

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE HACIENDA

SERVICIO NACIONAL DE
ADUANAS

Condell 1530, Valparaíso, fono (032)-2134500
www.aduana.cl

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
3. Resultados de la Gestión año 2013	7
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios	7
4. Desafíos para el año 2014	17
5. Anexos	26
Anexo 1: Identificación de la Institución	27
a) Definiciones Estratégicas	27
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	29
c) Principales Autoridades	29
Anexo 2: Recursos Humanos	30
Anexo 3: Recursos Financieros	38
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	48
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	53
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013)	54
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013	55
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	57
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	58
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales	59

1. Carta Presentación del Ministro del ramo

Uno de los principales desafíos de esta administración aduanera, es continuar con la implementación de técnicas modernas de fiscalización basadas en gestión de riesgos, en conjunto con la implementación de diversas tecnologías y la estandarización de procesos, a fin de garantizar que se cumpla con el objetivo de fiscalizar y facilitar el comercio exterior, reduciendo los costos operacionales.

De acuerdo al Plan Estratégico institucional en plena ejecución, además de la segmentación de los riesgos del comercio exterior, se comenzó a identificar a los operadores de comercio, a fin de fomentar el debido cumplimiento voluntario. Sumado a ello, iniciativas tales como la de disponer de una agenda normativa para generar y difundir las normas aduaneras, se unen a las distintas acciones para profundizar las alianzas con el sector público y privado. Además, se dispuso de la implementación inicial de herramientas de inteligencia de negocios que permiten administrar los grandes volúmenes de datos de comercio exterior, en forma precisa y oportuna, que faciliten la toma de decisiones en los ámbitos de fiscalización, estadísticas y control de gestión.

El conjunto de estos esfuerzos permiten resaltar los principales logros obtenidos durante la gestión del año 2013, donde las incautaciones de cigarrillos y decomisos de drogas demuestran importantes avances en el transcurso de estos últimos años, junto con la obtención de la certificación en la norma ISO 9001:2008 al proceso de despacho de mercancías.

En consecuencia, se demuestra el compromiso del Servicio Nacional de Aduanas de contribuir a modernizar los controles aplicados en las fronteras del país, siendo crucial continuar reforzando el trabajo con los distintos participantes de la cadena de comercio internacional, asumiendo el permanente compromiso de perseverar en mejorar la calidad de los servicios y la búsqueda continua de la excelencia institucional.

The image shows an official blue ink stamp of the Ministry of Finance of Chile. The stamp is oval-shaped and contains the text "REPUBLICA DE CHILE" at the top, "MINISTRO" in the center, and "MINISTERIO DE HACIENDA" at the bottom. Overlaid on the stamp is a large, dark, handwritten signature.

FELIPE LARRAIN BASCUÑAN

MINISTRO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio Nacional de Aduanas es un servicio de origen fiscalizador, que tiene como misión contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional, protegiendo los intereses del país y sus ciudadanos, a través de la fiscalización, facilitación y aseguramiento de la cadena logística de comercio exterior, promoviendo el cumplimiento voluntario de las normas aduaneras, en un clima de confianza y cooperación, conforme a los principios de integridad y transparencia.

Para concretar su misión y visión la institución cuenta con una dotación efectiva a diciembre de 2013 de 1.581 funcionarios que se distribuyen entre la Dirección Nacional con sede en Valparaíso y en 9 Direcciones Regionales, 7 Administraciones de Aduanas y 42 Pasos Fronterizos. Además se hace presente en 92 de los 181 puntos habilitados, puertos, aeropuertos y avanzadas fronterizas.

Sus principales clientes son los importadores, exportadores, despachadores de aduana, operadores del comercio exterior, usuarios de Zona Franca, residentes en Zona de tratamiento Aduanero Especial, viajeros nacionales e internacionales que traspasen las fronteras del país, los organismos del Estado de Chile y cualquier ciudadano que requiera información de comercio exterior.

Durante el año 2013, el intercambio comercial de Chile con el mundo se incrementó solo en un 0,2%, alcanzando la cifra total de MM US\$ 148.127.

Las exportaciones en 2013 disminuyeron un 0,7% respecto del año anterior y alcanzaron la cifra total de MM US\$ 76.201. El principal destino de las exportaciones, al igual que en el anterior, fue China con MM US \$19.108,4 cifra que representa un 7% más que en el año 2012. Respecto de los productos exportados, al igual que en los años precedentes, el principal de ellos sigue siendo los cátodos de cobre refinado. En cuanto a la exportación de servicios autorizada por el Servicio Nacional de Aduanas, se resaltan con los mayores montos acumulados los servicios de mantenimiento y reparación de aeronaves, rubro que alcanzó la cifra de US\$ 213,2 millones, cifra que es un 34% mayor que la anotada en 2012.

Las importaciones en 2013 se incrementaron en un 1,7% respecto del año anterior, anotando el monto total de MM US\$ 71.926,1. Respecto de los productos importados, la mercancía con mayor monto acumulado en el año fue el petróleo crudo que representó el 9,3% del total de las importaciones.

La recaudación tributaria en el año 2013 por concepto de operaciones de comercio exterior registró una leve disminución de 0,6% respecto del año 2012, alcanzando la cifra de US\$ 15.250,8 millones.

Fiscalización de las operaciones de Comercio Exterior

El Servicio ha implementado un plan integrado de fiscalización que persigue concentrar los esfuerzos y recursos en los riesgos priorizados asociados al comercio exterior, en ese aspecto se puede resaltar la formulación de 4.028 cargos por un monto total de US\$ 51.753.691, monto que representa un aumento de un 9,3% con respecto al año anterior. Asimismo, se incorporaron como herramientas de apoyo a los procesos de fiscalización dos portales rayos x, esta tecnología no invasiva permitió fortalecer los planes de fiscalización de tráfico de drogas, logrando incautación de 3.736 toneladas de sustancias ilícitas. En relación al tipo de droga incautada, es posible indicar que 50% correspondió a marihuana, el 19% a pasta base y el 30% a cocaína. Este logro representa un incremento del 25%, en comparación con el período inmediatamente anterior.

Para el año 2014 se continuará fortaleciendo el plan integrado de fiscalización; se masificará a nivel nacional las herramientas de inteligencia de negocios para potenciar la inteligencia aduanera en la identificación de patrones de comportamiento de los agentes económicos; se mejorará la capacidad de las unidades de análisis de riesgo regionales; y, se iniciará la implementación del programa de control tráfico ilícito para fortalecer integralmente la fiscalización aduanera operativa en la detección de contrabando en los puntos de control de mayor tráfico y riesgo del país.

Ámbito Normativo y Jurídico

Se cumplió con la totalidad de las medidas comprometidas en la Agenda Normativa 2013, iniciativas que principalmente estuvieron orientadas a temas de normas de origen, facilitación de las presentaciones y notificaciones electrónicas, mejoras al procedimiento para el pago de almacenaje fiscal y temas de control administrativo que afectan a los Agentes de Aduanas. Por su parte, en abril se dio comienzo a la operación del Piloto SICEX (Sistema Integrado de Comercio Exterior) para tramitar ante ese portal el Documento Único de Salida para las exportaciones normales, permitiéndose la tramitación de 122 operaciones de exportaciones por un monto total FOB de US\$ 164.999.434,32.

