Fronteras Críticas en los complejos de Chacalluta, Chungará y Colchane, con el fin de fortalecer el control aduanero y prevenir ilícitos en el comercio exterior. La medida permitió reforzar la infraestructura operacional e incrementar la dotación en 41 funcionarios y funcionarias otorgados por la Dirección de Presupuesto, para asegurar la atención aduanera continua (24/7).

## ACCIÓN 3

Se implementó la tramitación electrónica de la declaración de ingreso para usuarios ZOFRI. Con esta innovación, las mercancías destinadas a la zona franca ingresarán con una declaración electrónica transmitida al Sistema de Control de Aduana. Con este hito, se logró iniciar la recepción de 13.647 operaciones electrónicas durante el año 2024.

## JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La facilitación del comercio implica avanzar en la digitalización, la mejora continua y la adopción de estándares internacionales que fortalezcan la competitividad del país. En este sentido, la migración de las aplicaciones transaccionales de comercio exterior a la nube de Amazon implicó una inversión de 1.800 millones de pesos, lo que permitió migrar todos los servidores, bases de datos y sistemas productivos utilizados por los operadores de comercio exterior, viajeros/as y ciudadanía a un servidor virtual más estable y menos vulnerable. Por otra parte, se implementó el Sistema de Despacho en Frontera para agilizar el cruce fronterizo de cargas terrestre. En una primera etapa se implementó para cargas provenientes de Argentina en los pasos fronterizos de Jama, Pino Hachado y Cardenal Samoré. También, se mejoró el Sistema de Depuración de Guías Courier, para reducir los tiempos de revisión y fiscalización, que tuvo como resultado disminuir en 50% los tiempos de tramitación.

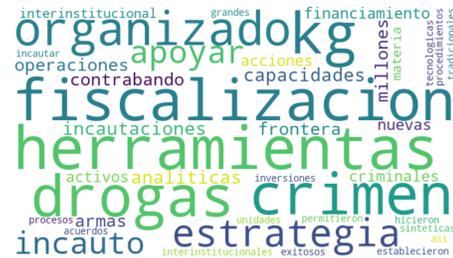
## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Contribuir a la disminución del crimen organizado, vigilando el paso de las mercancías por las costas, fronteras y aeropuerto, conforme a todas las atribuciones que el Servicio dispone, para dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias que regulan las actuaciones aduaneras, en base a la incorporación de sistemas de inteligencia

### ACCIÓN 1

### NUBE DE PALABRAS

Se hicieron grandes inversiones en herramientas tecnológicas. Así también se establecieron acuerdos interinstitucionales para apoyar los procesos de fiscalización que permitieron incautar 1.804 kg de drogas tradicionales, a través de 1.339 procedimientos exitosos y se incautó 2.012 unidades de drogas sintéticas. Además, se realizaron nueve incautaciones que totalizaron 54.527 kg de precursores.



### ACCIÓN 2

Se reforzaron las capacidades analíticas, se intensificaron técnicas de fiscalización y se capacitó en diversas materias al funcionariado logrando llevar a cabo operaciones: Miami, que permitió recuperar 1.559 millones de pesos; Mediterráneo, que incautó 60 kg de clorhidrato de cocaína; y Tentáculo, con 531 incautaciones de drogas, armas y contrabando valorado en más de 122 millones de dólares.

### ACCIÓN 3

Se fortaleció la fiscalización en frontera y se intensificó la aplicación de la Ley 21.632, que incorpora una serie de herramientas para perseguir el contrabando en frontera y combatir las fuentes del financiamiento del Crimen Organizado, con estas acciones, se logró la incautación de dinero en efectivo, equivalente a US\$4.021.691.

## JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

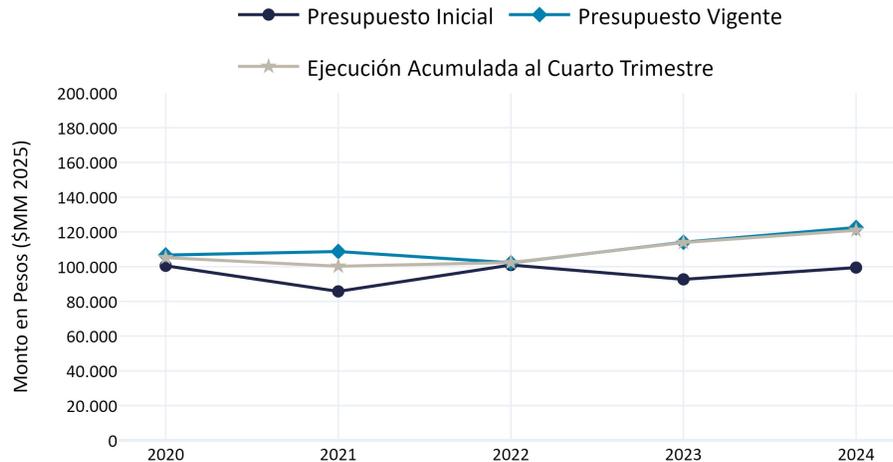
El crimen organizado es un fenómeno dinámico y en constante transformación. Las organizaciones criminales han innovado sus métodos delictivos, adaptándose a nuevas circunstancias, encontrando nuevas formas de operar cada vez más sofisticadas. Esto exige estrategias modernas, el uso de herramientas innovadoras para rastrear y detectar activos ilícitos y la cooperación interinstitucional. En esta línea, Aduanas participó en la creación de la Estrategia Nacional Antilavado de Activos y Contra el Financiamiento del Terrorismo, y en la Estrategia de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, liderada por la Unidad de Análisis Financiero (UAF).

La colaboración interinstitucional ha permitido reforzar las capacidades analíticas para apoyar las acciones realizadas en materia de crimen organizado y robustecer la detección temprana de operaciones sospechosas y la articulación de respuestas conjuntas frente a las redes criminales que operan a través del comercio exterior.

