

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

## SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

Plaza Sotomayor 60, Valparaíso, fono: 32- 2 200 500  
[www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)

## Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010.....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	9
3. Desafíos para el año 2011.....	19
4. Anexos.....	21
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	22
Anexo 2: Recursos Humanos.....	26
Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	42
Anexo 5: Programación Gubernamental.....	48
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	49
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	61
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	63
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	64
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	65

# 1. Presentación

El Servicio Nacional de Aduanas cumple funciones claves para el desarrollo del país. En particular, le corresponde fiscalizar y controlar todas las mercancías que ingresen o salgan del país, a efectos de aplicar los derechos e impuestos que correspondan y verificar el cumplimiento de las demás normas relativas al comercio exterior. Asimismo, cumple un rol fundamental en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos aduaneros.

El Servicio cuenta con 1.544 funcionarios(as), que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, diez Direcciones Regionales y seis Administraciones de Aduana. Aduanas está presente en más de 40 pasos fronterizos a largo del país, incluyendo puertos y aeropuertos.

Durante el año 2010, el intercambio comercial de Chile con el mundo totalizó 120.292 millones de dólares, lo cual significó un aumento de 36% respecto del año anterior. Este aumento se explica tanto por el aumento de exportaciones como el de las importaciones. Estas últimas aumentaron 36% respecto del año anterior, llegando a los 52.869 millones de dólares. El monto de las exportaciones, por su parte, alcanzó los 67.423 millones de dólares, equivalente a un aumento de 35% respecto del año 2009.

## Principales Logros Alcanzados en 2010

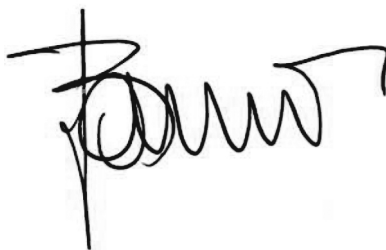
Durante el 2010, se trabajaron diferentes proyectos que tuvieron por objeto generar y adecuar la normativa aduanera a los cambios del entorno, con el objetivo de facilitar el comercio legítimo y lograr una fiscalización más eficiente. En este ámbito, destacan medidas como:

- La interconexión en línea de Aduanas con las diversas Secretarías Regionales Ministeriales de Salud para la validación de los certificados de destinación aduanera emitidos.
- La puesta en marcha del sistema TIF/DTA en la Aduana de Antofagasta, que permite la transmisión electrónica de los documentos de transporte amparados en un manifiesto ferroviario (TIF/DTA)";
- Se puso en marcha un nuevo formulario que ampara las operaciones de importación simplificadas de Carga y Franquicias y los procedimientos asociados;
- Se implementó el Sistema de la Declaración de Tránsito Interno, en las Aduanas de la zona central (Metropolitana, Valparaíso, San Antonio y Los Andes), que contempla la tramitación electrónica de las declaraciones de Tránsito, Transbordo y Redestinación, el seguimiento en línea de estas operaciones durante todo su ciclo de vida y su cancelación por vía computacional.

- Se implementó las normas de los tribunales tributarios y aduaneros en las regiones I, II, III y XV.

En cuanto a los nuevos desafíos que el Servicio Nacional de Aduanas enfrentará durante el año 2011, destaca la necesidad de seguir avanzando en su modernización, lo que se concretará en base a cuatro ejes:

- Estudio de factibilidad técnica y legal para el sistema de interoperabilidad Aduanas Puertos en los procesos de importaciones y de la figura del Operador Económico Autorizado.
- Fortalecimiento de la alianza público-privada.
- Diseño y construcción del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).
- Recursos Humanos altamente competentes y calificados.



JUAN ARAYA ALLENDE  
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS (T y P)

## 2. Resultados de la Gestión año 2010

### 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

De acuerdo a las líneas programáticas definidas en el proyecto de presupuestos 2010, el Servicio Nacional de Aduanas presenta los siguientes resultados relevantes:

➤ Operación Normal

Para el año 2010 se autorizaron 37 nuevos empleos a contrata para el reforzamiento de la gestión de Aduanas, de los cuales 28 fueron provistos mediante procesos de selección, cuyas condiciones fueron establecidas en los correspondientes términos de referencia y haciendo uso de los perfiles de cargo y competencias necesarias. En los 9 cargos restantes se contrató a personas que habían efectuado algún tipo de reemplazo y/o suplencia en el Servicio y que por lo tanto tenían conocimiento de las funciones de las Aduanas donde fueron contratados.

La distribución de los empleos provistos, se detallan en la siguiente tabla:

Cargos	Actividad	Aduana	Distribución	Estamento	Grado
8	Operatividad Nuevos Eq. Scanners San Antonio	San Antonio	2	Fiscalizadores	15
			4	Técnicos	20
			2	Auxiliares	21
8	Operatividad Nuevos Eq. Scanners en Valparaíso	Valparaíso	2	Fiscalizadores	15
			4	Técnicos	20
			2	Auxiliares	21
3	Fortalecimiento de la Fiscalización Chungará -Tambo Quemado	Arica	1	Fiscalizadores	15
			2	Administrativo	21
5	Fortalecimiento de la Fiscalización Nuevo Complejo Colchane	Iquique	1	Fiscalizadores	15
			4	Técnicos	20
3	Fortalecimiento de la Fiscalización Nuevo Complejo Pehuenche	Talcahuano	1	Fiscalizadores	15
			1	Técnicos	20
			1	Administrativo	21
3	Fortalecimiento de la Fiscalización - Puerto Coronel	Talcahuano	1	Fiscalizadores	15
			1	Técnicos	20
			1	Administrativo	21
3	Fortalecimiento de la Fiscalización Control Jeinimeni Chile Chico	Coyhaique	1	Fiscalizadores	15
			2	Administrativo	21
2	Fortalecimiento de la Fiscalización Paso Monte Aymond	Pta. Arenas	1	Fiscalizadores	15
			1	Técnicos	20

Cargos	Actividad	Aduana	Distribución	Estamento	Grado
2	Fortalecimiento de la Fiscalización: Para Control Leyes Excepción en Pto. Williams y Pto. Natales	Pta. Arenas	1	Fiscalizadores	15
			1	Técnicos	20
37	<b>TOTAL INCREMENTO DE EMPLEOS PARA REFORZAMIENTO</b>		37		

El personal contratado en los empleos de reforzamiento de la gestión de Aduanas, ha permitido que la función de la fiscalización se fortaleciera en las áreas más críticas de los pasos fronterizos de esas Aduanas Regionales, logrando en algunas de ellas la implementación de atención a usuarios en conjunto con otros Servicios con los cuales ejercemos funciones complementarias, lo que se ha denominado Aduanas con “dobles cabeceras o controles integrados”. Así también se han operativizado los nuevos equipos de camiones escáner, los que permiten una fiscalización de la carga en forma más eficiente y con mayor rapidez en la atención.

Todas estas incorporaciones hicieron posible mantener el nivel de servicio entregado, ante el aumento en las operaciones de comercio exterior, así como garantizar un tráfico fluido de pasajeros a través de las fronteras.

#### ➤ Inversiones

Dentro de las inversiones más relevantes realizadas en el año 2010, se encuentra el proyecto “Adquisición Tecnología para revisión de Contenedores” que, durante el año, tuvo una asignación de M\$ 1.147.195 logrando una ejecución efectiva de M\$ 1.015.818 (88,55%). Debido a la reducción presupuestaria como consecuencia del sismo de febrero, los fondos se destinaron principalmente a obras civiles y pagos pendientes de los equipos adquiridos en años anteriores.

Adicionalmente, se contó con fondos para adquirir y ejecutar otras iniciativas que apuntan a mejorar equipamiento, aumentar la presencia del Servicio en diversos puntos del país y diseño de nuevas dependencias para direcciones regionales. Entre ellos podemos mencionar:

Adquisición Tecnología no invasiva para el Control de Drogas: El 2009 recibió un presupuesto cercano a los M\$ 138.403 y se ejecutó el 14,7%. El objetivo principal de esta iniciativa es aumentar la capacidad de detección de drogas del Departamento de Drogas del Servicio Nacional de Aduanas, incorporando tecnologías no invasivas como medios de apoyo a las técnicas de revisión de equipajes, pasajeros y cargas que ingresan o transitan por nuestras fronteras. El saldo por M\$ 118.119<sup>1</sup> se devengarán una vez que se concluyan las obras en Avanzada de Quillagua, lo que permitirá la instalación del equipamiento.

<sup>1</sup> Corresponde al 50% del saldo pendiente del año 2010 por la compra de 1 equipo rayos X por M\$ 20.284; 1 Densímetro y 4 Fibriscopios por M\$ 74.970 y 1 equipo detector de narcóticos por M\$22.865.

Proyecto “Adquisición Sistema Rayos x para Revisión de Maletas”. Cuyo objetivo es aumentar la capacidad de detección de drogas, incorporando el apoyo técnico para la selección de mercancías, pasajeros y equipajes para la fiscalización, en los puntos de control aduaneros, mejorando la selectividad, a través de la implementación de sistemas de escáner. El año 2010 se contó con un presupuesto de M\$ 105.655, de los cuales se ejecutó M\$ 95.944, por ahorros efectuados en las obras civiles necesarias para la instalación de los equipos y terminado el proyecto.

Proyecto “Normalización de Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía del SNA”, contó con un presupuesto asignado de M\$ 103.661, de los cuales se ejecutó el 83,4%, siendo su objetivo modernizar los sistemas de distribución eléctrica, datos y de telefonía, de acuerdo a norma vigente. Incluye Direcciones Regionales, Administraciones, diferentes puntos de control y DNA. Este proyecto será terminado durante el año 2011.

Proyecto “Reposición Edificio Institucional Dirección Regional Aduana Metropolitana (en el Aeropuerto AMB)”, cuyo objetivo es el desarrollo del diseño de un nuevo edificio para la Dirección Regional Aduana Metropolitana (DRAM), de manera de entregar una solución definitiva a esta Dirección Regional, la que actualmente se encuentra ubicada en un galpón del antiguo terminal de pasajeros del Aeropuerto Arturo Merino Benítez y que fue reacondicionado como edificio de oficinas. Este proyecto tenía un excedente del año anterior de M\$ 9.287, dinero que se ejecutó en un 99,38%. El saldo fue devuelto a DIPRES.

Proyecto “Construcción Edificio Institucional Dirección Regional Aduana de Valparaíso”. Etapa de diseño, con un presupuesto total de M\$ 71.199, de los cuales se asignó M\$ 37.450 para el año 2010, ejecutándose completamente en el año. El objetivo de esta iniciativa es la construcción de un nuevo edificio para la Dirección Regional.

Finalmente, existen un total de 4 iniciativas vinculadas con mejoras en sistemas informáticos de alta importancia para las operaciones del Servicio, así como de sus clientes, usuarios, beneficiarios, que recibieron recursos por un total cercano a los M\$ 1.740.033 con un devengo equivalente al 77,09%. Estos proyectos serán terminados durante el año 2011.

➤ Modernización del Estado

Durante el año 2010 el Servicio Nacional de Aduanas, ingresa al Programa de Mejoramiento de la Gestión en la Etapa Marco Avanzado, a través de los Sistemas Planificación y Control de Gestión y de Auditoría Interna, debiendo desarrollar 11 Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, con la incorporación del nuevo Sistema Seguridad en la Información. El Servicio cumplió en el 2010 con el 100% de los compromisos contraídos en este Programa.

Adicionalmente, dentro de las líneas programáticas, contenidas para la Ley de Presupuesto 2010, en el marco de la Modernización del Estado, se consideraron recursos destinados a financiar la implementación de las normas referidas a los Tribunales Tributarios y Aduaneros, de acuerdo a la gradualidad que estableció la ley N°20.322, que crea dichos tribunales.

En febrero de 2010, comenzaron a funcionar los tribunales correspondientes a la primera etapa, en las regiones XV, I, II y III. Durante el mismo año, se implementaron los tribunales correspondientes a las regiones IV, VII, IX y XII, con vigencia a partir de febrero de 2011.

Para efectos de adaptar los procesos del Servicio Nacional de Aduanas, a la nueva jurisdicción tributaria y aduanera, en el año 2010, se efectuaron las siguientes acciones:

- a) En las Regiones de Arica, Iquique y Antofagasta, se crearon los comités regionales de reposición administrativa y de cargos, respectivamente.
- b) En la Dirección Nacional se creó el comité de causas CAS (causas de atención selectiva) y el comité de cargos.
- c) En la Dirección Nacional y en las regiones mencionadas se creó un área especializada en defensa del Fisco ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros. Se atendió la defensa de 73 causas por reclamaciones ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
- d) Se establecieron procedimientos internos para el funcionamiento de los comités referidos precedentemente.
- e) Se contrataron 10 abogados.
- f) Se efectuaron capacitaciones a los funcionarios de las regiones involucradas.
- g) Se desarrolló un programa de inducción (capacitación) para los nuevos abogados contratados.
- h) Se complementó el sistema informático de denuncias, cargos y delitos, en desarrollo.



## 2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Durante el año 2010, el Servicio Nacional de Aduanas avanzó en materias de Facilitación, Fiscalización y Modernización.

- Producto Estratégico: Despacho de la Mercancía

En lo relativo a Facilitación, y relacionado con el Producto Estratégico: Generación de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras, se desarrollaron diversos proyectos informáticos que permitieron mejorar la atención a los usuarios, tales como: la puesta en marcha del sistema TIF/DTA en la Aduana de Antofagasta, que permite la transmisión electrónica de los documentos de transporte amparados en un manifiesto ferroviario (TIF/DTA)", Se puso en marcha un nuevo formulario que ampara las operaciones de importación simplificadas de Carga y Franquicias y los procedimientos asociados, y se implementó el Sistema de la Declaración de Tránsito Interno, en las Aduanas de la zona central (Metropolitana, Valparaíso, San Antonio y Los Andes), que contempla la tramitación electrónica de las declaraciones de Tránsito, Transbordo y Redestinación, el seguimiento en línea de estas operaciones durante todo su ciclo de vida y su cancelación por vía computacional.