En el año 2014, se continuará trabajando en el proyecto SICEX y en una nueva cartera de medidas en la Agenda Normativa 2014, además de otras modificaciones normativas para mejorar la calidad de los servicios entregados a los usuarios de comercio exterior.

Colaboración y alianzas estratégicas con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior

Se constituyó el Consejo Aduanero Público Privado, que es una instancia de participación ciudadana que incluye a instituciones provenientes del mundo privado y público, donde se desarrollarán y revisarán temas relacionados al comercio exterior de Chile. El objetivo es dar vida a un espacio de diálogo constructivo en materias de intereses comunes. Se tiene por objeto continuar trabajando en la generación de alianzas públicas y privadas, trabajos conjuntos y la activa participación del Servicio en diversos convenios, acuerdos comerciales y aduaneros con otros países, bloques y organizaciones.

Gestión de Personas

El Servicio Nacional de Aduanas, a través de un Concurso Interno de Promoción del personal de planta del Servicio, promovió un total de 300 funcionarios(as) de Planta los cuales representaron al 60% de los funcionarios que participaron en este proceso. Además se materializó durante el año 2013 el incremento de 48 cargos para hacer frente a las nuevas obligaciones en control de fronteras y continuar mejorando la atención hacia los usuarios del comercio exterior.

Para el año 2014 se espera generar un programa de trabajo tendiente a la incorporación de un sistema de gestión de salud y seguridad, proponer mejoras al sistema de evaluación del desempeño e iniciar el proceso de concurso público de ingreso a la planta del Servicio con más de 200 vacantes.

Gestión Interna

El Servicio obtuvo la certificación del proceso de despacho de mercancías bajo la norma ISO 9001:2008, obteniendo además la certificación UKAS internacional, en las aduanas de Valparaíso, San Antonio, Los Andes, Metropolitana, Talcahuano, Osorno; y en los procesos del Laboratorio Químico, IVV, Capacitación, Planificación y Control de gestión, Auditoría, además se vinculan en lo pertinente los procesos de Personal, Compras, Mantenimiento y Soporte Informático.

Además se comenzó a implementar una herramienta de inteligencia de negocios que facilitará el análisis masivo de los datos de comercio exterior para aumentar la calidad y oportunidad de la entrega de información estadística. Por su parte, en el año de la innovación, comenzó a ejecutarse el proyecto Gestión de la Innovación, que tuvo como objetivo desarrollar y fortalecer las capacidades de innovación de las personas que trabajan al interior del Servicio, por medio un programa para la sistematización de prácticas de innovación como actividades permanentes en la institución. También, continuando con la estrategia definida en el plan informático 2012-2013, se mantuvo una fuerte orientación en renovación tecnológica, además de coordinar una cartera compuesta por 41 anteproyectos y proyectos informáticos en desarrollo, y 14 proyectos informáticos terminados.

Se espera en el 2014 mantener y ampliar los procesos certificados bajo la norma ISO 9001:2008, continuar con el plan nacional de inversiones en informática de modo de asegurar la continuidad operacional y potenciar las herramientas de inteligencia de negocios en el control de gestión.



RODOLFO ÁLVAREZ RAPAPORT
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

Resultados de la Gestión año 2013

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

El Servicio Nacional de Aduanas, ha enmarcado sus esfuerzos en propiciar el cumplimiento de los principales ejes de la planificación estratégica. En lo referente al presupuesto asignado durante el año 2013, éste presentó un aumento de un 5,2% respecto de año anterior, incremento que permitió ejecutar las principales tareas y responsabilidades que esta institución debió asumir en conformidad a las nuevas exigencias y regulaciones del comercio exterior.

I. Fiscalización de las operaciones de Comercio Exterior

a. Control de comercio en Frontera

El comercio internacional actual está caracterizado por un aumento significativo de los flujos de mercancías y servicios, este intercambio comercial ha crecido en los últimos años cerca de un 15% en promedio, donde las actividades asociadas al comercio internacional representan más del 60% del PIB. Aduana tiene un eje esencial en la adopción de medidas de fiscalización y facilitación comercial que contribuyan a mejorar la competitividad del país, reduciendo los costos y tiempos de la cadena logística. Para ello se trabajó en profundizar un Plan integrado de fiscalización, que persigue concentrar los esfuerzos y enfocar los recursos, basándose en planes de tratamiento de los riesgos priorizados en cada aduana. Como resultado de la acción de fiscalización en frontera en el año 2013:

- Se formularon a nivel global 4.028 cargos, por un monto de US\$ 51.753.691, lo cual representa un aumento de un 9,3% con respecto al 2012. En este contexto se destaca la labor en cargos formulados por las Aduanas de Iquique con un monto valorado de US\$ 42.288.263, Valparaíso con US\$ 5.869.297 y Metropolitana con US\$ 1.143.169.
- En materia de contrabando de cigarrillos, los resultados 2013 alcanzan cifras históricas, logrando incautar 462.004 cartones, que representa un incremento del 99% respecto de años anteriores. En cuanto a derechos dejados de percibir, bajo una posible comercialización en el mercado interno de estos cigarrillos incautados, se puede valorar en la cifra de 18 millones de dólares.
- El plan de fiscalización de tráfico de drogas, consiguió la detección de 3.736 toneladas de sustancias ilícitas que corresponde a un incremento del 25%, en comparación con el 2012. En relación al tipo de droga incautada, el 50% correspondió a marihuana, 19% a pasta base y el 30% a cocaína. Estos resultados son posibles, dado la constante preocupación del Servicio Nacional de Aduanas por potenciar los equipos operativos, a través de mejorar los procesos de planificación y análisis, y la incorporación de tecnología no invasiva.

- Se resalta la conformación de redes operativas de control, con la participación coordinada de distintas aduanas del país. En este contexto la Red Aquiles obtuvo como resultado la detección de 70 kilos de cocaína y 30 kilos de marihuana, así como la red operativa Courier cuyo resultado significó la incautación de un total de 2.500 semillas de marihuana.
- El Plan Integrado de Valor generó un monto total de US\$ 5.036.271, en cargos, representando un aumento en un 16% respecto al año 2012. El objetivo de este Plan es disminuir el incumplimiento tributario y la evasión en operaciones de importación, mediante la identificación de los riesgos asociados a subvaloración y la generación de procedimientos de fiscalización en los precios declarados por empresas vinculadas.

b. Modelo de Gestión de riesgo enfocado al cumplimiento y auditoría post despacho

Durante el año 2013 se avanzó en la elaboración del modelo avanzado de gestión de riesgo enfocado al cumplimiento de los operadores de comercio, para ello se dieron los primeros pasos en la construcción de un modelo de categorización, tanto para importadores y exportadores, como para aquellos actores intermedios del comercio exterior (Agentes de Aduana y Almacenistas), que permita en base a criterios de selectividad controlar y fiscalizar de manera efectiva a estos operadores.