## Funcionamiento del Servicio Nacional de Aduanas

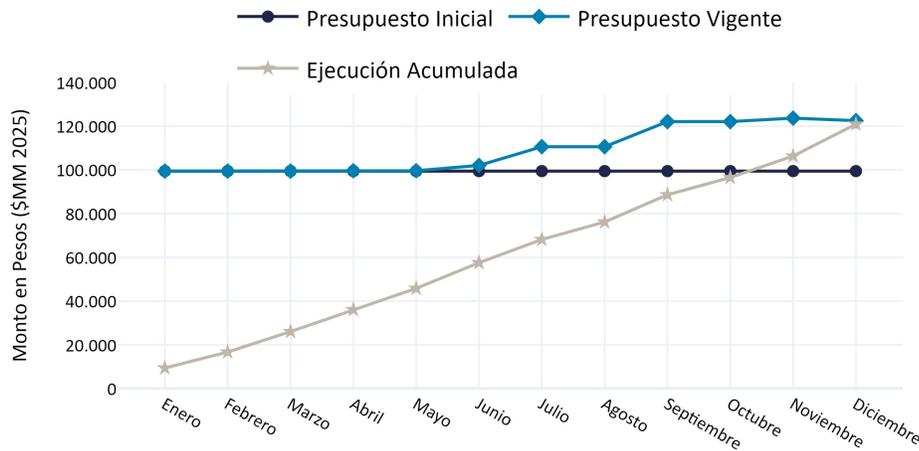
### III 1.- Aspectos presupuestarios generales

#### Presupuesto inicial, vigente y ejecución presupuestaria en los últimos años



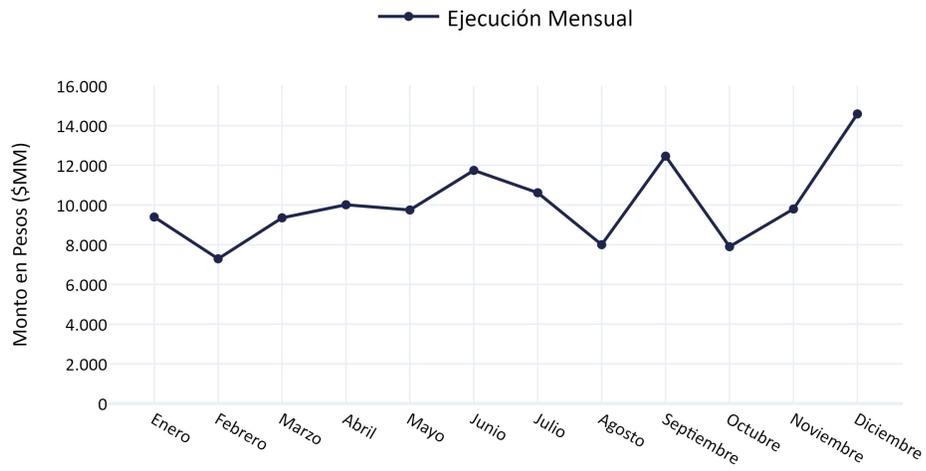
¿Por qué es importante? Comparar la trayectoria interanual del presupuesto inicial con el vigente, permite apreciar la congruencia de la planificación con la que se formuló el presupuesto. Las diferencias entre ambas líneas muestran la magnitud de las modificaciones realizadas durante el año en la asignación de recursos públicos.

#### Presupuesto inicial, vigente y ejecución presupuestaria de 2024



¿Qué nos dice la trayectoria de la ejecución del presupuesto durante el año? El punto de intersección entre la línea de ejecución acumulada y el presupuesto inicial indica el mes en que se comenzó a gastar por sobre lo planificado. Si no ocurre en todo el año, es porque se ejecutaron menos recursos que los asignados inicialmente.

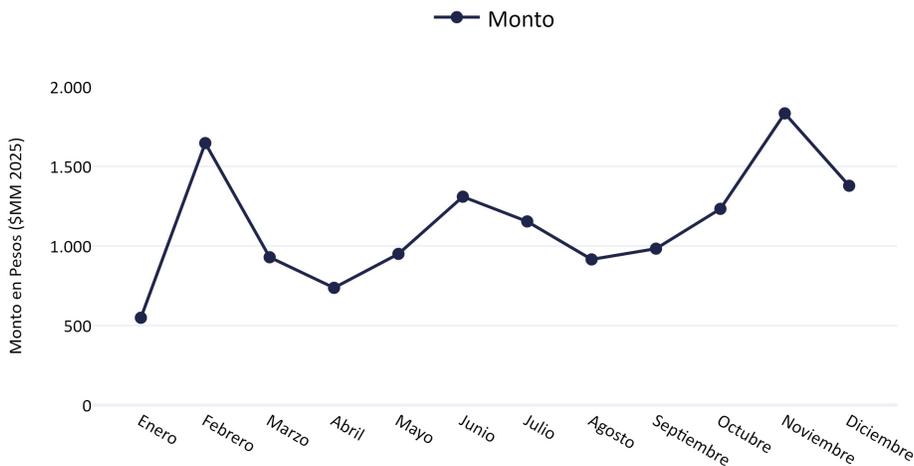
### Ejecución mensual del presupuesto en 2024



Si la trayectoria de la ejecución es plana, indica que fue similar durante el año, mientras que las oscilaciones son reflejo de una mayor ejecución de gasto en determinados meses.

### III 2.- Gasto operacional

#### Gasto de soporte mensual en 2024



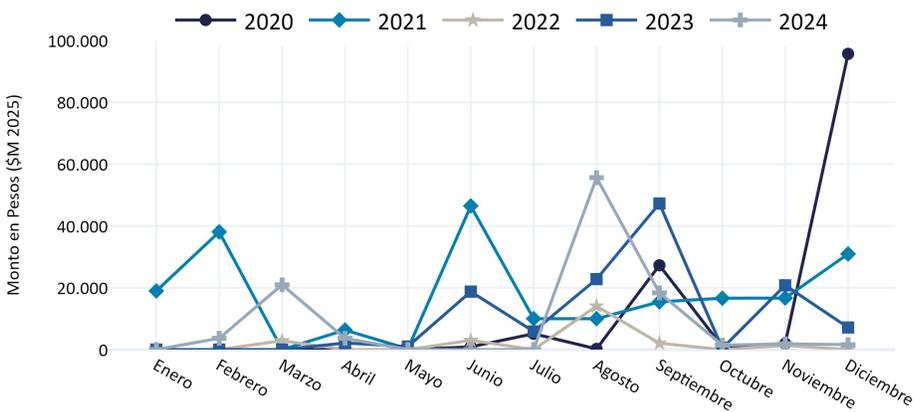
El gasto en bienes y servicios de soporte y administración,1 corresponde a los recursos que son utilizados para que la institución funcione durante el año.

El Servicio Nacional de Aduanas, ejecutó el 10,1% de su gasto en soporte en diciembre, ubicándose así en el 50% de las instituciones con menor ejecución en este mes.

Una mayor concentración del gasto en diciembre sugiere que éste no es de primera necesidad dentro del funcionamiento anual.