- Producto Estratégico: Generación de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras

Durante el año 2010, se establecieron las instrucciones para la conexión computacional de los Certificado de Destinación Aduanera (CDA) tramitados por vía electrónica ante las diversas Secretarías Regionales Ministeriales de Salud a lo largo del país y su interconexión con el sistema informático de Aduana, con el objetivo de realizar la validación en línea. Se establecieron las instrucciones para el cierre o afinamiento total de las operaciones de importación de gas natural licuado (GNL), puesto que, la modalidad en que se comercializan estos productos en el mercado internacional, origina que la facturación definitiva sea emitida sólo una vez realizada la medición final en Chile, previo al zarpe de la nave y en forma posterior a su importación. Se incorporó al Manual de Zonas Francas el Capítulo XI, que contiene los procedimientos de tramitación y control de mercancías acogidas a la ley N° 18392 y ley N° 19149. Se comunicó a todas las Aduanas y a los usuarios del comercio exterior del país, la obligación de contar con un código de barra para pago presencial de los documentos aduaneros. Este procedimiento consiste en registrar en línea los pagos recibidos en forma presencial en las cajas de las Instituciones Recaudadoras Autorizadas. Para ello, la Tesorería General de la República incorporó un Código Identificador de Documento (CID) donde quedan registrados los códigos propios del formulario, además del código de barra de modo numérico y barra para su rescate en caja.

- Producto Estratégico: Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior

En materia de fiscalización, el Servicio, durante el año 2010, continuó utilizando en su proceso de Fiscalización el Sistema de Gestión de Riesgos, según las recomendaciones de la OMA y siguiendo la tendencia de las principales aduanas del mundo. Esta metodología implica la utilización de sistemas inteligentes y dinámicos en base redes neuronales. El Servicio actualiza y moderniza permanentemente este sistema.

El Proyecto Adquisición Tecnología para Revisión Contenedores, no pudo continuar con la compra de camiones scanner, debido a la reducción presupuestaria generada a causa del sismo del 27 de febrero. No obstante, esta disminución de recursos, se siguió adquiriendo tecnología de fiscalización no invasiva a través de los proyectos “Adquisición Tecnología no invasiva para el Control de Drogas” y “Adquisición Sistema Rayos X para Revisión de Maletas”. Los recursos para el proyecto Adquisición Tecnología para Revisión de Contenedores, fueron solicitados nuevamente en el proceso presupuestario 2011, pero no fue aprobado.

- Producto Estratégico: Generación y Difusión de Información - Información Estadística Permanente

Durante el año 2010, el Servicio Nacional de Aduanas trabajó en la implementación de un Sistema de Gestión y Registro de Solicitudes Ciudadanas electrónico, para lo cual se adquirieron las licencias Microsoft Dynamics CRM 4.0 y se desarrolló la customización de dicha herramienta, adaptándola a los procedimientos, plazos, conceptos y usuarios particulares de la institución.

La herramienta se encuentra completamente desarrollada, tanto para las solicitudes amparadas por la ley 19.880 como para aquellas solicitudes de acceso a la información pública de la Ley de Transparencia (20.285). Además, se capacitó a funcionarios de la totalidad de las aduanas regionales (en tres cursos, en las zonas norte, centro y sur) y a los administradores técnicos y funcionales del sistema.

El nuevo sistema de gestión y registro, entró en operaciones el 1° de enero de 2011.

En cuanto a los compromisos en materia de gestión, los resultados del año 2010 fueron los siguientes:

➤ **Indicadores de Desempeño**

Para el año 2010, el Servicio comprometió en la formulación presupuestaria 9 Indicadores de Desempeño para los cuales, en el Cuadro N ° 7 del Anexo N ° 4 de este documento, se entrega el resultado institucional final.

A continuación, para cada indicador se presenta un análisis de los resultados alcanzados para el año 2010:

- El indicador *Porcentaje de Documentos Tramitados con el Sistema DIPS Cargas y Franquicias*, cumplió su meta, alcanzando un valor de 95,27%. Es decir, del total de 1.331 DIPS Cargas y Franquicias tramitadas por las aduanas Metropolitana, Los Andes e Iquique, se ingresaron 1.268 DIPS a través del nuevo sistema. El sobrecumplimiento de la meta propuesta para el año 2010, se debió a que inicialmente se había programado la implantación del Sistema en forma paulatina, sin embargo, posteriormente se estableció su obligatoriedad mediante Resolución N° 5678 del 16.11.2010, y el sistema entró en vigencia a partir del 23 de noviembre de 2010 en todas las aduanas del país. Con lo anterior, el resultado del indicador superó la meta propuesta.
- El Indicador *Porcentaje de almacenistas presentando informes de faltas y sobras vía electrónica a aduanas* alcanzó un valor de 69,04%, cifra superior a la meta comprometida, que era de un 48,57%. El sobrecumplimiento alcanzado por este indicador se debió a que con el fin de asegurar el uso del sistema por parte de los usuarios, se consideró necesario establecer mecanismos rigurosos de control, para lo cual, se instruyó a las aduanas a que informaran a la Subdirección Técnica el cumplimiento de las instrucciones respecto a cada uno de los almacenistas bajo su jurisdicción.
- El Indicador *Porcentaje de formulario único de salida y entrada (FU) chileno argentino tramitados vía WEB, cuyo objetivo fue disminuir la carga de trabajo (digitación de FU) y agilizar el paso de vehículos en los pasos fronterizos a nivel nacional, especialmente, en los períodos de alta demanda, tuvo un valor de 30,47%, cifra superior a la meta comprometida. Este sobrecumplimiento se debió, principalmente, a que a fines de enero de 2010 finalizó la mantención al sistema, la cual agregó las funcionalidades necesarias para hacerlo más atractivo para el usuario. Por otra parte, para facilitar la tramitación de*

este formulario, aduanas instaló cabinas públicas en las fronteras de mayor afluencia de público.

- El indicador *Porcentaje de denuncias generadas por contrabando*, tuvo un valor acumulado durante el año 2010 de 16,62%, superando la meta establecida para el año (11,50%). Este sobrecumplimiento del indicador se vio impactado por mejoras en la efectividad de las fiscalizaciones llevadas a cabo por las aduanas, como resultado de la implementación de unidades de análisis que han permitido focalizar de mejor manera los esfuerzos en operaciones de mayor riesgo, teniendo como resultado un aumento significativo en la detección de contrabando. Además, el procedimiento asociado a las suspensiones de despacho, por infracción a los derechos de propiedad intelectual, implica la generación de una denuncia por contrabando, por lo tanto, existe una alta correlación entre el indicador de suspensión de despacho y el de contrabando.
- El indicador *Porcentaje de denuncias generadas por la fiscalización en línea (excluidos autodenuncios y fiscalización DUS 2° mensaje)*, cuyo objetivo fue medir los resultados de la selectividad sobre las operaciones fiscalizadas en línea, alcanzó un valor acumulado de 20,58%, cifra superior a la meta comprometida para el año 2010 (15%). El sobrecumplimiento de este indicador está dado por la mayor efectividad en la selección en línea, que se traduce en obtener mejores resultados (mayor cantidad de denuncias), principalmente por una mayor aplicación de instrumentos de gestión de riesgo.
- El Indicador *Porcentaje de operaciones con suspensión de despacho en la fiscalización de la propiedad intelectual (o denuncias por contrabando por infracciones a los derechos de propiedad intelectual)*. Durante el año 2010 el valor de este indicador fue de 32,87%, cifra superior a la meta comprometida que era de un 26%. Lo anterior debido a que el Área de Importancia Estratégica de Propiedad Intelectual fue priorizada en la planificación estratégica de fiscalización, lo que se tradujo en la implementación de programas específicos para su tratamiento que incluyeron talleres de capacitación, jornadas de trabajo con algunos representantes de marcas y talleres de aplicación de metodología de gestión de riesgo. Lo anterior permitió, que las aduanas aplicaran programas específicos en esta área logrando mejorar de manera significativa los resultados.
- El Indicador *Porcentaje de resoluciones concesión de franquicias de la partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar*, tuvo un valor acumulado de este indicador de 86,28 %, cifra superior a la meta comprometida que era de un 85%.

- El Indicador *Porcentaje de resoluciones y oficios circulares normativos emitidos por la Subdirección Técnica publicados en tiempo estándar en el sitio [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl)*, tuvo un valor acumulado para el año 2010 de 84,00 %, cifra superior a la meta comprometida para el año, que es fue 70%. Esta meta ha sido alcanzada y superada, como consecuencia de las acciones tomadas, tales como nombrar un segundo encargado para realizar esta función. Además no hubo caídas del sistema por tiempos prolongados que impidieran la publicación de las normas.
- El indicador *Tiempo promedio de elaboración y difusión del Boletín Estadístico*, tuvo para el año 2010 un valor final de 70,92 días promedio, por lo cual, se cumplió con la meta comprometida que era de 71,25 días.

➤ **Prioridades del Servicio**

Para el año 2010 el Director Nacional de la época, comprometió trabajar en 4 ejes, siendo sus resultados los siguientes:

- Misión actualizada acorde con las necesidades y la complejidad del comercio internacional.  
Se encuentra en proceso un ejercicio de planificación estratégica en el Servicio, siendo la actualización de la misión uno de los aspectos que se analizará.
- Aplicación de un modelo de gestión basado en procesos y no en las funciones tradicionales.  
Durante el año 2010, se continuó con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, estableciéndose como alcance el proceso de Despacho de Mercancías en las Aduanas de Los Andes, Valparaíso, Talcahuano, Metropolitana, y en los procesos de apoyo de Personal, Compras, Mantenimiento y Soporte Informático, desarrollados en la Dirección Nacional. Así como, el proceso de Elaboración del boletín de análisis del Subdepartamento Laboratorio Químico y a los procesos estratégicos de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna. Asimismo, se utilizó la metodología de gestión de riesgos de procesos para el levantamiento del 100% de los procesos que realiza el Servicio, con una visión ya no basada en las funciones tradicionales.
- Productos institucionales de calidad, en materia de fiscalización: mejorar nuestros índices de asertividad; en estadísticas: aumentar la oportunidad y calidad; y en normativa: que sea más previsible y transparente.

○ Fiscalización

En cuanto a la selectividad de las operaciones de ingreso, hubo una pequeña disminución, no obstante, la efectividad aumentó de 12,69% a 13,79%, logrando un aumento de 1,1 puntos porcentuales respecto al año 2009.

En las operaciones de salidas, se muestra un aumento tanto en la selectividad como en la efectividad alcanzada, pasando del 7,99% a 10,76%, es decir, un aumento de 2,77 puntos porcentuales en relación al año anterior.

Estos resultados de mayor efectividad se ven reflejados en lo principal, en el mayor número de denuncias formuladas y mayores suspensiones de despacho.

○ Estadísticas

Respecto del compromiso de mejorar la oportunidad de la entrega de información estadística, este se abordó a través de dos líneas:

- Mejorar el tiempo de elaboración y difusión del Informe Estadístico con metas de publicación anuales más reducidas (Indicador comprometido en el Formulario H). El año 2009 se publicaba en un tiempo promedio de 72,42 días, lo que se redujo durante el año 2010 a un tiempo promedio de 70,92 días.
- Mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes de información estadística que llegan a través del Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285), para lo cual se elaboró y midió un indicador, comprometiéndose una meta para el año 2011 en el Formulario H.

Respecto del compromiso de mejorar la calidad de la información, durante el año 2010 se inició un estudio sobre los estándares internacionales referentes a la calidad de información estadística, el que concluyó la primera etapa en la cual se determinaron los estándares aplicables a la realidad de las publicaciones estadísticas de la aduana chilena.

○ Normativa

Para dar cumplimiento a este compromiso, el Servicio Nacional de Aduanas dispuso la publicación anticipada de diversos proyectos normativos, con efectos sobre terceros, en el sitio [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl). De esta forma, los operadores del comercio internacional pudieron anticipar el impacto de futuras modificaciones normativas y formular, dentro del período establecido, propuestas y observaciones que permitieron simplificar los procedimientos y minimizar las dificultades prácticas de aplicación de la nueva normativa.

En 2010, se publicaron 23 proyectos normativos, entre los que se destacan:

- Establece descriptores específicos para la importación de calzados.
- Certificación de mercancías en tránsito en nuestro país acogidas a acuerdos comerciales en destino.
- Modificaciones al Compendio de Normas Aduaneras.
- Normas para la aplicación del Regla N° 1 sobre Procedimiento de Aforo.
- Modifica resolución sobre aplicación de la partida .0012 de la Sección 0 del Arancel Aduanero.
- Implementación del Sistema de Visación Electrónica en Zona Franca de Iquique.
- Presentación Electrónica de las Declaraciones de Tránsito, Transbordo y Redestinación.

En los siguientes enlaces se puede acceder al registro histórico de las publicaciones anticipadas de proyectos normativos 2010 y las resoluciones emitidas por el Servicio Nacional de Aduanas del mismo año, respectivamente:

[http://www.aduana.cl/prontus\\_aduana/site/artic/20071123/pags/20071123161057.html](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20071123/pags/20071123161057.html)

[http://normativa.aduana.cl/prontus\\_normativa/site/edic/base/port/normativa.html](http://normativa.aduana.cl/prontus_normativa/site/edic/base/port/normativa.html)

- Recursos Humanos altamente competentes y calificados. Fijando o revisando políticas en materia de turnos, suplencias, concursos de promoción e ingreso.

En relación a este compromiso el Servicio, se centró fundamentalmente en:

- La realización de procesos de selección, conforme a perfiles de cargos y competencias, vigentes a la fecha del proceso, para la provisión de empleos a contrata en las distintas Aduanas Regionales, ya sea para los nuevos cargos autorizados en el presupuesto 2010 como para cargos de reposición por renunciadas y/o desvinculaciones.
- La realización de 15 talleres sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño, a objeto de generar un espacio para el análisis y la reflexión de la aplicación actual del sistema y la necesidad de mejorar y avanzar. Se profundizó sobre el proceso de Gestión del desempeño, abarcando los conceptos de planificación, seguimiento y retroalimentación, indicando la importancia que el proceso reviste no sólo en sistema de calificaciones sino también como herramienta de la gestión institucional.
- En relación al desarrollo del Concurso Interno de Promoción, se generaron varias instancias para la reunión del Comité Asesor, siendo planteadas las iniciales acciones para la concreción del proceso a contar del año 2011.