Para el año 2014 se espera profundizar el desarrollo del modelo, ampliando su alcance y mejorándolo a través de la incorporación de nuevas variables e información. Del mismo modo, se deberá avanzar en la revisión del modelo sancionatorio y la aplicación de estrategias diferenciadas, de manera que el modelo de categorización pueda impactar en los resultados del ámbito operativo.

Asimismo, en busca de mejorar los procesos de fiscalización, durante el año 2013 se trabajó en la elaboración de un Manual de Procedimientos de Auditoría a Agentes Económicos, confeccionados para auditar los riesgos de Subvaloración, Sobrevaloración, Origen y Bienes de Capital, en el marco de la estrategia de tratar los riesgos aduaneros post despacho.

c. Oficina Regional de enlace de inteligencia (Rilo)

Esta oficina de control ha tenido una destacada participación en operativos a nivel de América Latina y el Caribe, el trabajo está destinado a detectar la defraudación asociadas a la subvaloración y sobrevaloración que afectan directamente la recaudación de derechos e impuestos en la importación de textiles con origen o provenientes de China. RILO SA, fortaleció su relación con los puntos nacionales de contacto en las Aduanas del país, a través de la realización de encuentros zonales los cuales tuvieron como eje el fortalecer el enlace con la red regional e internacional, así como potenciar el manejo de información disponible a través de las bases de datos.

II. Ámbito Normativo y Jurídico

a. Agenda Normativa 2013

La aplicación de esta herramienta busca generar alianzas de cooperación con el sector público y privado mediante la mejora en calidad de los servicios entregados a los usuarios de comercio

exterior, al respecto las 11 medidas comprometidas fueron cumplidas, las cuales se encontraban orientadas a temas asociados a las normas de origen, facilidades para las presentaciones de solicitudes y notificaciones electrónicas, mejoras al procedimiento para el pago de almacenaje fiscal y temas de control administrativo que deben cumplir los Agentes de Aduana.

b. Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX)

El proyecto avanzó respecto de la implementación del módulo de exportaciones. Es así que en el año 2013 se implementaron funcionalidades del sistema, específicamente en la tramitación del Documento Único de Salida (Legalización); Tramitación de los IVV; Vistos Buenos, Certificados de Exportación y el Registro de las Guías de Despacho entre otros, en coordinación con los demás servicios públicos que forman parte del Piloto: Sernapesca, ISP, SAG y Cochilco. Al término del año el Piloto incluía, las tramitaciones del Documento Único de Salida –AT y su Legalización, para las exportaciones normales, productos mineros, agropecuarios, industriales y metálicos, representando las operaciones que se pueden tramitar por SICEX un 93,3% del total de salida de mercancías.

Respecto del módulo de importaciones, bajo la coordinación de la Secretaría Ejecutiva de SICEX en Hacienda se realizó el levantamiento del proceso de ingreso de mercancías a cargo de la consultora Deloitte con la participación de los servicios públicos MINSAL, Sernapesca, ISP, y SAG, definiendo el alcance del piloto y módulo completo de importaciones para SICEX y su modelo de operación.

c. Digitalización y Sistematización Normativo y de Técnicas Aduaneras - Biblioteca Virtual

En el año 2013 se genera y valida el proyecto, el cual tiene alcance interno y su objetivo primordial es reducir tiempos de búsqueda de información, mejorando la productividad de los funcionarios, calidad y oportunidad del trabajo. Además se define la Meta Data y formatos de digitalización con que se poblará la base de datos.

d. Gestión Jurídica

Durante el año 2013, se respondieron 2.221 requerimientos de carácter jurídico, resultado de ello se emitieron 5 informes jurídicos, los que se refieren a desafectación de vehículos; admisión Temporal; requisitos para la partida 0012 del Arancel Aduanero; destinaciones aduaneras y depósitos de mercancías nacionales o nacionalizadas. Además, se dio inicio al proyecto de actualización de los informes jurídicos del año 1979 a la fecha, a fin de actualizar criterios en materias aduaneras relevantes, habiéndose ejecutado la revisión y análisis de más de 1500 informes de un total de 2191.

Por su parte, se revisaron los recursos administrativos deducidos en contra de las resoluciones del Director Nacional mediante las cuales se aplicaron sanciones disciplinarias establecidas en el artículo 202 de la Ordenanza de Aduanas, y las resoluciones anticipadas de clasificación. Así como la generación de regulación administrativa, que considera en su elaboración los criterios jurídicos, técnicos y de fiscalización, radicando en la Subdirección Jurídica la revisión del contenido de la regulación emitida por la Subdirección Técnica.

Continuando con la participación del Servicio en la tramitación de los proyectos de ley que regulan materias de contenido aduanero, se intervino en distintas instancias de su tramitación legislativa, como asimismo en la elaboración de observaciones, comentarios y propuestas de texto del articulado de anteproyectos de ley sobre materias que interesan al Servicio, tales como proyecto de ley de migraciones, de modificación de la ley 19.913 que crea la Unidad de Análisis Financieros, y el que modifica las plantas de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, y publicándose durante el año la Ley 20.655, que establece incentivos especiales para zonas extrema del país, la Ley 20.656, que regula las transacciones comerciales de productos agropecuarios, y la Ley 20.690, que elimina los aranceles para la importación de bienes, provenientes de países menos adelantados.

Asimismo, el 2013 se defendieron los intereses del Servicio en 16 recursos de protección y demandas deducidas ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, y se gestionaron a través de las direcciones regionales y administraciones de aduanas 67 reclamos presentados ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros a lo largo del país, se visaron 750 resoluciones mediante las que se renunció al ejercicio de la acción penal de conformidad con el artículo 189 inciso 4 de la Ordenanza de Aduanas.

También se tramitaron un total de 8 solicitudes de habilitación, ampliación o modificación de zonas primarias y se habilitaron o modificaron como puntos habilitados: el Aeródromo Balmaceda y Puerto Cisnes. Por otra parte, se efectuó la primera delimitación de zona primaria correspondiente a un Complejo Fronterizo, el de Agua Negra, dependiente de la Dirección Regional de Aduana de Coquimbo.

Mediante Oficio Ordinario N° 4622-13 (reiterado por oficio circular N°212-13) se impartieron instrucciones a los Directores Regionales y Administradores de Aduanas, para acelerar la tramitación de los procesos disciplinarios pendientes. Estas instrucciones responden a la estrategia para el tratamiento del riesgo definida por esta Subdirección, relacionada con el indicador “sumarios con más de 180 días de tramitación”. Con su implementación se disminuyó el número total de sumarios en tramitación en el Servicio, de 47 a 27, de la misma manera, se rebajó de 28 a 19 el número de sumarios con más de 180 días de tramitación.