#### Gastos en bienes y servicios de consumo específicos

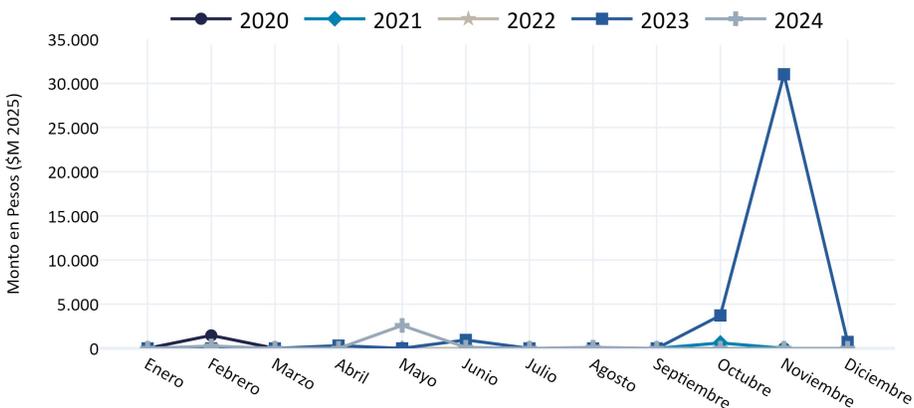
##### Gasto Devengado - Estudios e Investigaciones



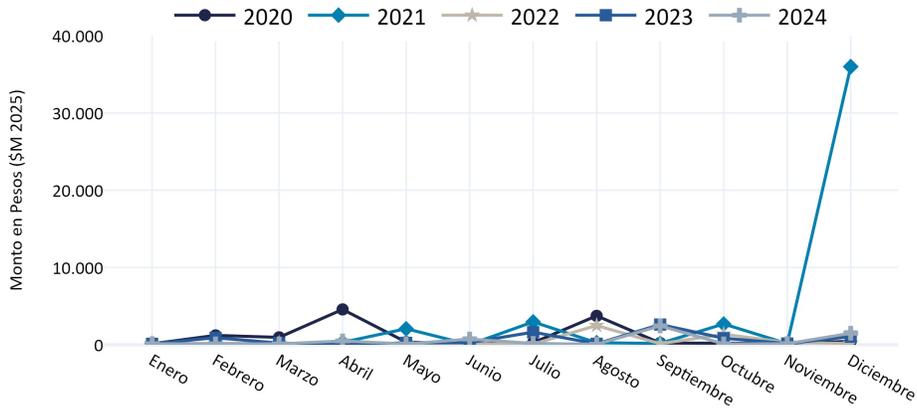
Para avanzar en transparencia fiscal, dentro del gasto en bienes y servicios de consumo, la Ley de Presupuestos 2024, en su artículo 14, establece la obligación de informar sobre gastos en estudios e investigaciones y difusión y publicidad.

Las publicaciones en transparencia activa obligan informar los gastos en representación, protocolo y ceremonial.

##### Gasto Devengado - Representación y Protocolo

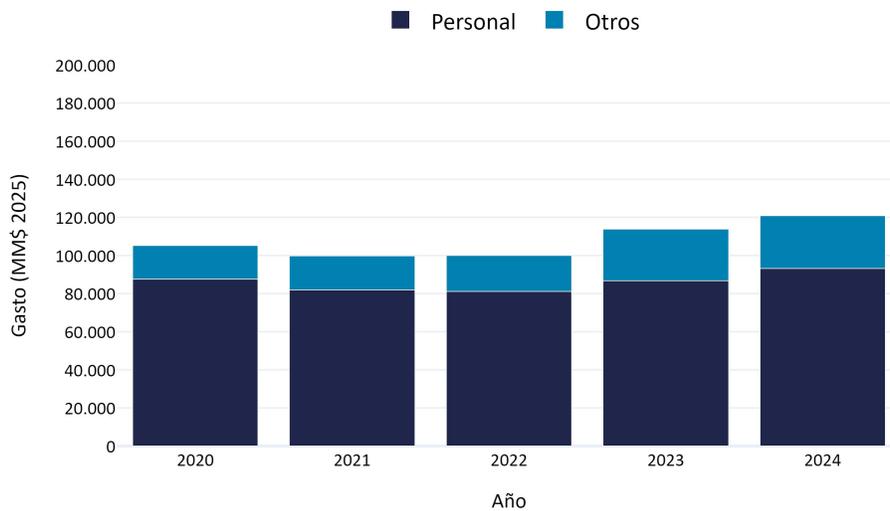


Gasto Devengado - Servicios de Publicidad



## Gasto en personal

### Proporción del gasto en personal sobre el gasto total del Servicio Nacional de Aduanas

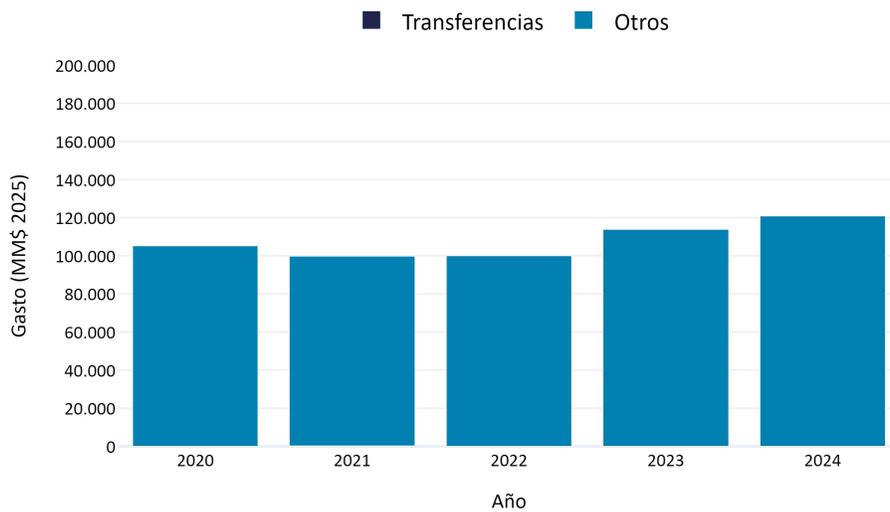


El gasto en personal corresponde a todos los desembolsos que el Estado incurre por concepto de remuneraciones, aportes del empleador y otros gastos relativos a los funcionarios en actividad, con el objetivo de que estos últimos ejecuten, coordinen y supervisen las políticas, programas y servicios definidos por el Estado, actuando como el principal canal operativo entre la administración pública y la ciudadanía.