- De los concursos para cargos de tercer nivel jerárquico, se trabajó en los perfiles de cargo en conjunto con el Director Nacional, Subdirectores, y Administradores de Aduana.
- En cuanto al ámbito de capacitación, se destaca la consolidación de los Comités Locales, instancia de participación y colaboración a nivel regional; ejecución de los Fondos Concursables destinados a abordar necesidades específicas de regiones; cursos específicos de acuerdo a necesidades institucionales como lo fueron la implementación de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, la implementación de la Norma ISO y la elaboración de una nueva Política de Capacitación.

➤ Compromisos de Gobierno establecidos con la SEGPRES

- Compromisos programáticos 2010, establecidos en el Programa de Gobierno

Durante el año 2010 se realizó la implementación de un sistema electrónico de interoperabilidad en los Puertos de Arica y Antofagasta. Se encuentra ya implementado en el Puerto de Coronel; Iquique Terminal Internacional (ITI); ZEAL Valparaíso; Puerto de Lirquén; San Vicente Terminal Internacional; San Antonio Terminal Internacional; y el Puerto Terrestre Los Andes.

Se rediseñaron procesos en materia de reposición administrativa, formulación de cargos y defensa judicial, a raíz de la implementación de los Tribunales Tributarios y Aduaneros para las regiones Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama, con el objeto de preparar al Servicio para asumir este cambio tan sustancial.

- Programa de Gobierno 2010

El Servicio adquirió 9 compromisos con la SEGPRES, en 5 áreas, teniendo durante el año 2010 los siguientes avances:

- Actualización del Compendio de Normas aduaneras: Se estudió la eliminación del Anexo 39 y 51-35 del Compendio y se dictó la Resolución N° 3059, que lo modifica. La Resolución se encuentra publicada en [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl). Asimismo, se actualizó el Anexo 82 y 51.23. Se elaboró versión preliminar del Manual Nacional de Control del Valor en Aduana. Finalmente, respecto de la normativa relacionada al control de los vehículos denominados "Rent a Car": En reunión técnica binacional en el marco del grupo permanente de trabajo sobre temas aduaneros de la República de Argentina y Chile, realizada en Buenos Aires, se acordó la homologación de la norma respecto al control de los vehículos denominados "Rent a Car".



- Normas sobre control del valor en Aduanas: Se generó y difundió el Manual Nacional de Control del Valor en aduana, a las unidades operativas. Dicho manual se encuentra publicado en la Intranet del Servicio.
  - Se revisó el procedimiento de audiencias, en lo relativo a la aplicación de las multas atenuadas, en las Aduanas de Arica, Iquique, Antofagasta, Tocopilla, Chañaral, Coquimbo y Punta Arenas, con el fin de controlar la procedencia de reclamar ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
  - En temas de asuntos internacionales, se elaboraron instrucciones, calendarios de desgravación arancelaria y otras materias de carácter aduanero. Instrucciones previas para el conocimiento de los operadores comerciales. Para la implementación de los tratados de libre comercio Chile – Turquía, Chile – Vietnam, Chile - Malasia. Asimismo, se realizaron las negociaciones e implementación de los acuerdos de cooperación aduanera entre Chile – Turquía y Chile – Israel. Además, se realizaron capacitaciones sobre materias de origen en las distintas aduanas del país.
  - En temas de fiscalización se realizaron talleres prácticos en las Unidades Operativas de Control Drogas, sobre la metodología gestión de riesgo con las aduanas de la zona norte, centro y sur del país para fortalecer esta metodología. Además, se actualizó el Reglamento de Contabilidad Uniforme de 1975.
- Cumplimiento de los compromisos de evaluaciones en el marco del Sistema de Evaluación y Control de Gestión de los Compromisos.

En los años 2005 y 2006, el Servicio Nacional de Aduanas, fue evaluado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, a través de dos programas: “Proyecto ISIDORA. Automatización Procesos Aduaneros” y “Evaluación Comprehensiva del Gasto”, respectivamente. Producto de estas evaluaciones se generaron compromisos a cumplir por el Servicio durante los años siguientes.

El programa “Proyecto ISIDORA: Automatización de Procesos”, a la fecha tiene un compromiso pendiente en el cual se está trabajando.

Con respecto al Programa “Evaluación Comprehensiva del Gasto”, que inicialmente constaba de 29 compromisos, se logró durante 2010, avanzar en el cumplimiento de estos, quedando a la fecha sólo 1 compromiso no cumplido y 4 parcialmente cumplidos (Ver Anexo N° 6). Se espera terminar con estos compromisos durante el año 2011.

En relación a la Implementación de la Norma ISO 9001:2008.

Se siguió trabajando en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Servicio Nacional de Aduanas, iniciado el año 2009, en los procesos de Despachos de Mercancías, en las aduanas de: Valparaíso, incluyendo la Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL) y el Puerto de Valparaíso, Talcahuano, incluyendo el Puerto San Vicente, Metropolitana, incluyendo el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez, Los Andes, incluyendo el Puerto Terrestre Los Andes PTLA y el Paso Los Libertadores. Además de la tramitación del IVV en la Subdirección de Fiscalización y los procesos de apoyo: Personal, Capacitación, Compras, Mantención y Soporte Informático, que se desarrollan en la Dirección Nacional.

Durante el año 2010, se incorporó a este SGC, los procedimientos del Laboratorio Químico, dependiente de la Subdirección Técnica.

Por otra parte, en base a los requerimientos del Marco Avanzado del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), durante el año 2010, el Servicio Nacional de Aduanas, incorporó, además, al Sistema de Gestión de Calidad, los Sistemas Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna.

### 3. Desafíos para el año 2011

El Servicio Nacional de Aduanas es un organismo fundamental para el desarrollo del comercio internacional de Chile, y por ende, para el crecimiento del país.

Durante el 2011, el Servicio enfrentará grandes desafíos, con motivo de nuevas prioridades gubernamentales, en las que se destaca la creación del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX), que unificará criterios, integrará el trabajo de las 19 agencias involucradas en el comercio exterior e implementará la Ventanilla Única de Comercio Exterior. La meta de esta iniciativa es reducir el tiempo para una operación de comercio exterior de 21 días (hoy) a 10 días (promedio OECD), generando un ahorro en torno a US\$6.000 MM, según cifras del Ministerio de Hacienda.

Por su parte, la Dirección de Presupuestos, ha desarrollado nuevas técnicas e instrumentos de control de gestión ligados al presupuesto, generando nuevas exigencias, cuya finalidad es promover la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

En materia de gestión, este Servicio comprometió 9 indicadores de desempeño. Los que se indican en la tabla siguiente:

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2011</b>
Porcentaje de documentos tramitados con el Sistema DTI	50%
Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental	62%
Porcentaje de denuncias generadas por concepto de contrabando	12%
Porcentaje de Denuncias generadas por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios y fiscalización DUS 2º mensaje)	16,5%
Porcentaje de operaciones con suspensión de despacho en la fiscalización de la Propiedad Intelectual	27%
Porcentaje de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar	90%
Porcentaje de Resoluciones y oficios circulares normativos emitidos por ST publicados en tiempo estándar en el sitio <a href="http://www.aduana.cl">www.aduana.cl</a>	85%
Tiempo promedio de elaboración y difusión del Boletín Estadístico	70 días
Porcentaje de respuestas a consultas estadísticas de COMEX en el SGS	50%

De los indicadores anteriores, tres de ellos son nuevos: Porcentaje de Documentos tramitados con nuevo sistema informático DTI; Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingresos sometidas a revisión documental y Porcentaje de Respuestas a consultas estadísticas de COMEX

realizadas en el Sistema de Gestión de Solicitudes. El resto corresponde a indicadores medidos en el año anterior, para los cuales se ha incrementado su meta.

En materia de inversiones, el Servicio contará este año con un menor presupuesto, que se destinará, fundamentalmente, a terminar con los proyectos de inversiones que se venían ejecutando en los años anteriores. En ese sentido, se ha priorizado la continuidad de las siguientes iniciativas, por un monto cercano a los M\$ 817.326:

1. Adquisición Tecnología para revisión de Contenedores (M\$ 285.986). Los recursos incluyen: M\$ 116.641 de arrastre del año 2010 más los M\$ 169.345 de Ley de Presupuesto.
2. Adquisición Tecnología no invasiva para el Control de Drogas (M\$ 118.119). Corresponde sólo a compromisos de arrastre el año 2010.
3. Construcción e Implementación de Sistemas Plan Informático (M\$ 80.965). Corresponde sólo compromisos asumidos el 2010 y que deben ser cancelados.
4. Construcción de Edificio Institucional Aduana Valparaíso, Etapa de Diseño (M\$ 37.450). Corresponde sólo a compromisos de arrastre el año 2010.
5. Construcción de Sistemas de Apoyo a las Operaciones y procedimientos de fiscalización (M\$ 104.511). Corresponde sólo a Ley de Presupuesto 2011 y se pedirán M\$ 104.511 de compromisos ya asumidos y que deben ser cancelados. El saldo de la Ley no será utilizado.
6. Normalización de las instalaciones eléctricas, datos y telefonía del SNA (M\$ 35.252). Corresponde sólo a compromisos de arrastre el año 2010.
7. Adquisición Plataforma de Seguridad (M\$ 155.043). Corresponde a compromisos de arrastre del año 2010 y parte de fondos aprobados por ley de presupuesto 2011.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2009, que fueron implementadas en 2010 y las propuesta del FMGP 2010,

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley Orgánica del Servicio: Decreto con Fuerza de Ley N° 329 de 1979, del Ministerio de Hacienda (D.O. 20.06.1979), aprueba ley orgánica del Servicio Nacional de Aduanas.

Ordenanza de Aduanas: Decreto con Fuerza de Ley N° 30 de 2004, del Ministerio de Hacienda (D.O. 04.06.2005), aprueba texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ordenanza de Aduanas.

- Misión Institucional

Resguardar los intereses de la Nación y apoyar el Comercio Exterior del país, mediante el uso eficiente e integrado de la fiscalización y facilitación de las operaciones de Comercio Internacional, basándose en el principio de la buena fe, en un clima de confianza y actuando conforme a los principios de probidad y transparencia.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010

Número	Descripción
1	En Operación Normal: Se refuerzan pasos fronterizos (con 37 nuevos cargos)
2	En Inversiones en Infraestructura: Arrastres de proyectos en Aduanas (M\$ 3.238.027)
3	En Modernización del Estado: Implementación de los Tribunales Tributarios y Aduaneros

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar la eficacia de la fiscalización con el fin de disminuir la evasión tributaria y reducir el tráfico ilícito de mercancías, mediante la aplicación sistemática de un modelo de gestión de riesgos.
2	Generar, evaluar, actualizar y difundir la Normativa Aduanera para ponerla a disposición de los participantes del Comercio Exterior y facilitar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras
3	Mejorar los servicios ofrecidos a los clientes/usuarios externos e internos, mediante la incorporación de tecnologías de información y comunicación, en procesos claves de Aduanas.
4	Generar información relevante de comercio exterior y ponerla a disposición de manera oportuna tanto de entidades vinculadas al comercio exterior, como a la comunidad nacional.

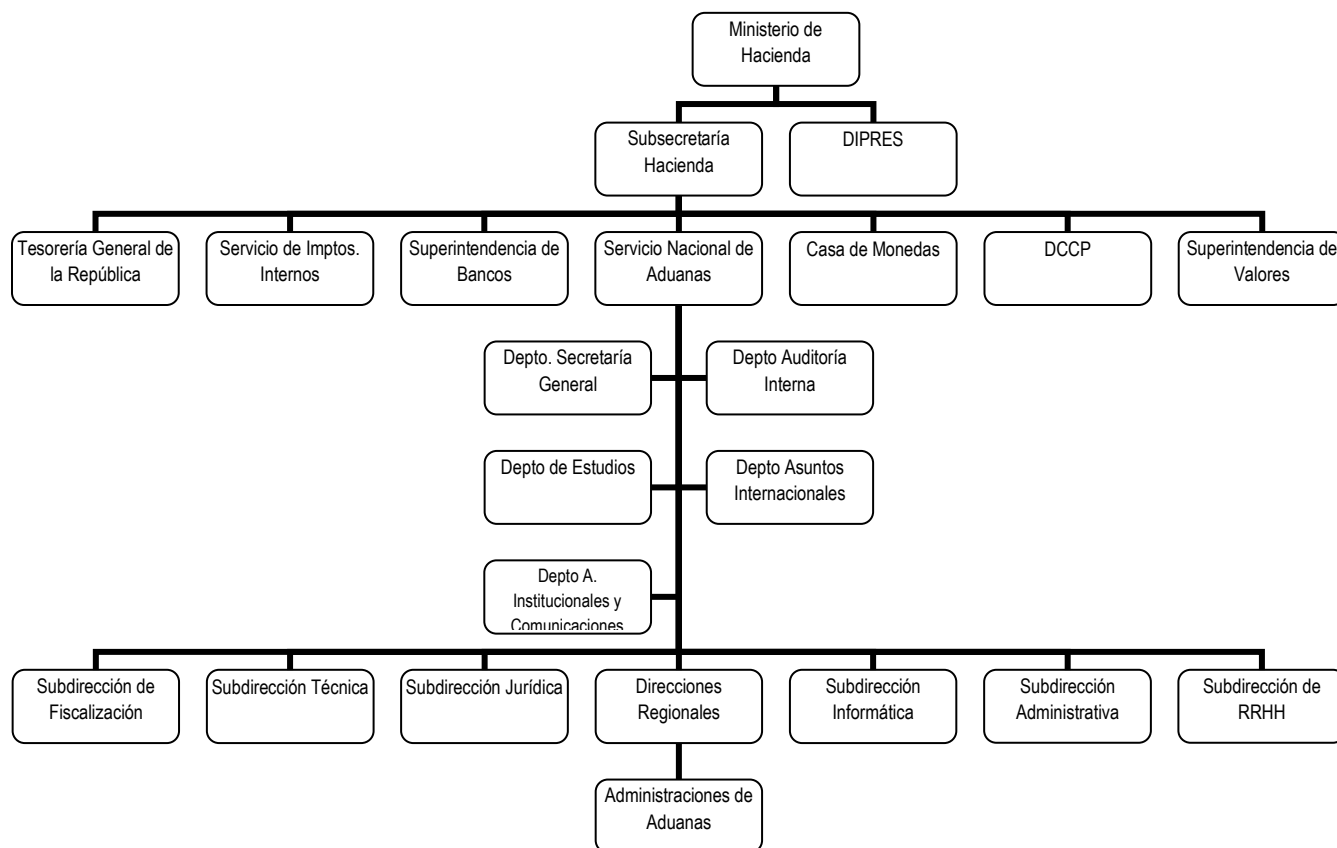
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Despacho de mercancías</u>	1,3
	Ingreso de mercancías	
	Salida de mercancías	
	Tránsito de mercancías	
	Operaciones de Zona Franca	
2	<u>Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras</u>	1,2
	Generación y difusión de Normas	
	Compendio de Normas Aduaneras	
	Manual de Zona Franca	
	Normativa de Viajeros	
	Normas sobre subastas	
	Oficios circulares con instrucciones complementarias	
	Aplicación de Técnicas Aduaneras	
	Fallos de Clasificación	
	Fallos de Valor	
	Resoluciones de Clasificación de Servicios como Exportación	
	Dictámenes de Clasificación	
	Certificados de Valor	
Aplicación de Normas de Origen (Acuerdos Comerciales)		
Reconocimiento de Beneficios y Franquicias		
Subastas Aduaneras		
3	<u>Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior</u>	1,2,3
	Fiscalización del Tráfico de Mercancías	
	Protección de la Comunidad	
	Comercio Desleal	
	Cumplimiento de Normas Tributarias	
	Cumplimiento Tributario	
Protección Comercial		
4	Cumplimiento Voluntario	4
	Cumplimiento Agentes Económicos y otros operadores	
	<u>Generación y Difusión de Información</u>	
	Información Estadística Permanente	
	Información a Organismos Oficiales	
	Información Convenios	
	Informe de Comercio Exterior	
Informe Estadístico		
Información Estadística Web		
Consultas Estadísticas		