Se visaron 131 contratos, se participó en los procesos de compras públicas del Servicio, resultando 34 licitaciones públicas y 31 contrataciones vía trato directo, así como la celebración de 5 convenios con otras instituciones públicas.

Finalmente, entre otros logros, se realizan mejoras al sistema de denuncias de Aduanas DECARE para perfeccionar los procesos de generación de éstas.

III. Colaboración y alianzas estratégicas con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior

a. Implementación Consejo Aduanero Publico Privado

Se constituyó el Consejo Aduanero Público Privado (CAPP), que es una instancia de participación ciudadana que incluye a instituciones provenientes del mundo privado y público, que desarrollan labores directamente relacionadas con el comercio exterior de Chile. El objetivo es dar vida a un espacio de diálogo constructivo en el contexto del comercio exterior. El Consejo está formado por representantes de las 25 instituciones públicas y privadas. La creación de este consejo da cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 20.500 promulgada por el Presidente de la República el año 2011, profundiza el compromiso del Servicio con la participación y viene a complementar otros tipos de iniciativas similares, como la publicación anticipada y la agenda normativa.

b. Digitalización de trámites Campaña Chile Sin Papeleo.

Se firmó un Convenio de Cooperación con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia para la implementación del Sistema Tecnológico "SIMPLE". Mediante la utilización de esta herramienta, el Servicio puso a disposición de la ciudadanía la posibilidad de tramitar electrónicamente: la "solicitud para calificar de ininterrumpida la permanencia en el extranjero"; la "solicitud de certificado de valor", y la "solicitud de rebaja o exención de multa por desaduanamiento o reexportación". Adicionalmente, a los trámites digitalizados mediante SIMPLE, se implementó la tramitación electrónica del trámite "Prórroga de permiso de ingreso temporal de vehículos extranjeros". Con la implementación de estos 4 trámites online se amplían los canales de atención dando mayores facilidades a los ciudadanos.

c. Integración al Comité de Auditoría de la Organización Mundial de Aduanas.

Durante la realización de la XVI Conferencia Regional de Directores Generales de Aduanas de las Américas y el Caribe, realizada en Panamá, la Aduana de Chile fue elegida para integrar el Comité de Auditoría de la OMA por dos años. Este Comité está integrado por 12 países, de los cuales 2 son sudamericanos, Uruguay y Chile. La función del Comité de Auditoría, entre otras cosas, es asesorar a la Comisión Política, al Consejo y al Secretario General a través de la revisión sistemática y el seguimiento de todos los trabajos de auditoría interna y externa llevados a cabo en relación con el entorno de control de la OMA, las prácticas de gestión del riesgo, apoyo en la toma de decisiones, la gestión de los asuntos públicos y los procesos de cumplimiento normativo.

d. Contact Center

Durante el año 2013 se desarrollaron diversas actividades tendientes a la conformación de los equipos de trabajo que desarrollarán funciones de atención a los usuarios, así como la localización del centro de atención y también la definición de la solución informática que tendrá la futura plataforma, la cual incluirá plataforma de comunicaciones y software de gestión de llamadas.

e. Actividades en el ámbito internacional

En el año 2013 se desarrollaron diversas actividades, entre las cuales se puede mencionar:

- Apoyo en la realización de estudio de implementación de Estaciones de Control de Gestión, controles integrado de Chacalluta

- Modificación del Acuerdo Tránsito País- País: acuerdo realizado con Argentina de gran importancia para Chile por la conectividad y abastecimiento en zonas aisladas del sur del país
- Desarrollo de agenda de trabajo con la Aduana de Bolivia, para implementar la interconexión de sistemas de vehículos particulares y de transporte de carga en controles fronterizos, lo que facilitará y racionalizará los trámites y tiempos en frontera.
- Taller Subregional Operacional de Lucha contra la Falsificación y Piratería. Con el objeto de potenciar y fortalecer la cooperación entre las aduanas de la región en materia de fiscalización, la Aduana de Chile junto con La Organización Mundial de Aduanas (OMA) realizaron esta actividad con el objeto de entregar las nuevas técnicas de análisis de riesgo.
- Conferencia de Conclusión del Programa de Modernización de Aduanas y Gestión Fronteriza Centroamericana. Dado el prestigio en los ámbitos de fiscalización y facilitación del comercio exterior que ha alcanzado el Servicio Nacional de Aduanas y sus continuos procesos de modernización, el programa Caminos a la Prosperidad de las Américas, que depende del Departamento de Estado de Estados Unidos, decidió realizar en Chile la Conferencia de Conclusión del programa Modernización de Aduanas y Gestión Fronteriza Centroamericana.

IV. Gestión de Personas

a. Continuidad Operacional

En conformidad a la normativa dispuesta en la Ley 19.479 en lo que respecta a la planta institucional, y conforme al reglamento de concursos y promociones del personal del Servicio, se procedió al llamado de concurso de promoción de 126 cargos de planta en las instancias de Directivos, Profesionales, Fiscalizadores y Técnicos. Este proceso se pudo realizar a fin de dar cumplimiento al proceso regular de promoción de cargos de personal, certamen en el participaron 539 funcionarios de la planta del Servicio.

La Contraloría General de la República tomó razón de la Resolución Afecta N° 1137/04.09.13 en la cual un total de 300 funcionarios(as) de Planta fueron promovidos(as), conforme a lo establecido en el Decreto N° 265/04 del Ministerio de Hacienda, beneficiando en definitiva al 60% de los funcionarios que participaron en el mismo.

Además se autorizó un incremento de 48 cargos para hacer frente a las nuevas obligaciones en control de fronteras y continuar mejorando la atención hacia los usuarios del comercio exterior. Las contrataciones permitieron potenciar la operación de las aduanas regionales de Arica, Iquique, Antofagasta, Metropolitana (Aeropuerto AMB), Valparaíso, San Antonio, Talcahuano, Osorno, Puerto Montt, Puerto Aysén y Punta Arenas, además de la Dirección Nacional.

Durante el año 2013 en conjunto con el Servicio Civil, se efectuó el nombramiento del Subdirector de Recursos Humanos del Servicio y en el ámbito regional, el último trimestre del 2013 se inició el proceso concursal para la Dirección Regional de Aduana Valparaíso.

A lo anterior, se suma la provisión de 4 cargos correspondientes a Tercer Nivel Jerárquico, correspondientes a Jefes de Departamento de la Subdirección Técnica e Informática, y a las Administraciones de Aduana de Chañaral y Tocopilla del Servicio Nacional de Aduanas.

b. Aula Virtual

Esta iniciativa pretende impartir de manera gradual cursos b-learning, guiadas por expertos aduaneros especialmente preparados como tutores internos en este tipo de tecnología docente de aula virtual, para desarrollar las capacidades de todas las áreas operativas. Durante el año 2013 se instaló una plataforma educativa e-learning propia con tecnología moderna la que se complementa mediante un contrato firmado con la Organización Mundial de Aduanas, que permite la administración autónoma de cursos del Programa e-learning de la OMA, Customs Learning and Knowledge Community (CLIKC) disponibles para la Aduana Chilena.

c. Políticas en el ámbito de la Gestión de Personas

Durante el año 2013, se han trabajado las Políticas de Reclutamiento y Selección, Inducción, Acompañamiento a la Desvinculación, Traslado y Destinaciones, Suplencias y Reemplazos, entre otras relacionadas con el ciclo de vida laboral y personal de los funcionarios y funcionarias, lo que permite contar con procedimientos claros y transparentes en esta materia.