\* Se entiende por bienes y servicios de soporte y administración a los utilizados por los servicios públicos en la producción de bienes y servicios, pero que no son directamente entregados a la ciudadanía. En este caso, la línea del gráfico considera el subtítulo 22 (Bienes y servicios de consumo) y el subtítulo 29 (Adquisición de activos no financieros). Para este último, sólo se contabilizará los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes, considerando exclusivamente los ítems 04 Mobiliario y Otros, 05 Máquinas y Equipos y 07 Programas Informáticos, con el fin de ser consistente con el "indicador de concentración del gasto subtítulos 22 y 29" del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG).

### III 3.- Transferencias e iniciativas de inversión

#### Proporción del gasto en transferencias sobre el gasto total del Servicio Nacional de Aduanas



**¿Qué son las transferencias?**  
Son traspasos de recursos que se efectúan desde un organismo público a un receptor público o privado, para que lleve a cabo una actividad de utilidad pública o interés social.

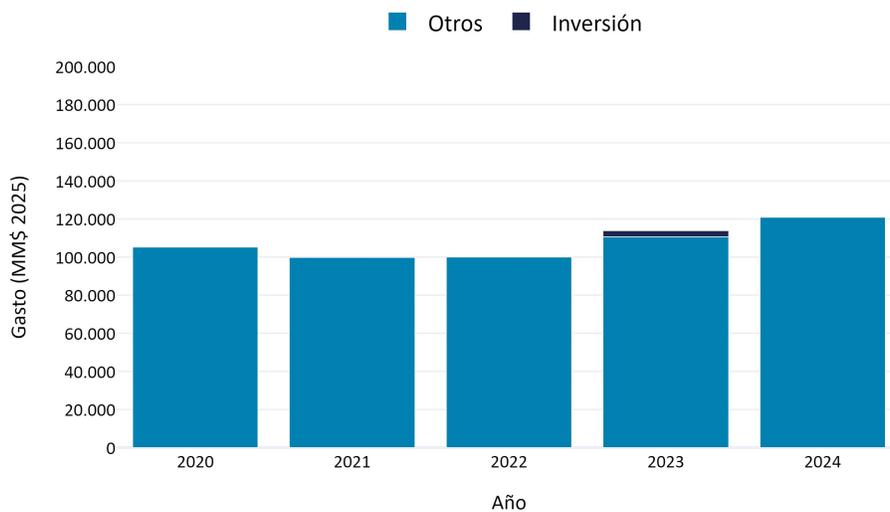
Hay dos tipos de transferencias, las corrientes y de capital. La primera, se destina a la provisión de servicios públicos y derechos sociales de las personas (subtítulo 24). La segunda, es para iniciativas de inversión (subtítulo 33).

¿Por qué son importantes?

Las transferencias son uno de los principales tipos de gasto del Estado. En la Ley de Presupuestos del 2024, las transferencias corrientes representaron el 32,5% y las de capital el 7,8% del gasto total.

#### Iniciativas de inversión

#### Proporción del gasto en iniciativas de inversión sobre el gasto total del Servicio Nacional de Aduanas



**¿Qué son las iniciativas de inversión?**  
Son los gastos para la ejecución de estudios básicos, proyectos y programas de inversión.

Para materializar este gasto, el Sistema Nacional de Inversiones de Chile (SNI) evalúa la rentabilidad social y económica para asignar recursos a aquellas iniciativas que generan mayor bienestar a la sociedad.

Algunos ejemplos de estas iniciativas son hospitales, escuelas, caminos, puentes, túneles, plantas de agua potable, etc.

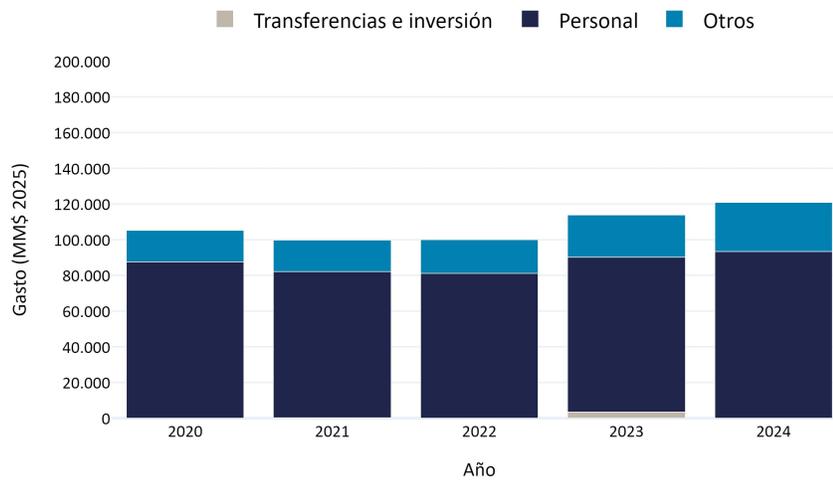
Este gasto da cuenta del desarrollo de la inversión pública en Chile, que va de la mano con las estrategias y políticas de crecimiento del país. En la Ley de Presupuestos del 2024, las iniciativas de inversión representaron el 5,9% del gasto total.

## Composición del gasto: ¿cuál es relación entre lo que Estado gasta en personal y lo que destina a actividades de interés público o social e inversión?

La administración de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de la población que habita en el territorio nacional es una de las principales funciones de quienes trabajan en el Estado.

El siguiente gráfico presenta, conjuntamente, la evolución del gasto en transferencias, inversión y personal durante los últimos cinco años. Si el segmento oscuro de la barra crece más rápido que el resto a través de los años significa que el gasto en personal va teniendo una mayor relevancia dentro del gasto total del servicio.