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Estado de Chile
2	Viajeros nacionales e internacionales que ingresan al país.
3	Importadores y Exportadores.
4	Demandantes de información de Comercio Exterior.
5	Operadores de Comercio Exterior
6	Usuarios de Zona Franca
7	Residentes en Zonas de Tratamiento Aduanero Especial
8	Comunidad Nacional
9	Industria y Comercio

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





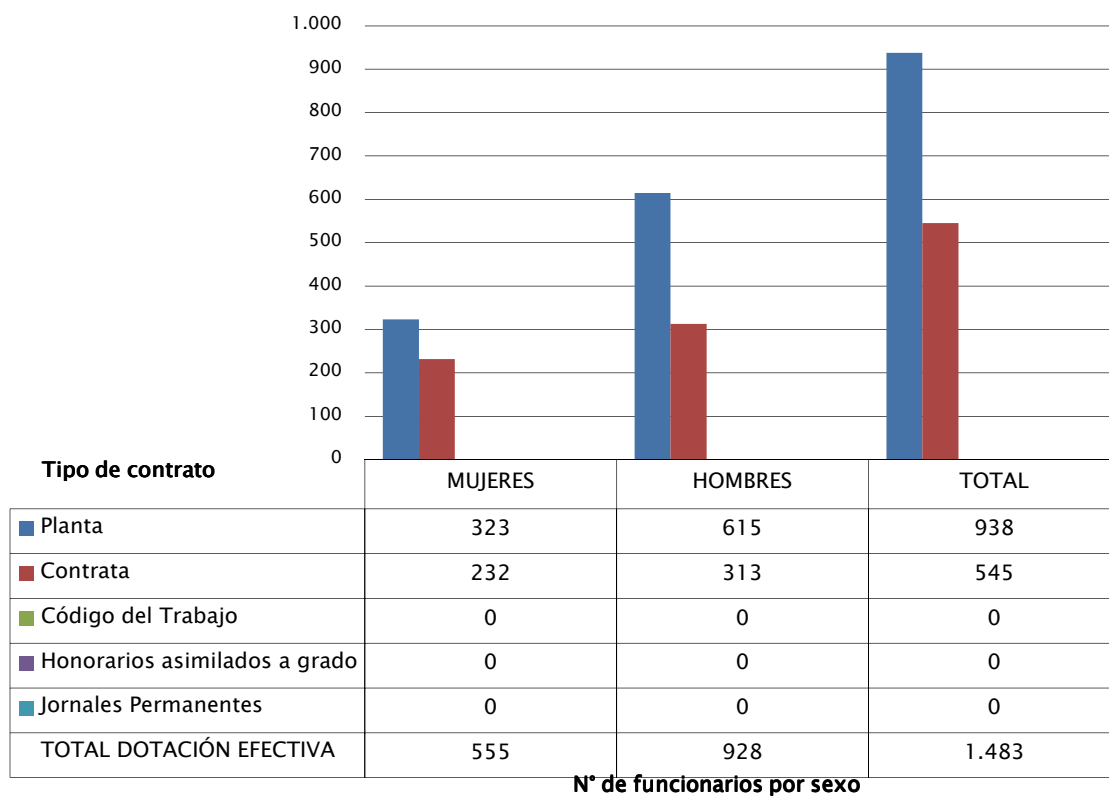
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas (T y P)	Juan Araya Allende
Subdirector de Fiscalización (S)	Domingo Herrera Succo
Subdirector Técnico (S)	Germán Fibla Acevedo
Subdirector Jurídico (S)	Francisco Rivera Cortés
Subdirector Administrativo	Karl Dietert Reyes
Subdirector Informático	Francisco Javier Cristi Cortés
Subdirectora de Recursos Humanos (S)	Paulina González Schnohr
Jefe Departamento Secretaría General (S)	Rodrigo González Holmes
Jefe Departamento de Estudios (S)	Guillermo Henríquez Ortega
Jefe Departamento Asuntos Institucionales y Comunicaciones	Fabián Villarroel Ríos
Jefa Departamento Auditoría Interna (S)	Teresa Moreno Llermaly
Jefe Departamento Asuntos Internacionales	Gastón Fernández Schiaffino

## Anexo 2: Recursos Humanos

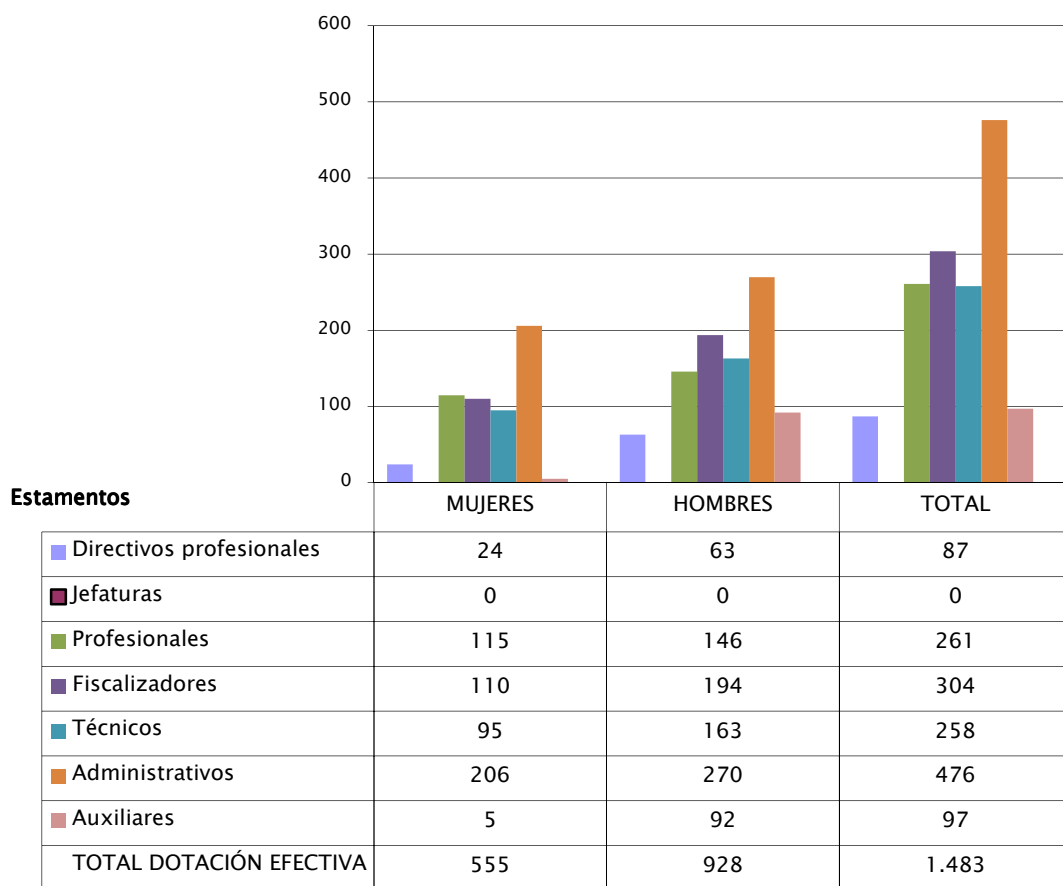
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010<sup>2</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



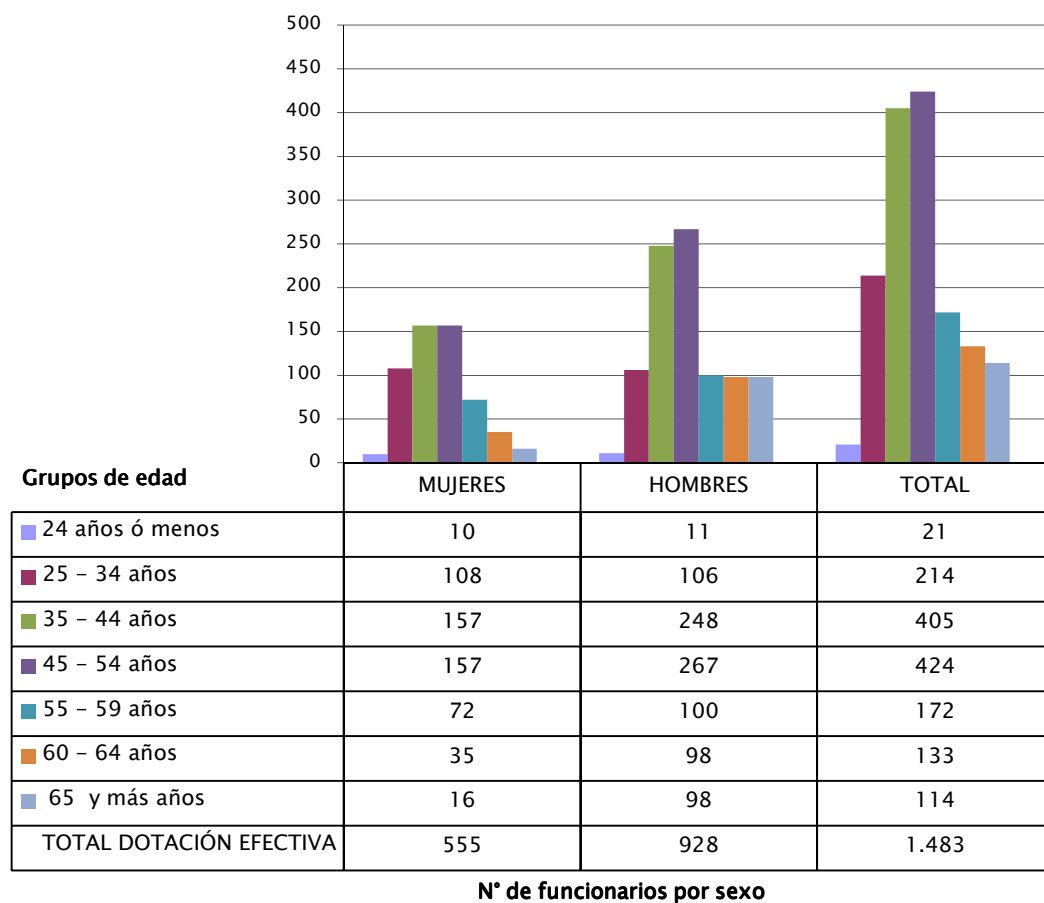
2 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



**N° de funcionarios por sexo**

- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2009	2010		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1.9	1.8	105.6	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	5.0	6.3	79.4	1
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0.0	0.3	---	2
Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0.3	0.1	---	
Retiros voluntarios					
con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1.2	1.7	141.7	3
otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0.0	1.3	0.0	
Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	3.4	2.9	117.2	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	3.5	1.1	318.2	4

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2009	2010		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	1.3	1.3	100.0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	1.3	6.8	523.1	5
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	97.2	84.6	87.0	6
4.2 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	1.0	0.2	20.0	7
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	1.1	0.9	81.8	8
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3.3	3.0	110	
<b>6. Evaluación del Desempeño</b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99.3	99.0		
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0.6	0.9		
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0.1	0.1		
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0.0	0.0		

**Notas:**

1 Durante el año 2010, se desvincularon un total de 91 funcionarios, 18 más que el año anterior. Esto se debió principalmente, a que un número mayor de funcionarios, que se encontraba en condiciones de retiro, se acogió a algún tipo de beneficio establecido en las leyes 19.882, 20.212 y 20.305.

2 Durante el año 2009 no hubieron funcionarios que se acogieran a jubilación, mientras que el año 2010, un total de 4 funcionarios se jubilaron, sin acogerse a los beneficios al retiro.