V. Gestión Interna

a. Certificación Norma ISO 9001:2008

El Servicio de Aduanas durante el año 2013 obtiene la certificación del proceso de despacho de mercancías bajo la norma ISO 9001:2008, obteniendo además una certificación UKAS internacional, en las aduanas de Valparaíso, San Antonio, Los Andes, Metropolitana, Talcahuano, Osorno; además del procesos de Laboratorio Químico, IVV, Capacitación, Planificación y Control de gestión, Auditoría, igualmente se vinculan en lo pertinente los procesos de Personal, Compras, Mantenimiento y Soporte Informático, todos los cuales se desarrollan en la Dirección Nacional. El obtener esta certificación viene a materializar el esfuerzo desplegado por todas las áreas involucradas y se reconoce de modo independiente que los procesos incluidos en el alcance del Sistema de gestión de calidad de aduanas han sido debidamente implementados, mantenidos y mejorados con el propósito de mejorar la satisfacción de los usuarios.

b. Gestión de Procesos

En este mismo sentido, en el ámbito de la gestión de procesos, también se realizaron importantes avances en la implementación a nivel regional de la metodología de gestión de riesgos, previa

definición del mapa de procesos institucional; y, se continuaron desarrollando y aplicando procedimientos tendientes a mejorar los sistemas de seguridad de la información de la institución.

c. Data Warehouse para la generación de información estadística y para el análisis de riesgo de fiscalización

Se trabajó en el desarrollo e implementación de herramientas de inteligencia de negocios (BI) soportado por una plataforma de Data Warehouse institucional con el fin de facilitar el análisis masivo de datos y la identificación de patrones de comportamiento de los agentes económicos y de los flujos del comercio exterior. Durante el año 2013 se construyeron cuatro cubos de información de estadísticas de comercio exterior, dos en el ámbito de las operaciones de ingreso y dos cubos para las operaciones de salida. Con ello se pretende aumentar la calidad y oportunidad de la información estadística relativa al comercio exterior y además generar información útil para la toma de decisiones en el nivel directivo del Servicio.

Por su parte, también se inició el desarrollo de modelos de inteligencia de negocios para el control de gestión del Servicio, como así también la construcción de modelos para el análisis de riesgo, en su etapa de importaciones y denuncias.

d. Balanced Scorecard

El Departamento de Estudios desarrolló e implementó un Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard, instrumento de medición del desempeño de la institución el cual constituye una herramienta efectiva para hacer seguimiento y alinear las estrategias comprometidas en la planificación estratégica del Servicio, permitiendo ofrecer una visión completa de la organización, siendo un elemento de apoyo al sistema de control de gestión.

e. Programa Innovación

En el año de la innovación, comenzó a ejecutarse, el proyecto Gestión a la Innovación, generado a partir del concurso realizado por CORFO del cual resultaron favorecidos solo 10 instituciones, entre los cuales, el Servicio Nacional de Aduanas fue el único Servicio perteneciente al Ministerio de Hacienda. El objetivo general de este Programa fue desarrollar y fortalecer las capacidades de innovación de las personas que trabajan al interior del Servicio, por medio del entrenamiento y acompañamiento en sistematizar prácticas de innovación como actividades permanentes. Para ello, se capacitaron 55 funcionarios como gestores de innovación a nivel nacional, se realizaron talleres en más de 8 Aduanas a nivel nacional, se generaron tutorías o coaching a 20 funcionarios directivos o coordinadores de proyectos y se desarrolló el concurso Aduana Innova en el cual se presentaron en la plataforma dispuesta para el efecto 221 ideas, obteniendo 3.411 visitas; preseleccionándose 73 ideas; resultando 3 ideas ganadores, y 9 funcionarios premiados.

f. Inversiones

El presupuesto asignado para el año 2013 fue de MS 3.037.423 lo que permitió continuar con los cronogramas de remodelación y conservación del Edificio de la Dirección Nacional de Aduanas ubicado en Plaza Sotomayor, ciudad de Valparaíso y la ejecución de las obras del edificio corporativo Aduana Metropolitana- Aeropuerto Arturo Merino Benítez, ambos proyectos altamente sensibles para el Servicio. Principalmente la reparación del Edificio de la Dirección Nacional, que considera trabajar en los 856 metros afectados, como también reforzar la estructura del edificio, demoliciones, despejes, reforzamientos adicionales, reinstalación del sistema eléctrico, datos, redes de agua, pavimento, revestimientos murales, cielos, pinturas y reinstalación de mobiliario todo lo necesario para su correcta utilización en marzo 2014.

Asimismo, la etapa dos de la Construcción y reposición del Edificio Institucional de la Dirección Regional de la Aduana Metropolitana, para su demolición y posterior entrega a la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional, para su uso en el desarrollo del nuevo Terminal Internacional, así como resolver los diversos problemas estructurales y funcionales en que opera actualmente el Servicio. Este proyecto comenzó su construcción en Marzo del 2013, debiendo ser redefinido por requerir mayores obras producto de las exigencias técnicas y estructurales que se implementaron en forma posterior al terremoto.

g. Tecnología no invasiva

Durante el año 2012 se adquirieron dos equipos de rayos x tipo portales, destinado uno para la Aduana de Arica y Parinacota por un monto de M\$ 1.949.060 y otro para la Aduana de Valparaíso con un costo de M\$ 1.885.406; ambos equipos entraron en operación durante el año 2013, permitiendo reforzar los puntos de control mencionados, mejorando la capacidad del Servicio para detectar el ingreso de mercancías prohibidas y el contrabando.

h. Plan de inversiones en informática

El desarrollo tecnológico del comercio exterior obliga al Servicio a priorizar e implementar los mecanismos esenciales de respaldo lógico bajo protocolos de seguridad y confidencialidad de la información referida al comercio exterior. Para ello durante el 2012 y 2013 se continuó en un amplio proceso de renovación tecnológica, ejecutándose durante el año seis iniciativas relativas a storage de base de datos, tarjetas de conexión de servidor, migración, acceso unificado, servidores, plataforma business intelligence, con un costo equivalente a M\$ 506.252.