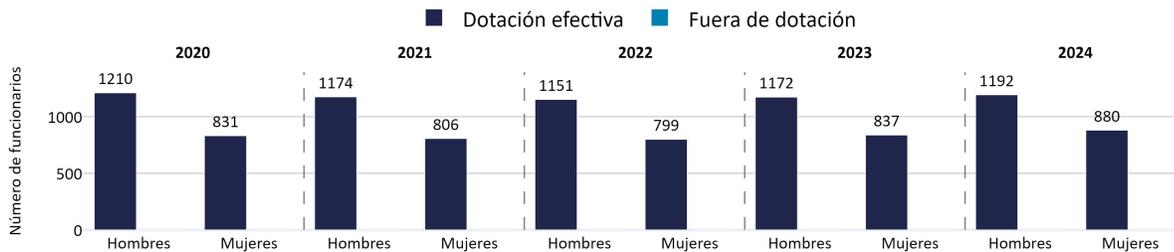
## Proporción del gasto en iniciativas de inversión sobre el gasto total del Servicio Nacional de Aduanas



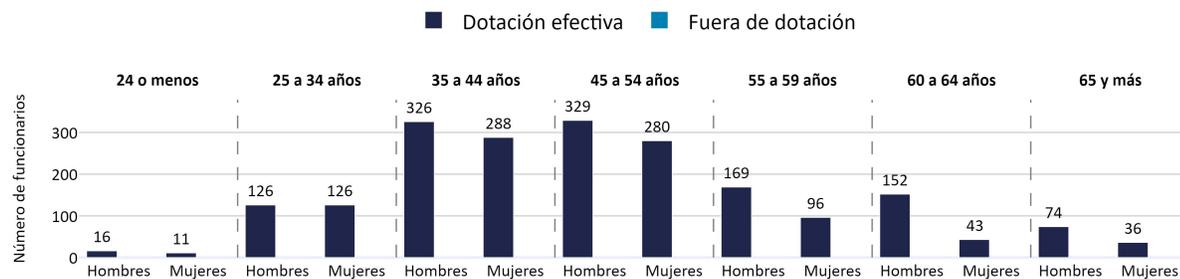
### III 4.- Dotación

La caracterización del personal de la institución es una importante herramienta que entrega información para apoyar tanto el proceso de formulación presupuestaria como la elaboración de políticas orientadas al mejoramiento de la gestión y de las condiciones laborales de la dotación.

#### Evolución del personal según el tipo de dotación y género



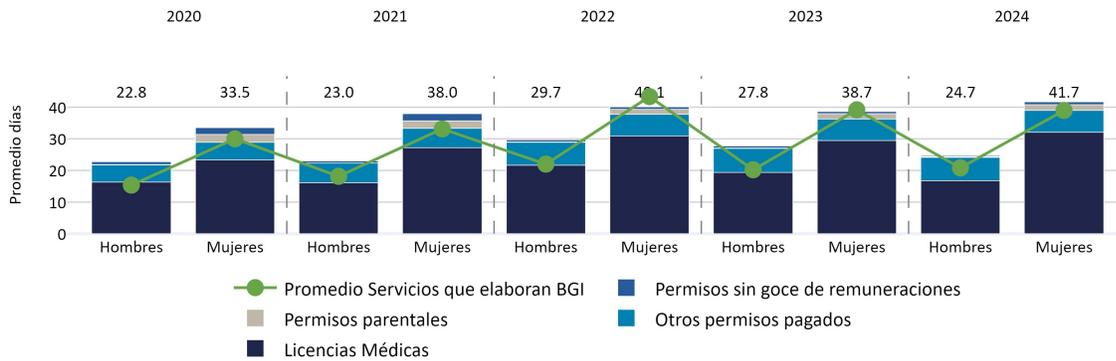
#### Personal de la institución según el tipo de dotación y género para el año 2024



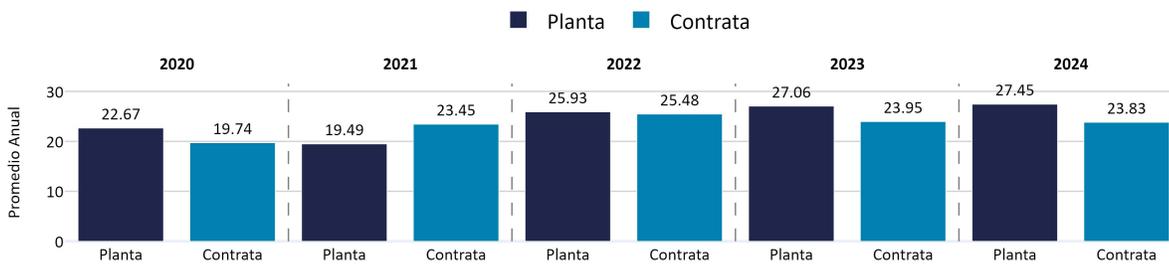
#### Evolución del ausentismo laboral

El ausentismo laboral, entendido como la sumatoria de días hábiles no trabajados por una persona que se pensaba que asistiría (OIT, 1991), puede afectar la productividad en el Estado. Por lo tanto, un elevado índice de ausentismo laboral implica una doble preocupación en el Gobierno Central. Por una parte, está la salud de los y las trabajadoras y por otra, el potencial efecto sobre la entrega de bienes y servicios a la ciudadanía.

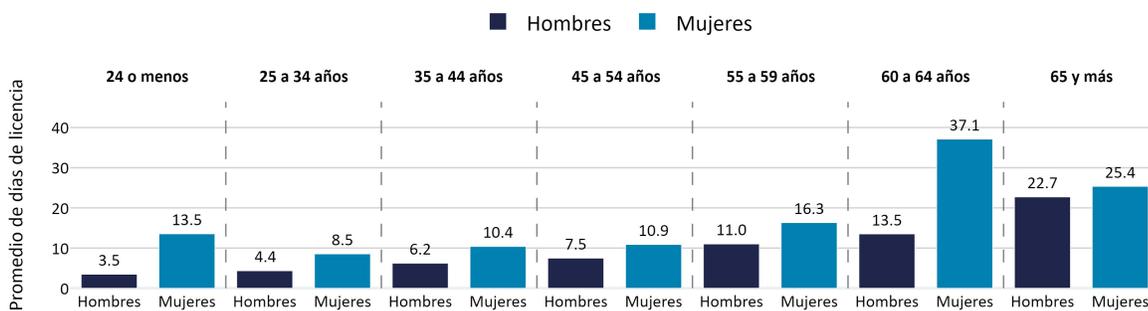
Evolución del ausentismo laboral por tipo y género



Evolución del ausentismo laboral por calidad jurídica



Promedio mensual de días no trabajados en el 2024, según género, tipo de dotación y rango etáreo



### III 5.- Horas extraordinarias

#### Métricas generales

Se entiende por horas extraordinarias a las que exceden la jornada ordinaria de cargos de 44 horas de un trabajador del sector público, y por trabajo extraordinario nocturno, el que se realiza entre las 21:00 horas de un día y las 08:00 horas del día siguiente que no corresponda a un sistema de cargos o turnos. Además, se distinguen las horas realizadas durante días festivos y/o domingos.

En el año 2024, la proporción que representó el pago de horas extraordinarias promedio del Gobierno Central en relación con la renta bruta (de quienes recibieron pago de horas extraordinarias), es de 13,4%.