3 Durante el año 2010, un total de 23 funcionarios se desvincularon del Servicio acogiéndose a los incentivos al retiro. Esto se debió a que un número mayor de funcionarios se encontraban en condiciones de acceder a estos beneficios, por los plazos considerados en las leyes antes mencionadas. La Subdirección de Recursos Humanos, ha trabajado constantemente en informar a los potenciales beneficiarios de todos los aspectos relevantes en la fase de desvinculación laboral, aspecto que influyó en el incremento del indicador.

4 Durante el año 2010, el sentido de este indicador tuvo un cambio considerable, ya que por un lado el número de funcionarios en condiciones de jubilar y que se acogió a retiro fue superior a períodos anteriores y, por otro lado, el número de contrataciones fue levemente inferior a las reposiciones de cargos.

5 El avance en el indicador, tiene directa relación con la provisión de cargos de funcionarios que han renunciado, reemplazos por licencias médicas prolongadas y los aprobados por ley presupuesto 2010; que han originado contrataciones en grados superiores a funcionarios de menores grados.

6 Debido al terremoto del 27 de febrero de 2010 debieron suspenderse actividades de capacitación, por dos razones, por una parte Recortes presupuestarios de aproximadamente 80 MM\$ realizados en base a instrucciones sobre austeridad en el gasto público, y por otra a la suspensión actividades principalmente en aduanas de San Antonio y Talcahuano, quienes sufrieron daños de infraestructura y sufrieron problemas de operatividad. Junto con lo anterior, la aduana de Valparaíso y DNA se vieron afectada a la realización de actividades de capacitación por no contar con salas de estudio (uso de sala como oficinas de departamento damnificados)

7 El año 2010, disminuyó la cantidad de becas debido a: 1) Beca malasia, no se envió a funcionarios pues no era de financiamiento completo, 2) Beca a China, el Servicio no aprobó patrocinio de funcionarios por no cumplimiento de requisitos, y 3) No existió convocatoria a Becas presidentes de la república para funcionarios públicos.

8 La disminución del indicador, está directamente relacionada con la disminución de los funcionarios capacitados (nota 6)

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010</b>			
Denominación	Monto Año 2009 M\$ <sup>3</sup>	Monto Año 2010 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>38.538.267</b>	<b>40.741.621</b>	<b>1</b>
O5 Transferencias Corrientes	79.481	63.120	
06 Rentas de la Propiedad	8.005	8.193	
07 Ingresos de Operación	10.783	2.075	
08 Otros Ingresos Corrientes	2.509.166	2.446.768	
09 Aporte Fiscal	35.899.628	38.198.856	
10 Venta de Activos No Financieros	29.400	22.609	
12 Recuperación de Préstamo	1.804	-	
<b>GASTOS</b>	<b>45.666.254</b>	<b>44.445.008</b>	<b>2</b>
21 Gastos en Personal	33.525.207	35.126.696	2.1
22 Bienes y Servicios De Consumo	5.158.234	4.795.191	2.2
23 Prestaciones de Seguridad Social	329.452	474.079	2.3
25 Integros al Fisco	1.662	30	2.4
29 Adquisición de Activos No Financieros	1.253.674	856.817	2.5
31 Iniciativas de Inversión	4.048.196	1.448.215	2.6
34 Servicio de la Deuda	1.349.829	1.743.980	2.7
<b>Resultado</b>	<b>-7.127.987</b>	<b>-3.703.387</b>	

#### Notas:

1.- Total de Ingresos Presupuestarios año 2010:

Registra una variación de 5,72% respecto del año 2009 que se explica por el incremento de Rentas de la Propiedad y Aporte Fiscal.

2.- Total de Gastos Presupuestarios año 2010:

Registra una variación de -2,67% respecto del año 2009 como sigue:

<sup>3</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014.



2.1 - Gastos en Personal: En el año 2010 se incrementa el gasto en 4,78% producto de 37 nuevos cargos mediante proceso de selección para mejorar el servicio Fronterizo y fortalecer la fiscalización en las áreas más críticas de nuestro País, tales como Aduana de Arica, Iquique, S. Antonio, Valparaíso, Talcahuano, Coyhaique y P. Arenas, posibilitando además la implementación de dobles cabecera en diversas Aduanas del País y además la contratación de 10 nuevos abogados para reforzar el accionar del Servicio en el marco de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

2.2 - Bienes y Servicios de Consumo: La menor ejecución respecto al año 2009 es de -7,04% se explica en su mayor parte por la reducción de presupuesto producto del sismo aplicada a todos los Servicios por M\$ 319.487.-, y por la liberación de M\$ 650.000.- correspondiente a reparación del Edificio Sotomayor que dada su complejidad fue postergado el inicio de éstas para el año 2011. Por otra parte, no se pudieron concretar algunas reparaciones programadas en la Dirección Nacional, debido a concentrar el factor humano en las Aduanas afectadas por el terremoto del 16 F.

2.3 - Prestaciones de Seguridad Social: Se registra un mayor gasto de 43,9% que se explica por el incremento del número de funcionarios que accedieron al beneficio de Bonificación de Retiro.

2.4 - Integros al Fisco: El gasto registra una variación de -98,19% debido a la aplicación de la Ley 20285 de Acceso a la Información Pública, respecto de la cual el Servicio debió suspender la venta de Información estadística de Comercio Exterior y con ello la disminución del gasto de IVA.

2.5 - Adquisición de Activos No Financieros: Se registra una variación de -31,66% que principalmente corresponde a Equipos Computacionales para reposición y renovación de PC para las distintas Aduanas, las que no alcanzaron la instancia del devengo al 31.12.2010, estos recursos se solicitaron con traspaso de presupuesto, cuyo Decreto de Hacienda tomo razón de Contraloría con fecha 23.11.2010.

2.6 - Iniciativas de Inversión: Se registra una variación respecto al año 2009 que alcanza al -64,23%, con una cartera de 11 Iniciativas de Inversión, 3 en Etapa de Diseño y las restantes en etapa de ejecución.

La mayoría de las iniciativas que no quedaron con sus etapas cumplidas, han sido identificadas en el año 2011 a través del Decreto de Hacienda N° 223 de 17.02.2011, que se encuentra en la Contraloría para toma de razón.

2.7 -Servicio de la Deuda: El gasto ejecutado alcanza una variación de 29,20% respecto al año 2009 motivada por el incremento de la Deuda Flotante registrada al 31.12.10.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>4</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>5</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>6</sup> (M\$)	Notas <sup>7</sup>
			INGRESOS	43.079.397	40.387.833	40.741.621	-353.788	
05			Transferencias Corrientes	0	63.131	63.120	11	1
06			Rentas de la Propiedad	6.644	6.644	8.193	-1.549	
07			Ingresos de Operación	0	0	2.075	-2.075	2
08			Otros Ingresos Corrientes	2.092.000	2.092.000	2.446.768	-354.768	
	01		Recuperaciones y Reembolsos Licencias Médicas	355.422	355.422	505.282	-149.860	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	6.251	6.251	40.162	-33.911	
	99		Otros	1.730.327	1.730.327	1.901.324	-170.997	
09			Aporte Fiscal	40.953.551	38.198.856	38.198.856	0	
	01		Libre	40.953.551	38.198.856	38.198.856	0	
10			Venta de Activos No Financieros	27.202	27.202	22.609	4.593	
	03		Vehículos	27.202	27.202	22.609	4.593	
			GASTOS	43.080.397	45.842.761	44.445.008	1.397.753	
21			Gastos en Personal	32.468.730	35.343.110	35.126.696	216.414	3
22			Bienes y Servicios de Consumo	6.389.744	5.219.468	4.795.191	424.277	4
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	474.222	474.079	143	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	474.222	474.079	143	
25			Integros al Fisco	0	100	30	70	
	01		Impuestos	0	100	30	70	
29			Adquisición de Activos No Financieros	983.898	1.170.445	856.817	313.628	5
	03		Vehículos	108.354	117.148	115.705	1.443	

4 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

5 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

6 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

7 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>8</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>9</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>10</sup> (M\$)	Notas <sup>11</sup>
	04		Mobiliario y Otros	92.643	88.011	79.557	8.454	
	05		Máquinas y Equipos	67.802	113.252	88.325	24.927	
	06		Equipos Informáticos	172.286	545.609	337.927	207.682	
	07		Programas Informáticos	541.108	304.805	234.039	70.766	
	99		Otros Activos No Financieros	1.705	1.620	1.264	356	
31			Iniciativas de Inversión	3.238.025	1.876.007	1.448.215	427.792	6
	02		Proyectos	3.238.025	1.876.007	1.448.215	427.792	
34			Servicio de la Deuda	0	1.759.409	1.743.980	15.429	
	07		Deuda Flotante	0	1.759.409	1.743.980	15.429	
			Resultado	-1.000	-5.454.928	-3.703.387	-1.751.541	

**Notas:**

**Ingresos:**

1.- Transferencias Corrientes: Por Dtos. N° 114 y 1207 se incrementa el presupuesto por el Aporte efectuado por la Administradora del Fondo de Retiro para financiar las indemnizaciones del personal que se acogió a retiro, gasto que se ejecutó en 99,98%.

2.-Otros Ingresos Corrientes: Se percibieron mayores ingresos por sobre el presupuesto final equivalente a un 16,96%, conformado por reembolsos accidentes del trabajo, recuperación Licencias Médicas, Multas y Sanciones pecuniarias, Duty Free, entre otros.

**Gastos:**

3.- Gastos en Personal: La diferencia entre el presupuesto Inicial y Final alcanza a M\$ 2.874.380.- y el avance de la ejecución corresponde a un 99,39% las modificaciones presupuestarias se enmarcan en los siguientes Decretos:

N°s 114, 1207, 1340 por M\$ (319.602) para financiar Bonificación de Retiro Subt. 23, N°s 612 por \$ 3.871.574.- para financiar Art. 12 L. 19.041.

N° 747 por M\$ 1.189.654.- Reajuste, Bonos y Aguinaldos

N°s 1113, 1206, 1437, 1438 y 1474 M\$ (1.867.246) traspaso a Saldo Final de caja y liberación de recursos.

8 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

9 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

10 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

11 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

4.- Bienes y Servicios de Consumo: El presupuesto Inicial 2010 experimentó una reducción de M\$ (1.170.276) a través de los Decretos 114, 1113, 1303 y 1437 correspondiente a la reducción post. Sismo, liberación de recursos, traspaso a Subt.29 y Subt. 25. El avance de la Ejecución alcanzó 91,87%, respecto al Presupuesto final.

5.- Adquisición de Activos No Financieros: El presupuesto se incrementó en M\$ 186.547 de acuerdo a los siguientes Decretos

N° 338 reducción post. Sismo M\$ (49.194)

N°s 534, 709 y 1113 por M\$ 235.741 correspondiente a traspasos de presupuesto desde el subtítulo 31 y Subt. 22.

El avance de la Ejecución alcanzó a 73,2%

6.- Iniciativas de Inversión: El presupuesto Inicial se rebajo en la suma de M\$ (1.362.018) correspondiente a los siguientes decretos:

N° 338 reducción Post sismo M\$ (500.000)

N°s 534 y 709 traspasos al Subt. 29 M\$ (35.052)

N° 1410 Liberación de recursos por Iniciativas postergadas para el año 2011 M\$ (826.966)

El avance de la ejecución de la cartera de 11 Iniciativas de Inversión, 3 en Etapa de Diseño y las restantes en etapa de ejecución respecto al Presupuesto Final alcanzó a un 77,2%.

## C) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>12</sup>			Avance <sup>13</sup> 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>14</sup> )	%	1,0	1,1	1,16	105,45	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,81	0,83	0,86	103,61	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,0	1,0	1,0	100,00	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,07	0,06	0,06	100,00	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	1051,88	0,54	4,96	918,52	1
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	2036,73	0,71	7,16	1008,45	2

### Notas:

1.- La Deuda Flotante registrada al 31 de Diciembre del año 2010 se incrementó respecto al año anterior, obteniendo un mayor avance en la ejecución presupuestaria motivo por el cual se registra un mejoramiento en el indicador de Gestión, incidiendo en un menor Saldo Final de Caja.

2.- La Deuda Flotante y los compromisos ciertos no devengados al 31 de Diciembre 2010 se incrementaron respecto del año anterior produciendo un mejoramiento en el indicador de Gestión, lo que significó una disminución del Saldo Final de Caja más los Ingresos Devengados no percibidos al cierre del ejercicio 2010 registrando en consecuencia, menores recursos respecto al año 2009.

<sup>12</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,014 respectivamente.

<sup>13</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

<sup>14</sup> Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2010<sup>15</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	5.809.929	-3.703.372	2.106.557
	<b>Carteras Netas</b>	0	-2.333.382	-2.333.382
115	Deudores Presupuestarios	0	277	277
215	Acreedores Presupuestarios	0	-2.333.659	-2.333.659
	<b>Disponibilidad Neta</b>	6.564.560	-1.323.592	5.240.968
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	6.564.560	-1.323.592	5.240.968
	<b>Extrapresupuestario Neto</b>	-754.631	-46.398	-801.029
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.561.528	-127.560	4.433.968
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Traspos Interdependencias	0	8.233.274	8.233.274
214	Depósitos a Terceros	-5.305.984	81.394	-5.224.590
216	Ajustes a Disponibilidades	-10.175	-229	-10.404
219	Traspos Interdependencias	0	-8.233.277	-8.233.277

<sup>15</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el Servicio

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias<sup>16</sup>

No aplica para el Servicio

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final2010 <sup>18</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>19</sup>	Notas

16 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

17 Corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

19 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

g) Inversiones<sup>20</sup>

**Cuadro 8**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2010**

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>21</sup>	Ejecución Acumulada al año 2010 <sup>22</sup>	% Avance al Año 2010	Presupuesto Final Año 2010 <sup>23</sup>	Ejecución Año 2010 <sup>24</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores	8.115.660	5.559.989	68,51%	1.147.195	1.015.818	131.377	
Adquisición Equipamiento Tecnología No Invasiva Para Control De Drogas	729.044	609.330	83,58%	138.404	20.284	118.120	
Normalización De Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía Del SNA	702.028	666.776	94,98%	121.661	86.409	35.252	
Adquisición de Plataforma De Seguridad en el Servicio Nacional De Aduanas.	577.857	90.713	15,70%	63.960	18.229	45.731	
Adquisición Sistema de Recursos Humanos, etc.	102.871	90.231	87,71%	19.632	6.992	12.640	
Construcción Sistema Apoyo a las Operaciones y Procesos de Fiscalización Del Servicio Nacional de Aduanas.	421.909	300.212	71,16%	61.986	61.986	0	
Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático	426.635	184.341	43,21%	156.465	75.500	80.965	

20 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

21 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

22 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2010.