Además de la renovación de licencias de software, donde destaca la adquisición y renovación de soporte anual de licencias Oracle, Archiving de correos, Mc Afee, Red Hat y VmWare entre otras por un monto de M\$ 338.959. Asimismo, la Subdirección de Informática dedicó parte de su capacidad de ejecución al desarrollo e implementación de 14 proyectos informáticos.

i. Implementación de metodologías de control y seguimiento de proyectos

Considerando la cantidad y envergadura de los proyectos estratégicos que desarrolla el Servicio orientados a mejorar en forma permanente su gestión en las distintas líneas estratégicas, el Departamento de Estudios diseñó e implementó una metodología estándar para las etapas de planificación, control y seguimiento de proyectos, generando procedimientos, formularios y reportes para el debido monitoreo de los estados de cada uno de ellos, incluyendo el diseño e implementación en la página intranet del Servicio.

j. Control de Recursos

La visión integral de los recursos institucionales, abarca el desarrollo de tres módulos que se asocian al ciclo presupuestario, Proceso de Formulación, Modificaciones y Control Presupuestario.

En este sentido el año 2013 fue posible desarrollar dos sistemas tendientes a apoyar esas etapas. El primero está referido a la Formulación, lo cual se implementó para el proceso anual del Presupuesto 2014 y consideró una plataforma integral que abarca todas las Aduanas a nivel nacional y considera una segmentación de los recursos a nivel de Centros de Costos, Clasificación presupuestaria y Objetivos Estratégicos, a su vez se incorporó una instancia que define el periodo de tiempo, lo cual involucra los flujos de Caja Projectados.

En segundo término se implementó la aplicación SIGPRE, que busca establecer una plataforma de control de las modificaciones presupuestarias y a la vez formaliza el proceso de requerimiento de recurso financieros, donde se identifica el centro de costos, Clasificación presupuestaria y Objetivos Estratégicos relacionados con los recursos que se pide modificar por parte de los usuarios o nuevas asignaciones de fondos, del mismo modo esta aplicación alimenta y respalda las modificaciones presupuestarias finales que se realizan en Sistema SIGFE.

3. Desafíos para el año 2014

El Servicio en la consecución de los objetivos estratégicos comprometidos en su planificación, continuará sustentando su accionar en programas de fiscalización basado en el análisis de los riesgos, con la incorporación de tecnologías no invasivas a lo largo de las fronteras, se seguirá promoviendo la difusión de las normas aduaneras y garantizando la estandarización de los procesos, introduciendo mejoras y fomentando la cooperación con los socios de comercio exterior. Para ello las líneas de acción serán:

I. Fiscalización de las operaciones de Comercio Exterior

a. Programa Fiscalización Aduanera del Tráfico ilícito de mercancías de Comercio Exterior

El objetivo de este programa, es contribuir al aseguramiento del comercio exterior, la protección de la ciudadanía, el medio ambiente y al mejoramiento de la salud pública con el objeto de mejorar la conducta de los usuarios de comercio exterior de modo de evitar el tráfico ilícito. Es un programa diseñado para ser implementado a 10 años y busca fortalecer integralmente la fiscalización aduanera para detectar contrabando en los puntos de control de mayor tráfico y riesgo del país, para lo cual la estrategia se basa en otorgar más y mejores condiciones, equipamientos, recursos, procesos estandarizados y mecanismos de difusión a los usuarios para potenciar la labor de fiscalización en tres áreas claves con mayor factibilidad de cometer estos ilícitos:

- **Carga y contenedores:** orientado a detectar contrabando de gran escala para lo cual se mejorará la infraestructura que permita revisar adecuadamente este tipo de carga; se adquirirán equipamientos, herramientas e implementos modernos para una mejor y rápida visualización de mercancías ocultas; y, se capacitará y aumentará la dotación para que se pueda hacer frente al creciente y complejo flujo de comercio exterior. Lo anterior se complementará mediante la implementación de condiciones seguras y adecuadas de habitabilidad y de trabajo para los funcionarios en fronteras y los canes.
- **Vehículos:** orientado a detectar contrabando de mediana escala, para lo cual se mejorará la infraestructura para la fiscalización de camiones, vehículos y buses, y también la incorporación de herramientas y tecnología moderna para visualizar mercancías ocultas. Finalmente también se aumentará la dotación, capacitación y el adiestramiento de canes de apoyo a la labor fiscalizadora.
- **Viajeros:** orientado a detectar micro tráfico de mercancías, para lo cual la estrategia se centrará en incorporar equipamiento e infraestructura adecuada para fiscalizar en forma certeza y rápida el explosivo flujo de viajeros en aeropuertos, puertos y pasos fronterizos. Adicionalmente se mejorarán las condiciones de los caniles.

b. Implementación de herramientas de Inteligencia (BI) Aduanera a nivel nacional

Esta iniciativa tiene por objeto fortalecer la capacidad tecnológica para el uso e implementación de herramientas de BI para la fiscalización a nivel nacional y mejorar la capacidad técnica de los equipos de análisis de riesgo regional para el uso integral de la herramienta de inteligencia aduanera. Durante el año 2014 se espera ampliar el alcance del proyecto, abordando las bases de datos de Cargos, DUS y Resultados de los PIF (Drogas, CITES, Cigarrillos, Patrimonio, Incautación de Vehículos, Suspensiones de Despacho, total y monto de Cargos por Área).

c. Implementación de un Modelo de Gestión de Riesgo enfocada en Cumplimiento

Para el año 2014 se espera profundizar el desarrollo del modelo, ampliando su alcance y mejorándolo a través de la incorporación de nuevas variables e información. Del mismo modo, el Servicio Nacional de Aduanas, deberá avanzar en la revisión del modelo sancionatorio y la aplicación de estrategias diferenciadas, de manera que el modelo de categorización pueda impactar de lleno el ámbito operativo. A partir del año 2014, se desarrollarán a nivel de piloto, estrategias de tratamiento de riesgo diferenciadas a partir de los niveles de cumplimiento, en el área de Origen y sector Minero, lo que se encuentra ya impactado en los Planes Integrados de Fiscalización del año 2014.

d. Mejora y estandarización Unidades de Análisis de Riesgo

La principal tarea apunta a adoptar y adaptar el estándar de la Organización Mundial de Aduanas para el análisis de riesgo para el año 2014. De esta forma se espera que los equipos de trabajo adopten un estándar metodológico para la función de análisis e inteligencia. Así mismo, otros de los elementos que orientarán el desarrollo del programa es mejorar el intercambio de información clave con organismos e instituciones, públicos y privados, vinculados con el comercio exterior.

e. Fortalecimiento y consolidación de RILO Sudamérica

Dentro de los desafíos 2014 para RILO Sudamérica, se encuentra la coordinación de la operación JOGO BONITO, cuyo objetivo estará puesto en la lucha contra la falsificación y piratería asociada al Mundial de Fútbol Brasil FIFA 2014, iniciativa que fuera aprobada en la 16ª Reunión de RILO Mundial.

f. Fortalecer la capacidad institucional en el ámbito de estudios

Esta línea de acción para el año 2014 tiene por objeto potenciar la capacidad para generar estudios especializados para la adecuación y formulación de las estrategias en el ámbito de la fiscalización aduanera y las mejoras a los procedimientos aduaneros.