A continuación, se presenta un análisis de los pagos realizados en horas extraordinarias (HE) realizados en 2023 y 2024 que ascendieron a M\$ 8.223.378 y M\$ 8.049.025 respectivamente.

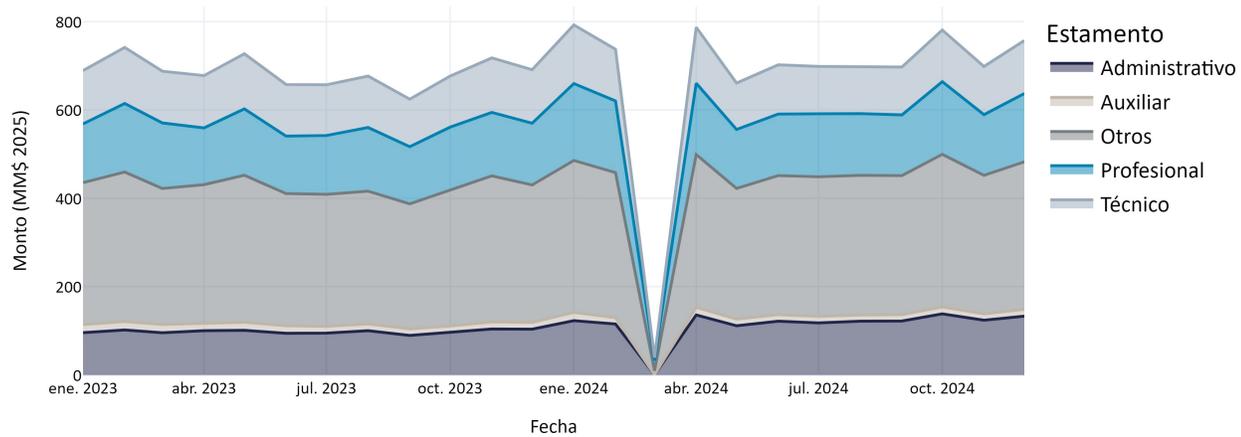
#### Distribución en el personal de planta y contrata

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2024
Porcentaje de funcionarios promedio que recibe pago por HE	69,7%	66,2%
Porcentaje de funcionarios promedio con más de 20 horas al mes	62,3%	59,0%
Porcentaje de funcionarios promedio con más de 40 horas al mes	54,7%	52,1%

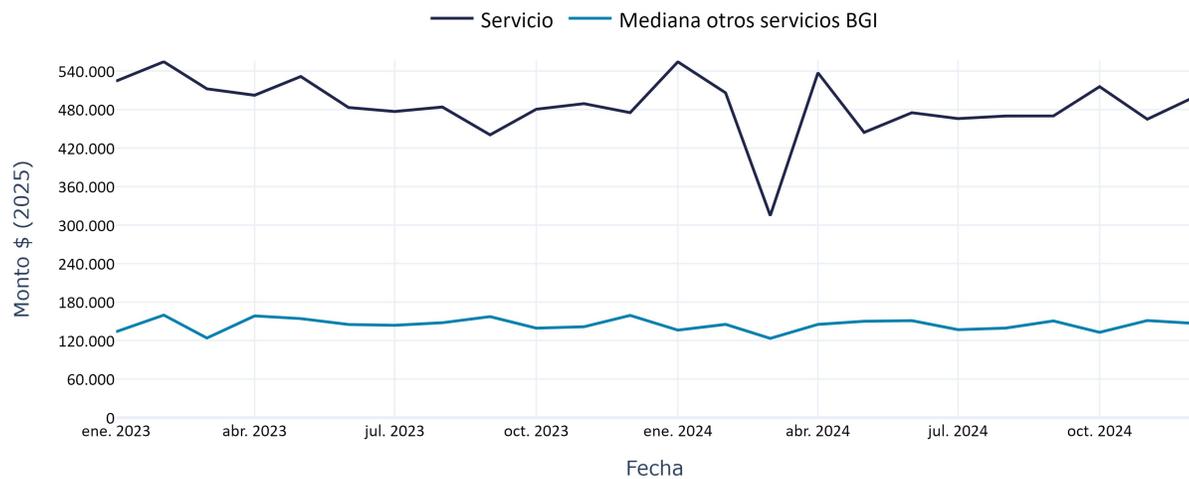
#### Pagos al personal de planta y contrata

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2024
Promedio de HE pagadas	74 horas	76 horas
Promedio pagado por trabajador	\$495.623	\$489.541
Porcentaje del total anual de pagos en HE que recibe el 20% del personal con mayor renta bruta anual	29%	27%
Porcentaje del total anual de pagos en HE que recibe el 20% del personal con menor renta bruta anual	10%	10%
Porcentaje de la remuneración bruta anual del total de funcionarios que representa el total anual destinado a HE	19,6%	18,8%

Gasto en pagos de horas extraordinarias por estamento



Comparación con otros servicios públicos

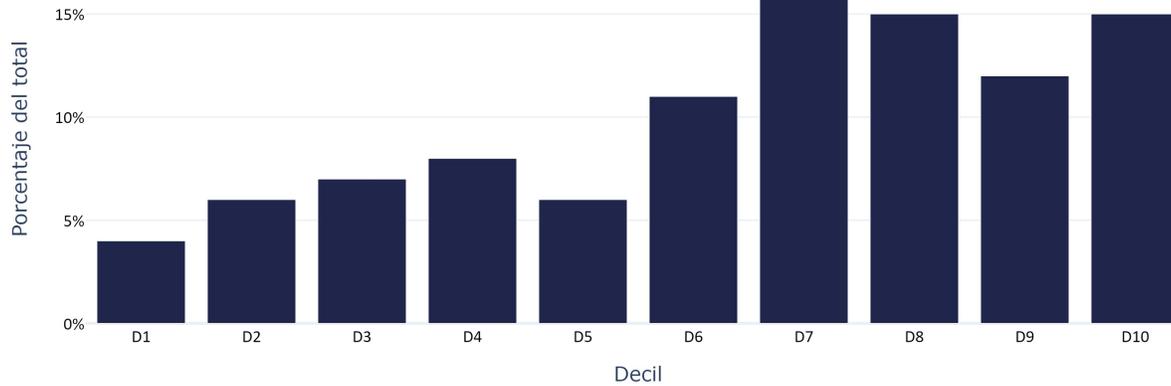


El gráfico anterior compara la evolución del monto pagado en horas extraordinarias per cápita del Servicio con la mediana de este monto para el resto de los servicios que elaboran BGI con el objetivo de tener un valor de referencia representativo.