23 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2010.

24 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2010.



**Cuadro 8**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2010**

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>21</sup>	Ejecución Acumulada al año 2010 <sup>22</sup>	% Avance al Año 2010	Presupuesto Final Año 2010 <sup>23</sup>	Ejecución Año 2010 <sup>24</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Reposición Edificio Institucional Dirección Regional Aduana Metropolitana en Aeropuerto AMB	47.395	47.337	99,88%	9.287	9.229	58	
Adquisición Sistema Rayos x para Revisión de Maletas	125.319	104.723	83,57%	98.655	95.944	2.711	
Construcción Edificio Institucional DR Aduana de Valparaíso	75.199	37.450	49,80%	37.450	37.450	0	
Ampliación Edificio Alborada, Arica	20.376	20.376	100,00%	20.376	20.376	0	

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2008	2009	2010	2010	SI/NO <sup>25</sup>		
•Despacho de mercancías	Porcentaje de Formulario Unico de salida y entrada (FU) Chileno-Argentina tramitados a través de la Web.	((Cantidad de FU Chileno-Argentina tramitados via Web/Total de FU Chileno-Argentina tramitados)*100)	0 %	0 %	40 %	30 %	25 %	SI	122%	1
•Despacho de mercancías	Porcentaje de documentos tramitados con el Sistema DIPS de Carga y Franquicias	((N° de documentos tramitados con el Sistema DIPS de Carga y Franquicias/Total de documentos tramitados)*100)	n.m	n.m	0.00	95.27 %	75.00 %	SI	127%	2
•Despacho de mercancías	Porcentaje Almacenistas presentando Informes de Faltas y Sobras vía electrónica a la Aduana	((N° de Almacenistas presentando Informes de Faltas y Sobras vía electrónica/Total de Almacenistas)*100)	n.m.	n.m.	0.00 %	69.05 %	48.57 %	SI	142%	3

25 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2010 y la meta 2010 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

26 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2010 y la meta 2010.

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2008	2009	2010				
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar	((Cantidad de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar/Total de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero tramitadas)*100)	s.i.	0 %	86 %	86 %	85 %	SI	102%	
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por la Subdirección Técnica, publicados en tiempo estándar, en el sitio www.aduana.cl	((Cantidad de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por la Subdirección Técnica publicados en tiempo estándar /Total de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por la Subdirección Técnica publicados)*100)	n.m.	69.01 %	0.00 %	84.00 %	70.00 %	SI	120%	4
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Porcentaje de Denuncias generadas por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios y fiscalización DUS 2° mensaje)	((Total de Denuncias formuladas en línea/Todas las operaciones seleccionadas para examen físico. Se excluye aduanas correspondientes a las Regiones XV, I y II.)*100)	n.m.	n.m	0.00 %	20.58 %	15.00 %	SI	137%	5

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2008	2009	2010				
●Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Porcentaje de operaciones con suspensión de despacho en la fiscalización de la Propiedad Intelectual (o denuncias por contrabando por infracciones a los DPI)	((Total de Resoluciones de Suspensión del despacho ( o denuncias por contrabando) de operaciones de importación por infracciones a la ley de Propiedad Intelectual/total de operaciones seleccionadas automáticamente por filtros de propiedad intelectual)*100)	n.m.	31.50	0.00	32.87	26.00	SI	126%	6
				%	%	%	%			
●Generación y Difusión de Información	Tiempo promedio de elaboración y difusión del Boletín estadístico	((Tiempo total de elaboración y difusión del boletín estadístico/12))	86.42 días	0.00 días	72.42 días	70.92 días	71.25 días	SI	100%	
●Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de denuncias por contrabando generadas	((Cantidad de Denuncias formuladas por art. 168° de la O.A. en operaciones de ingreso y salida, excluidas aduanas correspondientes a las regiones XV, I y II /Total denuncias excluidas Art 175 y 176 y excluidas aduanas correspondientes a las regiones XV, I y II)*100)	n.m.	8.65 %	0.00 %	16.62 %	11.50 %	SI	145%	7
●Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior										

**Porcentaje global de cumplimiento: 100%**

Notas:

1.-En diciembre de 2010 se logró el sobre cumplimiento de la meta propuesta para el año 2010, debido principalmente a que a fines de enero de 2010 finalizó la mantención al sistema, la cual

agregó las funcionalidades necesarias para hacerlo mas atractivo para el usuario. Por otra parte, para facilitar la tramitación de este formulario, Aduanas instaló cabinas públicas en las fronteras de mayor afluencia de público.

2.-El sobre cumplimiento de la meta propuesta para este indicador en el año 2010, se debe a que inicialmente se había programado su implantación de forma paulatina, sin embargo posteriormente se estableció su obligatoriedad mediante Resolución N° 5678 del 16.11.2010, y el sistema entró en vigencia a partir del 23 de noviembre de 2010 en todas las Aduanas del país. Con lo anterior, el resultado del indicador superó la meta propuesta.

3.-El sobre cumplimiento de la meta propuesta para el indicador en el año 2010, se debe a que con el fin de asegurar el uso del sistema por parte de los usuarios, se consideró necesario establecer mecanismos rigurosos de control, para lo cual, considerando las instrucciones impartidas mediante Oficio Circular N° 209 del 21.07.2009 del Subdirector Técnico, se instruyó a las Aduanas a que informaran a la Sub. Técnica el cumplimiento de las instrucciones respecto a cada uno de los Almacenistas bajo su jurisdicción.

4.-Se nombró un segundo encargado de realizar esta función, por lo que la operación está cubierta la mayor parte del tiempo. Mejoramiento continuo de nuestros procedimientos. No ha habido caídas del sistema por tiempos prolongados que impidan la publicación de las normas.

5.-- Dentro de las denuncias en línea están consideradas las denuncias que se generan a partir de las suspensiones de despacho por propiedad intelectual. De igual manera, dentro de las operaciones seleccionadas para examen físico, se incluyen las seleccionadas por propiedad intelectual. Dado lo anterior, parte del sobrecumplimiento de este indicador se explica por el resultado del indicador de suspensión de despacho. - Otro factor que explica el sobrecumplimiento esta dado por la mayor efectividad en la selección en línea, que se traduce en obtener mejores resultados (mayor cantidad de denuncias), principalmente a una mayor aplicación de la gestión de riesgo.

6.-- Durante el año 2010, el Área de importancia estratégica de Propiedad intelectual fue priorizada en la planificación estratégica de fiscalización, lo que se tradujo en la implementación de programas específicos para su tratamiento que incluyeron talleres de capacitación, Jornadas de trabajo con algunos Representantes de Marcas, talleres de aplicación de metodología de gestión de riesgo, que permitieron que las aduanas aplicaran programas específicos en esta área logrando mejorar de manera significativa los resultados. - Este indicador considera en su denominador sólo las operaciones seleccionadas por filtros específicos del área, no obstante, en el numerador considera la totalidad de las suspensiones de despacho realizadas por cada una de las aduanas, varias de las cuales son resultado de fiscalizaciones asociadas a selecciones realizadas en función de otros riesgos.

7.-- Este indicador se ha visto impactado por mejoras en la efectividad de las fiscalizaciones llevadas a cabo por las aduanas como resultado de la implementación de unidades de análisis que han permitido focalizar de mejor manera los esfuerzos en operaciones de mayor riesgo, teniendo como resultado un aumento significativo en la detección de contrabando.- El procedimiento asociado a las Suspensiones de despacho implica la generación de una denuncia por contrabando. Por lo tanto, existe una alta correlación entre el indicador de suspensión de despacho y el de contrabando. Dicho lo anterior, el sobrecumplimiento del indicador de suspensiones de despacho explica en gran medida el sobrecumplimiento del indicador de contrabando. A mayor explicación podemos señalar que si descontamos todas aquellas denuncias por contrabando generadas a partir de suspensiones de despacho, el indicador de contrabando estaría en torno a un 9%.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010

Cuadro 10							
Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	
Producto Interno Gestión Recursos Humanos	% de ejecución de actividades de capacitación	(Cantidad de actividades de capacitación realizadas / cantidad de actividades definidas en el programa de actividades de capacitación) *100	%	Nm	88,00	91,00	1
Producto Interno Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado Subtítulo 22 (\$) / Presupuesto asignado Subtítulo 22 (\$) ) *100	%	80,81	95,72	91,87	2
Producto Interno Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtítulo 29 y 31.	(Presupuesto ejecutado Subtítulo 29 y 31 (\$) / Presupuesto asignado Subtítulo 29 y 31 (\$) ) *100	%	28,58	92,13	75,69	3
Producto Interno Gestión Abastecimiento	% Cumplimiento del Plan de Compras	(Monto ejecutado / Monto programado) *100	%	nm	44,97	75,30	4
Producto Interno Gestión Financiera	% cumplimiento de pago de facturas en un plazo máximo de 30 días	(cantidad de facturas recibidas en el periodo pagadas dentro de 30 días / cantidad total de facturas recibidas en el periodo) * 100	%	Nm	96,35	94,59	5

Notas:

1. Este indicador mide el porcentaje de ejecución de las actividades de capacitación programadas. En el último año este indicador experimentó una mejoría con respecto al año 2009.

2. El valor alcanzado en el 2010 por este indicador fue de 91,87%, valor sobre de la meta establecida para el año (80%).
3. El valor alcanzado por este indicador fue de 75,69%, muy superior a la meta esperada (55%). Debido a que en cada proyecto se analizó en detalle lo que era susceptible de ejecutar en el año, el resto fue devuelto anticipadamente a Hacienda.
4. El valor logrado en el año presenta un notable aumento con respecto al año anterior, lo que indica que se ha identificado posibles mejoras para la formulación del plan del período siguiente.
5. Este indicador buscaba medir la eficiencia en el proceso de pago de facturas presentadas durante el mes. Su medición fue trimestral y la meta establecida para el año era de 93%, por lo cual, se logró la meta comprometida.

## Anexo 5: Programación Gubernamental

No aplica para el Servicio

Cuadro 11 Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo <sup>27</sup>	Producto <sup>28</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>29</sup>	Evaluación <sup>30</sup>

---

27 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

28 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

29 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

30 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.



## Anexo 6: Informe Preliminar<sup>31</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>32</sup>

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

**Programa / Institución:** Proyecto Isidora. Automatización Procesos Aduaneros

**Año Evaluación:** 2005

**Fecha del Informe:** 05 de abril de 2011

Cuadro 12	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

<p>3. Construir los nuevos sistemas DIN y DUS con las actualizaciones funcionales requeridas</p>	<p>Uno de los objetivos a nivel de propósito del proyecto ISIDORA, es lograr la integración entre las destinaciones aduaneras y operaciones de transporte, en otras palabras, vincular directamente las destinaciones aduaneras DIN y DUS al proceso de manifestación de la carga. Se ha cumplido parcialmente y en forma eficaz con este objetivo, aún sin haber rediseñado ni vuelto a construir los sistemas DIN y DUS. La decisión de diferirlo, se fundamentó en la necesidad de reorientar los recursos internos, destinándolos a resolver la operación del nuevo Puerto Terrestre en la Aduana de Los Andes (PTLA). En efecto, complementariamente, al sistema de operación interno del puerto, orientado a cuantificar, valorizar y cobrar los servicios prestados a los privados, era necesario disponer de un sistema capaz de comunicarse electrónicamente con el PTLA y simultáneamente ser capaz de integrar la destinación aduanera con el manifiesto terrestre o documento de transporte.</p> <p>Concurrentemente con lo anterior, y en consideración a que resultaba indispensable establecer un procedimiento informático destinado a facilitar el despacho de las mercancías en los puertos marítimos, se desarrolló el software "numeración anticipada del manifiesto" destinado a que las agencias de naves publiquen en el portal de Aduanas con varias semanas de anticipación la programación naviera, anunciando el arribo de sus naves y simultáneamente obteniendo la numeración anticipada del Manifiesto por parte del sistema ISIDORA.</p> <p>Una vez publicado los arribos de las naves con su número de manifiesto, los agentes de aduanas, asocian cada una de las Declaraciones de Ingreso a la respectiva nave, a través de este número. La segunda etapa de este proceso consiste en efectuar lo que otrora se denominara "cancelación del manifiesto", es decir, vincular cada destinación aduanera a un conocimiento de embarque, procedimiento que permite a las Aduanas establecer fehacientemente el eventual remanente de mercancías que no cuentan con documento de ingreso. (Se adjunta documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos)</p> <p>La inversión realizada en las aplicaciones destinadas a la integración de las destinaciones aduaneras y los documentos de transporte, más sucesivas mantenciones correctivas y adaptativas de los actuales sistemas DIN y DUS (migrados de plataforma el 2006) ha permitido prolongar su vida útil en operación más allá de lo previsto. No obstante lo anterior, el Servicio contempla, más allá de reconstruir los sistemas DIN y DUS, proceder al rediseño del formulario y consecuentemente de los procesos aduaneros asociados.</p>
--	--

31 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

32 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

## Cuadro 12

### Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

#### Compromiso

#### Cumplimiento

Es por lo anterior, que el Plan Informático, tiene como tarea de alta prioridad, rediseñar y contratar externamente la construcción de los nuevos sistemas, considerando también el proceso de rediseño, al que además deberán incorporarse algunas iniciativas derivadas de la ejecución de la Agenda Normativa, situada como proyecto estratégico de la Dirección Nacional. La estrategia definida por el Servicio, para abordar esta iniciativa, es externalizar todo el proceso de la construcción del software. Además por la envergadura, especialmente en el proceso de rediseño, se estima necesaria la participación de numeroso personal de las Subdirecciones. Se estima que el tiempo efectivo para abordar un proyecto de esta envergadura es de 18 meses y para ello el Servicio empleará los recursos del proyecto de inversión "Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático".