II. Ámbito Normativo y Jurídico

a. Agenda Normativa 2014

Durante el año 2014 se desarrollarán 14 medidas, las que abarcan temas como exportación de minerales, rescate de mercancías de subastas aduaneras, control administrativo por parte de los Agentes de Aduana, mejoras en sistemas informáticos y temas de origen, entre otras. Se compromete un meta del 90% de implementación de la Agenda Normativa para el año.

b. Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX)

Se contempla durante el año 2014 lograr la implementación de todas las funcionalidades dentro del alcance definido, para el módulo de exportación asociado a los procesos de aduana en el sistema, así como también ser contraparte técnica y de procesos de negocio en el desarrollo del módulo de importaciones en lo concerniente a los procesos del Servicio.

c. Materias de Origen

Se espera generar un manual sobre origen y su verificación, vinculado con la legislación vigente, y acuerdos comerciales suscritos por Chile, así como también la implementación y puesta en marcha de un Software validador de firmas de Certificados de Origen Digitales y la implementación del procedimiento de Envío y Recepción de Certificados de Origen Digitales, además de continuar apoyando técnicamente en las negociaciones internacionales sobre reglas de origen en los acuerdos en actual negociación.

d. Sistema manifiesto marítimo electrónico de ingreso de mercancías al país.

Durante 2014, y en forma gradual - empezando por las Aduanas de Punta Arenas, luego las de Coyhaique, Puerto Aysén y Puerto Montt y después las de Chañaral y Coquimbo - entran en vigencia las normas para la transmisión electrónica y canje de los B/L "hijos".

e. Digitalización y Sistematización Normativo y de Técnicas Aduaneras - Biblioteca Virtual

El trabajo de confección y llenado de la información de este proyecto la realizará personal de la Subdirección Técnica, proceso que se iniciará los primeros meses del año 2014. No obstante, también durante el año 2014 se analizará el hardware disponible o necesario que pueda soportar los grandes volúmenes de datos que contendrá la biblioteca, considerando además que el poblamiento de información demorará 3 años.

f. Otras medidas de técnicas aduaneras

- Actualización del Compendio de Normas Aduaneras en lo pertinente, referente a la suscripción de acuerdos anticipados de precios por operaciones transfronterizas entre vinculados.

- Lograr mayor cobertura en la difusión de la subasta asociada al uso de diferentes medios electrónicos, junto con catálogo electrónico en nuevo formato para facilitación de consulta web.
- Incorporación normativa de la devolución de derechos vía electrónica.

g. Gestión Jurídica

Durante el año 2014 destacan los siguientes desafíos:

- Implementación sistema infraccional y jurisdiccional del Servicio.
- Modificación sistema de sumarios administrativos.
- Desarrollar encuentro anual de Abogados del Servicio.

III. Colaboración y alianzas estratégicas con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior

a. Integración con participantes de la cadena de comercio exterior

Los Desafíos en el ámbito de la generación de alianzas y colaboración con socios y partes interesadas del Servicio y del comercio exterior para contribuir a la simplificación de los procesos y a mejorar la efectividad de la fiscalización son:

- Desarrollar una agenda de trabajo con Perú y Paraguay a fin de implementar la interconexión de sistemas de vehículos particulares y de transporte de carga en controles fronterizos
- Realización de Misión Técnica del Fondo Monetario Internacional en materias relacionadas con fiscalización, en especial, gestión de riesgo y auditorías a posteriori, durante el primer semestre del año 2014.
- Iniciar negociaciones para la firma de un Convenio de intercambio de información en materias aduaneras con Paraguay.
- Modificación del Convenio de Cooperación y Asistencia Mutua en materias de aduana con Holanda.
- Firma del Convenio de Cooperación y Asistencia Mutua en materias de aduana con Canadá.
- Inicio de negociaciones para la firma de un Convenio de Cooperación y Asistencia Mutua en materias de aduana con la Aduana de Estados Unidos.
- Integrar el Comité Político de la Organización Mundial de Aduanas.

- Coordinar y desarrollar en el marco de APEC, “Workshop on Chokepoint 8 (CP8): Lack of regional cross-border customs-transit arrangements”, en China.

b. Contact Center

Tiene por objeto dotar al Servicio Nacional de Aduanas de un canal telefónico único de contacto para los usuarios que asegure la calidad de atención y permita retroalimentar la gestión, además de contar con una primera capa de atención nacional única, que solucione, filtre y dirija el flujo de llamadas, con un estándar de atención que gestione soluciones a requerimientos ciudadanos. La contratación del servicio gestionado comenzará el año 2014 y de esta manera se dará inicio a la fase de implementación del proyecto.

IV. Gestión de Personas

a. Sistema de gestión de la salud y de seguridad en el trabajo bajo la norma OSHAS 18001

Para el año 2014, se generará un programa de trabajo para la incorporación de un sistema de gestión de la salud y de seguridad en el trabajo bajo la norma OSHAS 18001, que fomente los entornos de trabajo seguros y saludables, lo que permita a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

b. Sistema de Evaluación de Desempeño

Se confeccionará una propuesta de actualización del Sistema de Evaluación del Desempeño, con el objetivo de transformarlo en una herramienta útil para la gestión de las personas que integran el Servicio Nacional de Aduanas.

c. Concurso Público

En el año 2014 se iniciará el proceso de Concurso Público de Ingreso a la Planta del Servicio, se estiman más de 200 vacantes a ser llenadas.

d. Procesos de Personal

Se aplicará a los procesos que emanan del Departamento de Personal, las normas de la ISO 9001:2008, lo que permitirá estandarizar los procedimientos del área, brindando servicios de calidad a los funcionarios y externos que participan del Sistema de Recursos Humanos del Servicio.

e. Políticas en el ámbito de la Gestión de Personas

Durante el año 2014 se implementarán las Políticas de Reclutamiento y Selección, Inducción, Acompañamiento a la Desvinculación, Traslado y Destinaciones, Suplencias y Reemplazos, entre otras relacionadas con el ciclo de vida laboral y personal de los funcionarios y funcionarias.

V. Gestión Interna

a. Información estadística web

Durante el año 2014 se pretende actualizar la plataforma interactiva dispuesta en la web de aduanas para la entrega de información estadísticas a la ciudadanía y la actualización de los productos estadísticos.

b. Balanced Scorecard

En el período 2014 se compromete la implementación de la herramienta de Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) a nivel regional.

c. Programa de Innovación

En el transcurso del año 2014 se debe desarrollar el programa de innovación 2014, el cual considera la realización de cursos, talleres y un concurso a nivel nacional, donde al menos la idea ganadora generará un proyecto que se incorporará al portfolio de proyectos institucionales.

d. ISO 9001:2008

En el año 2014 se pretende ampliar el número de procesos en base a estándares internacionales y certificarlos bajo norma ISO 9001:2008. Se incorporan los procesos de ingreso y salida de mercancías en Aduana de Puerto Montt, los procesos de fiscalización operativa y procesos del Departamento de Personal de la Subdirección de Recursos Humanos. Además, se pretende mantener la certificación obtenida el año 2013 y ampliarla a los procesos de compra, de generación de información estadística y soporte funcional.