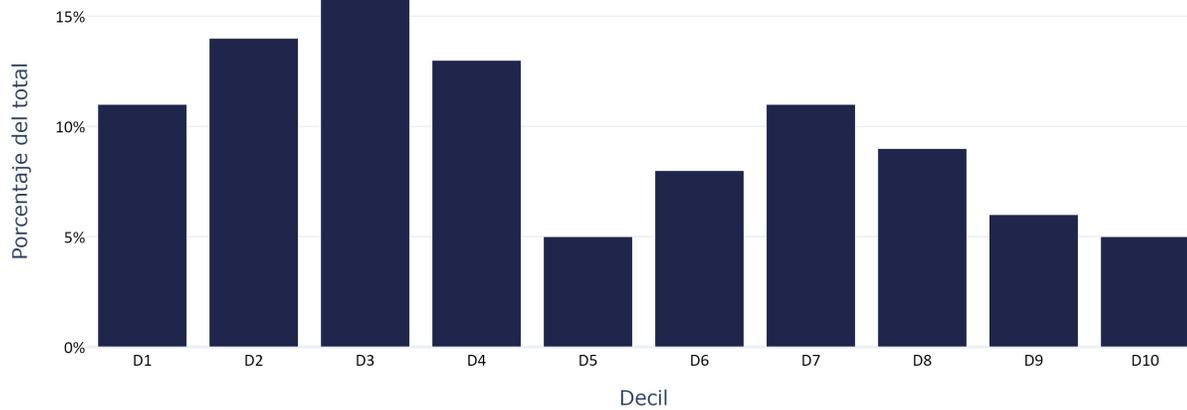
## Distribución dentro de la dotación

Los siguientes gráficos presentan la distribución según deciles de remuneración bruta dentro del Servicio.

Porcentaje de montos pagados en HE respecto del total por decil de remuneraciones en el año 2024



Porcentaje del número de HE pagadas respecto del total por decil de remuneraciones en el año 2024



En el año 2024, el decil de mayor ingreso (D10) realiza el 5% de las HE pagadas y recibe el 15% del pago en HE realizadas en el Servicio. Por otro lado, el decil de menor ingreso (D1) realiza el 11% de las HE pagadas y recibe el 4% del pago.

## Anexo 1 - Indicadores de Recursos humanos del Servicio Nacional de Aduanas

### Dotación efectiva año 2024, por Estamento (mujeres y hombres)

TIPO DE CONTRATO	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°
Administrativos	282	32.05%	281	23.57%	563
Auxiliares	0	0%	54	4.53%	54
Directivos	20	2.27%	43	3.61%	63
Profesionales	256	29.09%	276	23.15%	532
Técnicos	156	17.73%	217	18.2%	373
Fiscalizadores	166	18.86%	321	26.93%	487
Personal afecto a Leyes N°15.076 y N°19.664	0	0%	0	0%	0
Oficiales Penitenciarios	0	0%	0	0%	0
Suboficiales y Gendarmes	0	0%	0	0%	0
Total	880	100%	1192	100%	2072

### Personal fuera de dotación año 2024 según función desempeñada (mujeres y hombres)

TIPO DE CONTRATO	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°
Administrativos	2	22.22%	1	7.14%	3
Auxiliares	0	0%	0	0%	0
Directivos	0	0%	0	0%	0
Profesionales	7	77.78%	13	92.86%	20
Técnicos	0	0%	0	0%	0
Fiscalizadores	0	0%	0	0%	0
Personal afecto a Leyes N°15.076 y N°19.664	0	0%	0	0%	0
Oficiales Penitenciarios	0	0%	0	0%	0
Suboficiales y Gendarmes	0	0%	0	0%	0
Total	9	100%	14	100%	23

### 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	53	126	111
(b) Total de ingresos a la contrata año t	53	138	149
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	100%	91.3%	74.5%

## 1.2 Efectividad de la selección

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	49	118	93
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	53	126	111
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	92.45%	93.65%	83.78%

## 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año	89	85	90
(b) Total dotación efectiva año t	1950	2009	2072
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	4.56%	4.23%	4.34%

## 2.2 Causales de cese o retiro

CAUSALES	2022	2023	2024
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	6	3	6
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	38	32	30
Otros retiros voluntarios año t	27	25	22
Funcionarios retirados por otras causales año t	18	25	32
Total de ceses o retiros	89	85	90

## 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	55	143	152
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	89	85	90
Porcentaje de recuperación (a/b)	61.8%	168.24%	168.89%

## 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	5	9	9
(b) Total Planta efectiva año t	505	482	466
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0.99%	1.87%	1.93%

#### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de funcionarios capacitados año t	1261	1245	1078
(b) Total Dotación Efectiva año t	1950	2009	2072
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	64.67%	61.97%	52.03%

#### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) $\sum$ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	29757	31303	19317
(b) Total de participantes capacitados año t	2609	3283	5573
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	11.41%	9.53%	3.47%

#### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	4	4	4
(b) N° de actividades de capacitación año t	142	132	130
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	2.82%	3.03%	3.08%

#### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de becas otorgadas año t	10	8	9
(b) Total Dotación Efectiva año t	1950	2009	2072
Porcentaje de becados (a/b)	0.51%	0.4%	0.43%

#### 5.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

CAUSALES	2022	2023	2024
Lista 1	1746	1717	1816
Lista 2	4	3	4
Lista 3	0	2	0
Lista 4	0	0	1
(a) Total de funcionarios evaluados	1750	1722	1821
(b) Total Dotación Efectiva año t	1950	2009	2072
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	89.74%	85.71%	87.89%

## 5.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

VARIABLES	2022	2023	2024
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)		Sí	Sí

## 6.1 Política de Gestión de Personas formalizada

VARIABLES	2022	2023	2024
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)		Sí	Sí

## 7.1 Representación en el ingreso a la Contrata

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	1
(b) Total de ingresos a la contrata año t	53	138	149
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0%	0%	0.67%

## 7.2 Efectividad proceso regularización

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	1
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	1	0	2
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	0%	NaN%	50%

## 7.3 Índice honorarios regularizables

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	1
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	1	0	2
Porcentaje (a/b)	0%	NaN%	50%

## Anexo 2 - Compromisos de gobierno del Servicio Nacional de Aduanas

INICIATIVA	ESTADO DE AVANCE
Establecer por ley la obligación de organismos públicos (Aduanas, CMF, UAF, PDI, Banco Central, entre otros) de entregar al SII información necesaria para la fiscalización tributaria cuando lo requiera, a pesar de carácter reservado (Medida N° 53 del plan de acción)	En tramitación
Fortalecer las capacidades de fiscalización de las instituciones estatales relacionadas en esta materia.	Terminado
Fortalecer y dotar de más recursos al Servicio Nacional de Aduanas para incrementar el personal y modernizar sus capacidades tecnológicas, especialmente en el manejo de tecnologías de la información.	Terminado

## **Anexo 3 - Cumplimiento convenio de desempeño colectivo del Servicio Nacional de Aduanas**

Este servicio no reporta información en esta materia.