Diciembre 2007

Se ha definido dentro de los proyectos estratégicos del Servicio para el año 2008, continuar con la integración de los Manifiestos con las Destinaciones Aduaneras. Específicamente, esto sería la integración de los Manifiestos Marítimos y Aéreos, a nivel de sus respectivos documentos de transporte, con las Declaraciones de Ingreso y Salida, a igual nivel de lo implementado para la vía de transporte terrestre. Por la importancia del proyecto, su jefatura está a cargo del Subdirector de Informática.

Por otra parte, la construcción de las nuevas aplicaciones de DIN y DUS está supeditada a la contratación previa de una consultoría para el rediseño de sus formularios la que no fue posible contratar el año 2007 por que no se dispuso de presupuesto suficiente en la asignación ad-hoc al servicio a contratar. Sin embargo, esta iniciativa sigue en cartera y se están realizando todas las gestiones necesarias para su materialización durante el año en curso.

Junio 2008

(1) Respecto de las iniciativas para las integración de las Destinaciones Aduaneras y Los Manifiestos Electrónicos de Carga, éstas no pudieron ser abordadas en el primer semestre debido al retraso en la llegada de dos desarrolladores al área de Proyectos Especiales de la Subdirección de Informática, los que fueron solicitados contratar mediante oficio N° 19154 de diciembre de 2007 a la Subdirección Administrativa, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 105 de la ley de compras (Convenios para la prestación de servicios personales por personas jurídicas), publicados los Términos de Referencia en Chile Compra bajo el N° 586-190-G207 el 26 de diciembre de 2007 y cuyo Decreto Supremo de Hacienda de aprobación del Convenio fue aprobado a fines de mayo de 2008. Integrándose los profesionales el día 04 de junio recién pasado.

Respecto de la contratación de una consultoría para el rediseño de los formularios DIN y DUS para la posterior Construcción de los sistemas del mismo nombre, el inicio de este proyecto en su totalidad ha sido postergado para el próximo año debido a que el proyecto de Manifiesto de Carga fue ampliado en cuanto a su alcance al incorporarse en el proceso de la manifestación de la carga, formalmente, a los Freight Forwarder o Transitarios, mediante la Resolución Exenta N°2750 de marzo de 2008 que instruye sobre las normas para el registro, autorización, operaciones que pueden realizar, responsabilidades y jurisdicción disciplinaria de éstos operadores.

En la Resolución Ex. N° 2750, se indica que los Transitarios o Freight Forwarder podrán realizar la apertura de Conocimientos de Embarque, Guías Aéreas o documentos que hagan sus veces, pudiendo emitir los correspondientes documentos de transporte Hijos o Nietos; efectuar modificaciones a los documentos ya mencionados, emitidos por su intermedio o por sus

## Cuadro 12

### Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

#### Compromiso

#### Cumplimiento

representados. Hasta antes de la publicación de esta Resolución, el proyecto Manifiesto incorporaba sólo el envío electrónico al Servicio de los Encabezados de Manifiestos y Documentos de Transporte por parte de las compañías transportistas, que corresponden a los Documento de Transporte Madre que amparan la carga de los Transitarios. Con la publicación de la Resolución, se dio inicio a una nueva etapa del proyecto Manifiesto que favorecerá la integración de éstos con las Destinaciones Aduaneras de Ingreso, ya que éstas se integran al manifiesto en el último nivel de los Documentos de Transporte manifestados, es decir, en muchos casos con los Documentos de Transporte presentados por los Transitarios. Actualmente el Servicio está trabajando en la elaboración del procedimiento de manifestación de la carga por la vía marítima de ingreso que incluye a los Transitarios, a la fecha ya se han realizado capacitaciones a de estas materias en varias Aduanas del País.

Diciembre 2008

Respecto de las iniciativas para la integración de las Destinaciones Aduaneras y Los Manifiestos Electrónicos de Carga, el segundo semestre de 2008, se implementó el sistema de control de Almacenes. Los Almacenes o Recintos de Depósito Aduanero, son responsables de recibir la carga que ingresa al país, de su almacenamiento y posterior entrega, previa verificación del pago de los derechos u otras obligaciones definidas para estos efectos.

La recepción de la carga la realizan en relación a lo dispuesto en el manifiesto de carga y la entrega de acuerdo a lo dispuesto en las destinaciones aduaneras.

Mediante el uso del sistema, Aduana provee de información a los Almacenes de las Destinaciones de Ingreso cuyos manifiestos han sido presentados ante la Aduana. Y además del detalle de estos manifiestos.

Por su parte los Almacenes en base a la información aportada y la recepción y entrega física de la carga, informan a la Aduana, mediante el mismo sistema la información de la entrega de las mercancías y los informes de bultos sobrantes y faltantes.

También se implementó en Valparaíso, para la Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL), una integración entre el Documento Único de Salida (DUS) y el Manifiestos de Salida, que permite a los operadores portuarios conocer y controlar con anticipación al embarque que mercancías serán embarcadas en cada nave.

Respecto de la construcción de los nuevos sistemas DIN y DUS, éste proyecto será evaluado por una instancia superior del Servicio, denominado Comité de Sistemas, que se formalizará durante el primer trimestre del año 2009. Esta instancia tiene como funciones, entre otras, Definir la cartera de proyectos informáticos del Servicio; Definir/Aprobar Presupuesto para proyectos; Validar la Pertinencia y Priorizar los proyectos; y el Desarrollo tecnológico de la Institución.

Junio 2009

En el proceso de formulación presupuestaria para el año 2010 se solicitó financiamiento para implementar los nuevos sistemas DIN y DUS. Este macro proyecto se realizaría en tres etapas (1) Consultoría Especializada para el levantamiento de requerimiento y rediseño de formularios; (2) Implementación de DIN (3) Implementación de DUS. Esta iniciativa tiene un horizonte de al menos 18 meses de duración, sin contemplar los procesos de adquisición. Se están solicitando M\$200.000 para el año 2010 (etapa 1 e inicio de la 2) y M\$120.000 para el año 2011 (término etapa 2 y ejecución de la 3).

Diciembre 2009

Se obtuvo el financiamiento solicitado - mediante ley de presupuesto 2010 - para realizar la etapa (1) del proyecto consistente en la ejecución de una Consultoría Especializada para el

## Cuadro 12

### Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

#### Compromiso

#### Cumplimiento

levantamiento de requerimiento y rediseño de formularios e iniciar la etapa (2) de Implementación del nuevo sistema DIN.

Junio de 2010

El Servicio efectuó una revisión del alcance que tendría la iniciativa de rehacer los sistemas DIN y DUS, considerando en este contexto las recomendaciones dadas por la Organización Mundial de Aduanas y la experiencia en la materia observada en las economías de la APEC, concluyendo que es necesario enmarcar el rediseño de estos sistemas en el contexto del concepto de Ventanilla Única, de modo tal de proveer una integración natural con los V.B. de otros servicios fiscalizadores. En efecto, el proceso más relevante que se ha identificado en la cadena logística del comercio exterior, es la adecuada integración con los restantes servicios públicos participantes, esto necesariamente obliga a disponer una definición de proceso y solución informática que integre la tramitación de los V.B. conjuntamente con la operación de la DUS o la DIN.

Como dato relevante es necesario mencionar que el tiempo promedio de tramitación de una operación de comercio exterior, toma en la actualidad 21 día, considerando la acción de todos los servicios públicos y los actores privados que participan en el proceso, tiempo que debería reducirse gradualmente en el futuro al integrar los participantes. Como referencia se puede mencionar que los países que están en la OECD manejan valores cercanos a los 11 días.

Por otra parte, con fecha 5 de Mayo asumió un nuevo Director Nacional de Aduanas a quién se expuso esta iniciativa y la recomendación de reorientarla en el sentido antes expuesto.

Con fecha 21 de Mayo S.E. el Presidente de la República anunció en su mensaje el H. Congreso Nacional la decisión de crear una Ventanilla Única de apoyo al proceso exportador.

En consideración a lo anterior, el Servicio se encuentra coordinando con la Subsecretaría de Hacienda un plan de trabajo que priorizará la Ventanilla Única de Exportación para el año 2011, la que incluye las redefiniciones mas relevantes a la DUS actual.

Para la etapa siguiente se contempla el rediseño y construcción de la nueva Declaración de Ingreso.

Diciembre 2010:

A partir del mes de Julio de 2010 se formó un grupo de trabajo con la participación de todos los Servicios Públicos responsables de otorgar algún tipo de Visto Bueno en los procesos de Comercio Exterior.

Los referidos grupos se constituyeron por Decreto en la Subsecretaría de Hacienda, definiéndose a partir de esa fecha un conjunto de 4 comisiones que están abordando los aspectos relativos al formulario único para exportación, las eventuales simplificaciones normativas, la armonización de códigos y los aspectos de arquitectura tecnológica.

Por su parte, a nivel del Servicio Nacional de Aduanas se constituyeron comisiones (espejo) de las 3 primeras mencionadas con anterioridad.

El Servicio contempla iniciar este año la definición de la nueva DUS y desarrollar un plan para su implementación a fines del 2012.

#### Medios de Verificación:

Documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos Oficio N° 19154 de diciembre de 2007 a solicitando la contratación de dos desarrolladores para el Depto. de Proyectos Especiales

Decreto Exento N° 466 del 22.05.2008 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Convenio de prestación de servicios entre el Servicio y la empresa Importaciones y Servicios Advances

## Cuadro 12

### Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

#### Compromiso

#### Cumplimiento

Computing Technologies S.A."

Resolución Exenta N°2750 del 28 de marzo de 2008.[http://www.aduana.cl/prontus\\_aduana/site/artic/20080402/pags/20080402182415.html](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20080402/pags/20080402182415.html)

Resolución Exenta 4127 del 16 de mayo de 2008, capacitaciones en aduanas Metropolitana, Arica e Iquique.

Resolución Exenta 4597 del 04 de junio de 2008, capacitaciones en aduanas metropolitana y de Antofagasta

Resolución Exenta 5076 del 24 de junio de 2008, que incorpora nuevos funcionarios a las capacitaciones indicadas en la Res Ex 4597/2008

Oficio Circular 377 del 24 de noviembre de 2008, Informar sobre proyecto de interoperabilidad entre Almacenistas y Aduanas y transmisión electrónica del Informe de Faltas y Sobras.

Oficio Ordinario 11702 del 7 de agosto de 2008; Puesta en marcha sistema ZEAL\_VALPO

Ficha Técnica Actividad 6, Nueva DIN DUS, que forma parte de los antecedentes entregados para la solicitud presupuestaria 2010.

Anexo 4a\_Act 6\_Nueva DIN y DUS, que forma parte de los antecedentes entregados para la solicitud presupuestaria 2010.

Anexo 4b\_Circ 36\_Act 6\_Nueva DIN y DUS (2), que forma parte de los antecedentes entregados para la solicitud presupuestaria 2010.

Matriz Anexo N 3, con presupuesto Programa Interno "Plan Nacional de Inversiones y Otros Informáticos" - (ver Actividad 6 Nueva DIN DUS)

**Programa / Institución:** Servicio Nacional de Aduanas (Evaluación Comprehensiva del Gasto)

**Año Evaluación:** 2006

**Fecha del Informe:** 05 de abril de 2011

### Cuadro 9

#### Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
2. Implementar, en lo que corresponda, la propuesta de la OMA, en función del plan de trabajo formulado y considerando el marco de recursos aprobados en la Ley de Presupuestos de cada año.	<p>Del total de recomendaciones a desarrollar por el Servicio (43), a fines del año 2010, ya se encuentran concluidas 31 de ellas y el resto continuarán en proceso de implementación durante el año 2011. Se adjunta planilla con el estado de avance</p> <p>Al 30 de junio se ha ido avanzando en la implementación de algunas etapas en base a las prioridades institucionales.</p> <p>Durante el año 2009 de las 12 recomendaciones ya concluidas, el 42% corresponden a temas relativos a la Gestión Estratégica, el 17% se refieren a la Gestión de Recursos Humanos, el 25% a temas relativos a Procedimientos y el 8% a Gobernanza.</p> <p>Durante el año 2010 la mayor cantidad de recomendaciones en proceso de implementación se refieren a los recursos humanos (11), y uno de los focos centrales es implementar los resultados del estudio de dotaciones, brechas y competencias. Así también, durante el año en curso la revisión de la planificación estratégica del Servicio permitirá avanzar en las recomendaciones relativas a la gestión estratégica (8).</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Avance al 20 06 2008. Estado de Avance de las Recomendaciones al 31/12/2009 Estado de Avance al 31/12/2010 Estado de Avance al 31/12/2010</p>
Continuar con el proceso de formalización de cambios organizacionales, incluyendo la eliminación en la disparidad de nombres de unidades a nivel regional.	<p>Los cambios estructurales a nivel de Direcciones Regionales, Administraciones de Aduana, y Dirección Nacional, están sugeridos en el Estudio de Cargos, Competencias y Dotación, el que se encuentra terminado y recibido por el Servicio. A fines del año 2010 se envió a las Direcciones Regionales y Administraciones Aduanas, las propuestas de estructura organizacional, para sus comentarios y observaciones.</p> <p>A la fecha no se ha recibido la totalidad de los comentarios u observaciones a la propuesta de la Consultora. Una vez recepcionadas las observaciones se elaborará un informe consolidado para la visación y aprobación del Director Nacional</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Estructura Propuesta Correo de envío nuevas estructuras a Aduanas</p>