## Anexo 4 - Resultados en la implementación de medidas de género del Servicio Nacional de Aduanas

MEDIDA	RESULTADO
Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Capacitación avanzada en primera acogida en violencia de género a funcionarios de OIRS, Integrantes de la Mesa de Género y Coordinadores/as de Género en Regiones que intervienen/actúan en la prevención de la violencia contra las mujeres y disidencias sexo genéricas en el Servicio. En el año 2023, el Servicio elabora su primer "Protocolo de abordaje integral para la prevención, orientación y erradicación de la violencia contra las mujeres", con la finalidad de avanzar hacia la erradicación de las diferentes formas violencia de género que se ejercen sobre las niñas y mujeres en distintos contextos culturales, cambiando discursos y normas, así como la calidad de relaciones cotidianas, como también, avanzar hacia la erradicación de la violencia que se ejerce hacia personas de la diversidad sexo genérica en distintos contextos culturales y sociales. El objetivo del curso es comprender contenidos y herramientas básicas en la temática desde el enfoque de género, de diversidades (interseccionalidad e interculturalidad) y derechos humanos, para abordar la violencia contra las mujeres y disidencias sexo genéricas, con el fin último de avanzar en la erradicación de la violencia de género.
Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Diseño de una Política de Experiencia Usuaría Incorporando Perspectiva de Género. El objetivo de diseñar la primera política de experiencia usuaria del servicio pretende contribuir a mejorar la atención y servicio que la institución brinda a las personas, para impactar positivamente en la experiencia usuaria, contribuir a una cultura organizacional con enfoque centrado en la experiencia usuaria. Principios orientadores para el Diseño de la Política de Experiencia Usuaría: - Considerar enfoques transversales de gobierno, como enfoque de género. - Considerar los elementos que contemple la nueva planificación estratégica, misión, visión y objetivos estratégicos. - Considerar un enfoque participativo en la formulación de la Política. La difusión de la política será en intranet de Aduanas, a las personas funcionarias del Servicio, la que será evidenciada por capturas de pantallas.
Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Elaboración de un informe estadístico comparativo 2022 y 2023 por sexo, enfocado en las exportaciones realizadas por personas naturales. El Servicio Nacional de Aduanas, confeccionará un informe comparativo 2022 - 2023 por sexo, que permita identificar y difundir las exportaciones efectuadas por personas naturales. Los sistemas transaccionales de Aduana, no permiten identificar estas brechas, por eso se realizará todo un esfuerzo que permita extraer, procesar y clasificar las exportaciones tramitadas ante este Servicio por sexo, principalmente enfocado en evidenciar la brecha que podría existir en materia de exportación por sexo. Se realizará un análisis comparativo entre los años 2022 y 2023 de las exportaciones y serán clasificadas por sexo, con especial énfasis en los sectores que se encuentran concentradas, relevancia en montos y cantidad de las exportaciones, desagregación por región de salida, principales países de destino de las exportaciones y tipo de mercancías.

### Iniciativas

INICIATIVA	RESULTADO
Creación de la figura de coordinadoras y coordinadores de género en cada Aduana del país.	Las coordinadoras y coordinadores de género desarrollaron planes de trabajo regionales con el objetivo de avanzar en la consolidación de una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y la importancia de hacer efectiva la igualdad de derechos y oportunidades para mujeres, hombres, diversidades y disidencias sexo genéricas en la institución
Desarrollo de talleres ?Potenciando el Liderazgo de Mujeres en el Servicio Nacional de Aduanas?	En el marco de la Política de Igualdad de Género institucional, el Servicio Nacional de Aduanas en conjunto con la Coordinación de Género del Ministerio de Hacienda y su convenio con ONU Mujeres, realizó tres talleres dirigidos a mujeres con el objetivo de potenciar sus trayectorias laborales y sus habilidades de liderazgo, lo cual convocó a 78 participantes.
Curso de "Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres desde un enfoque de género y derechos humanos.	En este curso participaron 90 funcionarias/os de todo el país, el objetivo del curso es comprender contenidos y herramientas básicas en la temática desde el enfoque de género, de diversidades y derechos humanos, para abordar la violencia contra las mujeres y disidencias sexo genéricas, con el fin último de avanzar en la erradicación de la violencia de género.
Capacitación en materias relacionadas en género.	A la fecha el Servicio ha capacitado a más del 44% de su dotación y se avanza firmemente en el cumplimiento del objetivo de contar para el 2026 con el 90% de la dotación capacitada en esta materia.

## Anexo 5 - Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución del Servicio Nacional de Aduanas

SECCIÓN	DETALLE	ENLACE
Identificación de la institución (formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2024 y escoger el ministerio y servicio.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35869.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35869.html</a>
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2024, y escoger la partida presupuestaria requerida, ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.; y iii) Portal Presupuesto Abierto, donde se presenta información detallada sobre los recursos asignados y su ejecución mensual a nivel transaccional.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15145-35869.html#ley_programa">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15145-35869.html#ley_programa</a> <a href="https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos">https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos</a> <a href="https://presupuestoabierto.gob.cl">https://presupuestoabierto.gob.cl</a>
Indicadores de Desempeño 2024	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2024	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35869.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35869.html</a>
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html</a>
Informe preliminar de cumplimiento de los compromisos de los programas/instituciones evaluadas		
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2024	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html">https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html</a>
Empleo Público Gobierno Central	Se presenta la ficha descriptiva, dashboard, tablas y diccionario de datos, etc. relacionados al personal civil disponible, de la dotación y fuera de ésta en el Gobierno Central. La temporalidad es anual y con corte trimestral.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-26227.html">https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-26227.html</a>
Glosario	Se explican los conceptos que se utilizan en el lenguaje de la política fiscal relacionados con la asignación y uso eficiente de los recursos públicos.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-36568.html">https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-36568.html</a>