## Cuadro 9

### Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>2. Presentar resultados del estudio realizado con el fin de mejorar la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas</p>	<p>La Consultora entregó los resultados del Estudio en tres informes más un informe un ejecutivo. Los cuales han sido entregados al Comité Directivo para su conocimiento y análisis.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resumen Ejecutivo del Estudio Correo Citación Comité Directivo</p>
<p>3. Elaborar propuesta de implementación de resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas</p>	<p>El Estudio de Cargos, Competencias y Dotación entregó los perfiles de cargos y competencias, brechas de competencias y estado dotacional. A partir de estos resultados y para definir el desempeño y proyectos de desarrollo de la gestión de personas para los próximos años, se realizó un Taller de Planificación Estratégica de Recursos Humanos, con distintos actores a nivel institucional, de modo de preparar un Plan basado en las necesidades y experiencia de los actores y la visión que estos actores tiene de una gestión de recursos humanos moderna. Se adjunta Resolución convocando al Curso y el Programa de la actividad.</p> <p>El programa de trabajo estará disponible para la visación del DN el 30.04.2011. No obstante, los procesos de selección se han efectuado conforme a los perfiles de cargos y competencias y el Plan de Capacitación aprobado para este año, se ha reformulado considerando las brechas de capacitación existentes.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución convocatoria Taller Programa de la Jornada RRHH</p>
<p>4. Elaborar Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos, tomando como insumo los resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>Del resultado del Taller de Planificación Estratégica de Recursos Humanos, realizado el 31 de Mayo y 1 de junio, se elaborará un Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de RRHH, a mediano y largo plazo, considerando etapas, áreas e indicadores de gestión.</p> <p>En base a lo anterior en el mes de Abril 2011, se ha programado iniciar el plan de trabajo con los distintos actores que participaron en el taller de PE, con el objeto de validar y trabajar en propuestas de Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos. Ello, en consideración a que la Subdirección, en el marco de las auditorías internas y externas ha establecido un compromiso de trabajo en la formulación de procedimientos y políticas de RRHH.</p>
<p>2. Elaborar informe que detalle la forma en que fue considerada la información de resultados de los indicadores</p>	<p>Dentro de los Informes de Gestión Trimestral que se envía a cada Dirección Regional y Comité Directivo del SNA, se incorporan los</p>

## Cuadro 9 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>que permiten comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas en la asignación del presupuesto 2008, e incorporar estos indicadores en los Informes de Gestión Trimestrales.</p>	<p>siguientes indicadores financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gasto promedio de operaciones aduaneras por año.</li> <li>- Gasto promedio de operaciones aduaneras fiscalizadas por año</li> <li>- Promedio de operaciones respecto del total del personal del servicio</li> <li>- Promedio de operaciones fiscalizadas respecto del total del personal del Servicio</li> <li>- Porcentaje anual de ejecución presupuestaria global</li> <li>- Porcentaje anual de ejecución subtítulo 22</li> <li>- Porcentaje anual de ejecución inversiones.</li> </ul> <p>En una primera etapa se ha invitado a que cada directivo realice su propio análisis de los datos. De manera que en un futuro se puede definir un mecanismo que lleve a un análisis general.</p> <p>Aún sabiendo la complejidad que significa comparar directamente la eficiencia entre cada aduana debido a la heterogeneidad y la especificidad de cada una (distancias, personal, tamaño y tipo de aduana: terrestre, marítima, aérea), se está a la espera de conocer los resultados del Estudio de Brechas de Competencias y de los cambios organizacionales que se están desarrollando en la institución, para realizar un análisis que permita considerar estos datos en la asignación presupuestaria.</p> <p>Una vez obtenido los resultados de los dos últimos años se elaboró informe que da cuenta de la evolución de los resultados logrados al cuantificar estos indicadores.</p> <p>Se adjunta Informe</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Gestión 2007. Informe de Gestión 2008. Informe de Gestión 2009 Informe Evaluación Indicadores de Eficiencia</p>

1. Levantar información necesaria a nivel de subproducto, que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico tomando como base lo recomendado en la evaluación.

La consultora DESOC que realizó el estudio de la Evaluación Comprehensiva del Gasto, propuso medir la eficacia del Subproducto Generación de la Normativa, a través de la variación porcentual de normas generadas anualmente, lo que a juicio del Servicio, no cumple con requisitos de independencia de factores externos (la fuente primaria de la normativa es externa al Servicio de Aduanas -principalmente usuarios externos y modificaciones legales-) y de comparabilidad (entre sí las normas generadas son muy disímiles en complejidad y horas hombres invertidas)



## Cuadro 9

### Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

#### Compromiso

#### Cumplimiento

Por lo que, a juicio de nuestra Subdirección Técnica, la medición de la eficacia con que se generan las normas en el Servicio Nacional de Aduanas, debe considerarse en base a su contribución a la facilitación y fiscalización del comercio exterior chileno, pues por una parte deben tender a la simplificación y agilización de trámites para importar y exportar, y por otra, deben permitir un efectivo control y fiscalización de dichas operaciones. Cabe precisar que la facilitación del comercio, es un concepto que excede el ámbito netamente aduanero. Comprende todas las regulaciones requeridas para el comercio transfronterizo, en que además de la Aduana, intervienen transportistas, aseguradoras, bancos comerciales, almacenistas, Agentes de Aduana y otros intermediarios.

Desde el punto de vista de la facilitación del comercio exterior, la eficacia puede expresarse en cantidad de documentos necesarios para importar y para exportar y tiempos de procesamiento, lo que finalmente se reflejará en los costos de tramitación.

Al respecto, el Servicio Nacional de Aduanas ha contribuido a la facilitación del comercio, a través de:

§ Elaboración de normas aduaneras simples, expeditas, transparentes y de oportuno conocimiento público.

§ Disminución de la cantidad de documentos aduaneros. Tanto la importación como la exportación de mercancías, se realizan a través de un único documento, llamado Declaración de Ingreso (DIN) y Documento Único de Salida (DUS), respectivamente. (Se adjunta Anexo N° 18 y N° 35 del Compendio de Normas Aduaneras, como medio de verificación).

§ La tramitación de los mismos, es electrónica, demorando sólo segundos.

Respecto al compromiso adquirido, los profesionales de la Subdirección Técnica, consideraron que no procedía un levantamiento de la información, en consideración a que en cantidad de documentos aduaneros para importar y exportar, y tramitación de los mismos, en términos de eficiencia el Servicio se encuentra a nivel de estándares internacionales, por lo cual, ésta se enfocó en la oportunidad de la difusión de la normativa generada.

Es así que, a contar de 2010, uno de los indicadores comprometidos institucionalmente en la formulación presupuestaria 2010 del Sistema PMG de Planificación y Control de Gestión está relacionado con el

## Cuadro 9

### Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

#### Compromiso

#### Cumplimiento

tiempo de publicación en el sitio [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl), de las resoluciones y oficios circulares, con efectos sobre terceros. (Se adjunta Form H, como medio de verificación)

#### Nota:

Los subproductos a que hace referencia el compromiso, se refiere a los distintos regímenes o tratamientos aduaneros (régimen general, zonas francas, viajeros internacionales, franquicias, subastas, etc.), que para los fines de publicación y difusión de la norma, no tiene relevancia, por lo que el indicador comprende todas las resoluciones y oficios circulares normativos, con efecto sobre terceros.

#### Medios de Verificación:

Informe de Diagnóstico Preliminar.

Informe Final de Diagnóstico.

Informe de especificaciones funcionales.

Formulario H Indicadores de desempeño

Anexo N° 18

Anexo N° 35

3. Cuantificar los indicadores de eficacia a nivel de subproductos, e incorporarlos en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas

Se deja constancia que la Institución no tiene considerado la creación de un sistema informático para medir sus indicadores, por lo cual, cada indicador comprometido se mide a partir de los sistemas informáticos de la operación de sus procesos de negocios. Por lo anterior, estos dos indicadores son controlados y cuantificados manualmente y se consolida en una base de datos en Excel.

Los resultados de esta medición se envían mensualmente a los directivos y se publica en la intranet institucional. Se adjunta los dos últimos reportes.

Para el Año 2009 y 2010, los indicadores para este producto fueron: Porcentajes de Resolución de Franquicias tramitadas en tiempo estándar, y Porcentaje de dictámenes de clasificación publicados en tiempo estándar.

Este último dejó de tener movimiento en el mes de abril 2009, habiéndose alcanzado a esa fecha un 100% acumulado. Esto se explica debido a que de la dictación de la Resolución Exenta N° 9422/29.12.2008, que aprobó las normas sobre "Procedimiento para la emisión de Resoluciones Anticipadas sobre clasificación, criterios o métodos de valoración, origen y otras materias aduaneras".

En base a lo anterior el Servicio no emitirá más Dictámenes de Clasificación, encontrándose en proceso de derogación el Decreto N° 5.977/31, del Ministerio de Hacienda, sobre Reglamento de Dictámenes. Siendo eliminado este indicador en el 2010.

## Cuadro 9 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Por su parte, el indicador Porcentaje de Resolución de Franquicias, continúa midiéndose. Se adjunta Reporte Diciembre 2010.y base de datos anual en Excel</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>                      Planilla Indicador Franquicias 2009                      Planilla Indicador Dictámenes 2009                      Reporte SIG Final 2009                      Reporte Mayo 2010                      Reporte Junio 2010                      Reporte diciembre 2010</p>
2. Implementar sistema de registro de solicitudes presenciales o virtuales, y realizar seguimiento de sus resultados.	<p>En relación al Sistema de Registro de Solicitudes Presenciales o Virtuales denominado Sistema de Seguimiento Documental, se puede informar lo siguiente:</p> <p>Por Resolución N° 8299 de 18.11.2008, se adquirieron las licencias Microsoft Dynamics CRM 4.0, a efectos de instalar el sistema de seguimiento documental en todas las aduanas del país.</p> <p>En Diciembre del 2008 se capacitó a 37 funcionarios (as) de todas las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas del país en el uso del sistema Microsoft CRM.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la implementación del sistema requirió algunas modificaciones, en especial por la reformulación del PMG, que pasó a denominarse SIAC, lo que implicó hacer un registro y seguimiento de las solicitudes ciudadanas que ingresaban por los diferentes espacios de atención a público, y en especial, por la entrada en vigencia de la Nueva Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, que también requiere un sistema de registro de las solicitudes ciudadanas realizadas de conformidad a dicha ley.</p> <p>En base a lo anterior, se licitó una herramienta computacional que permitiera desarrollar e implementar nuevos flujos de entrada y tratamiento de las solicitudes, atendiendo a las nuevas normas legales.</p> <p>La implementación de esta nueva herramienta se hizo sobre las licencias ya adquiridas el 2008. Para estos efectos, se llamó a licitación pública para una solución integral basada en el software disponible en el Servicio (Microsoft Dynamics CRM 4.0), con la finalidad de asegurar la provisión de la solución completa de software (desarrollo, implantación y entrenamiento), que permita la operatividad del sistema, considerando las herramientas para una administración centralizada de dicho sistema y la interoperabilidad con Outlook 2003 (Exchange).</p>

## Cuadro 9

### Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

#### Compromiso

#### Cumplimiento

Para estos efectos, se inició un proceso de compra para el Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas y Puesta en Marcha de Workflow OIRS sobre herramienta CRM (Resolución N° 6357 del 22.09.09 y Ficha de Compra fue N° 586-130-LP09), el que cerró la Recepción de Ofertas el 13.10.09.

Mediante Resolución Exenta N°803 de 22.02.10 se adjudicó la Licitación a la Empresa Protab S.A. y el 29 de abril de 2010 se firmó el contrato con dicha empresa para dar inicio al proyecto.( se adjunta resolución y contrato)

Durante el año 2010, el Servicio Nacional de Aduanas trabajó en la implementación de un Sistema de Gestión y Registro de Solicitudes Ciudadanas electrónico, para lo cual se adquirieron las licencias Microsoft Dynamics CRM 4.0 y se desarrolló la customización de dicha herramienta, adaptándola a los procedimientos, plazos, conceptos y usuarios particulares de la institución.

A la fecha, la herramienta se encuentra completamente desarrollada, tanto para las solicitudes amparadas por la ley 19.880 como para aquellas solicitudes de acceso a la información pública de la Ley de Transparencia (20.285). Además, se capacitó a funcionarios de la totalidad de las aduanas regionales (en tres cursos, en las zonas norte, centro y sur), y a los administradores técnicos y funcionales del sistema.

Actualmente, el Sistema CRM se encuentra en operaciones.

#### Medios de Verificación:

Bases Técnicas para la "IMPLEMENTACIÓN OIRS SOBRE HERRAMIENTA CRM".

Resoln 9106 Capacitación Implementación Sistema de Registro.

Resolución de adjudicación Software CMetrix.

Resolución que declara desierta licitación

Carta Gantt proyecto

Resolución 803 del 22.02.2010

Contrato Protab

Comunicado en Intranet de inicio Sistema

Informe de implementación Part I

Seguimiento de los resultados del CRM

Informe de Seguimiento de la Implementación CRM OIRS

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2010

#### I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	CAPÍTULO	04

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Recursos Humanos	Capacitación				O				Alta	13.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O				Alta	12.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O				Menor	5.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							O	Alta	10.00%	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O				Alta	15.00%	✓
		Sistema Seguridad de la Información	O							Mediana	6.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				O				Menor	5.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Alta	10.00%	✓
		Compras y Contrataciones del Sector Público				O				Mediana	7.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género										
Marco Avanzado	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna	O							Mediana	8.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión	O							Mediana	9.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :										100.00%		

### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Enfoque de Género	Enfoque de Género	Eximir	--	Como resultado del trabajo realizado por el servicio en la aplicación del sistema, se concluye que por la naturaleza de sus productos, no debe continuar implementando el sistema Enfoque de Género.

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para el Servicio

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>33</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>34</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>35</sup>

33 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

34 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

35 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## **Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

No aplica para el Servicio



## Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

No aplica para el Servicio

### 1. FONDO MODERNIZACIÓN 2010

No aplica para el Servicio

Propuestas adjudicadas FMGP 2010

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2010

Propuestas FMGP 2010 a implementarse año 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011

### 2. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

No aplica para el Servicio

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2009

Propuestas FMGP 2009, implementadas en 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta implementada	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010

Productos o componentes a implementar año 2010	Fecha Planificada de Cumplimiento de Producto o componente	Fecha real de Cumplimiento de Producto o componente	Medio de Verificación
Producto 1			
Producto 2			
Producto 3			
Producto N			

Propuestas FMGP 2009, a implementar en 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta FMGP 2009 a implementarse en 2011	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011