Además se incorporará una herramienta de software que permita administrar y gestionar el sistema de gestión de calidad del Servicio.

e. Renovación de Parque Automotriz:

En base a la naturaleza de las funciones que el Servicio Nacional de Aduanas debe realizar: fiscalizaciones, traslado de canes, equipos no invasivos y desplazamiento permanente a los puntos de control, que significan largas distancias y exposición de los vehículos a condiciones climáticas extremas, lo que implica un deterioro superior al que ocurre con el normal del parque automotriz, se ha solicitado para el período 2014 la renovación de 11 vehículos para las aduanas de Arica, Iquique, Los Andes(2), Valparaíso, Santiago, San Antonio(2), Talcahuano(2) y para la Dirección Nacional. Adicionalmente, el Servicio requiere dotar a las Aduanas de Coquimbo, Talcahuano, Puerto Aysén y

Punta Arenas con vehículos adicionales, que permitan dar autonomía en el cumplimiento de las nuevas funciones encomendadas.

f. Plan Nacional de Inversiones en Informática

Uno de los aspectos importantes a priorizar por el Servicio Nacional de Aduanas, dice relación al plan informático diseñado para los años 2013-2015, mediante el cual se planifica recuperar la capacidad de las funciones informáticas del Servicio, que comprende 18 iniciativas de regulación y 8 de innovación, tendientes a resolver las siguientes necesidades.

- Plataforma central : Tiene como objetivo continuar la regularización del Site de respaldo, para garantizar el mayor grado de continuidad operacional y mejorar los niveles de servicios actuales, regulación del ambientes test, esto permitirá simular condiciones reales de ambientes de prueba, minimizando fallos en ambiente productivo y regularización de capacidades de la plataforma central, aumentando la capacidad de los servidores para soportar los incrementos en el volumen de transacciones y nuevas aplicaciones impulsadas por el Servicio.
- Servicio de Soporte Nacional : Durante el año 2013 se inició la planificación de una fuerte reestructuración de los procesos y servicios prestados, cambios claves para brindar a los usuarios (internos y externos) un servicio de calidad, que se traducen en la implementación de la unidad de servicios mesa de ayuda para todo el territorio y la estructuración de estos servicios con una visión única nacional, lo que permitirá implantar políticas únicas de soporte y la coordinación en la aplicación de éstas, la implementación de un control y sus indicadores de operación.

g. Reposición Edificio Institucional Dirección Regional Aduana Metropolitana en Aeropuerto AMB

Se continuará con el arrastre de presupuesto que permita la continuidad de las obras en el año 2014 equivalente a M\$ 2.496.000 pesos.

h. Reposición Complejo Aduanero El Loa

Desde la apertura de la Zona Franca de Iquique en el año 1975 que al Control Aduanero del El Loa no se han realizado mejoras en materia de infraestructura, contando en la actualidad con dependencias de materialidad inadecuadas y distribución no acorde al gran movimiento actual. De esta manera se está estructurando un Proyecto de Inversión para el año 2014 donde se solicita la realización de la Etapa 1 de Diseño, es decir, la contratación de una consultoría para elaborar el Diseño del Control Aduanero contemplando entre otros: proyecto de arquitectura, cálculo e instalaciones, especificaciones técnicas, cubicaciones, planos y presupuestos.

i. Reposición Complejo Aduanero Quiligua

El Complejo aduanero de Quillagua también se ha visto sobrepasado en capacidad y habilitación para el movimiento de mercancías que transitan desde y hacia Zona Franca de Iquique, solicitando para el año 2014 la realización de un Proyecto de Inversión de Reposición del Complejo, Etapa 1 de Diseño, correspondiente a la contratación de una consultoría para elaborar el Diseño del Control Aduanero contemplando entre otros: proyecto de arquitectura, cálculo e instalaciones, especificaciones técnicas, cubicaciones, planos y presupuestos.

I. Compromisos cumplimiento indicadores de desempeño 2014

Para el año 2014 este Servicio dispuso 10 indicadores asociados al Sistema de Monitoreo de Desempeño, los cuales se indican en la siguiente tabla:

Nombre del Indicador	Meta 2014
Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t	≥ 51%
Porcentaje de boletines de análisis emitidos en tiempo estándar	≥ 50%
Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t	≥ 70 %
Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t	≥ 79 %
Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea	≥ 9,81 %
Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t	≥ 53.54%
Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t	≥ 70%
Porcentaje de Implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t	≥ 90 %
Ingresos fiscales percibidos por Aduana con respecto al gasto operacional del Servicio	≥ 158.4
Porcentaje de licencias médicas atrasadas entre 6 y 24 meses, pendientes de recuperar al 31 de diciembre del año	≤16%

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- 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 2013.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley Orgánica del Servicio: Decreto de Hacienda N°329 de 1979, aprueba ley orgánica del Servicio Nacional de Aduanas.

Ordenanza de Aduanas: Decreto con Fuerza de Ley N°30 de 2004, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ordenanza de Aduanas.

- Misión Institucional

Contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional, protegiendo los intereses del país y sus ciudadanos, a través de la fiscalización, facilitación y aseguramiento de la cadena logística de comercio exterior, promoviendo el cumplimiento voluntario de las normas Aduaneras, en un clima de confianza y cooperación, conforme a los principios de integridad y transparencia.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

Número	Descripción
1	Fiscalización de las operaciones de Comercio Exterior y Gestión de Personas: Se refuerzan pasos fronterizos (con 48 nuevos cargos)
2	Ámbito Normativo y Jurídico: Implementación de piloto exportaciones y modelo importaciones para proyecto SICEX
3	Gestión Interna: renovación tecnológica y de software según Plan Informático
4	Gestión Interna: remodelación y conservación del Edificio de la Dirección Nacional de Aduanas ubicado en Plaza Sotomayor, ciudad de Valparaíso; y, la ejecución de las obras del edificio corporativo Aduana Metropolitana (Aeropuerto Arturo Merino Benítez)

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo basada en inteligencia.
2	Contar con un marco normativo armonizado en base a estándares internacionales; de aplicación previsible y uniforme, a fin de facilitar el comercio exterior chileno
3	Generar alianzas estratégicas en base a la confianza y colaboración con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior para contribuir a la simplificación de los procesos y a mejorar la efectividad de la fiscalización.
4	Desarrollar un modelo de gestión de personas basado en el mérito y adaptado a las necesidades de la organización, desarrollando sus habilidades para contar con personas competentes, íntegras, motivadas, comprometidas con la institución y con vocación de servicio público.
5	Implementar y consolidar un modelo de gestión enfocado al logro de los objetivos; en base a procesos integrados, transparentes y expeditos que permita al Servicio prever y responder proactivamente a los cambios del entorno.

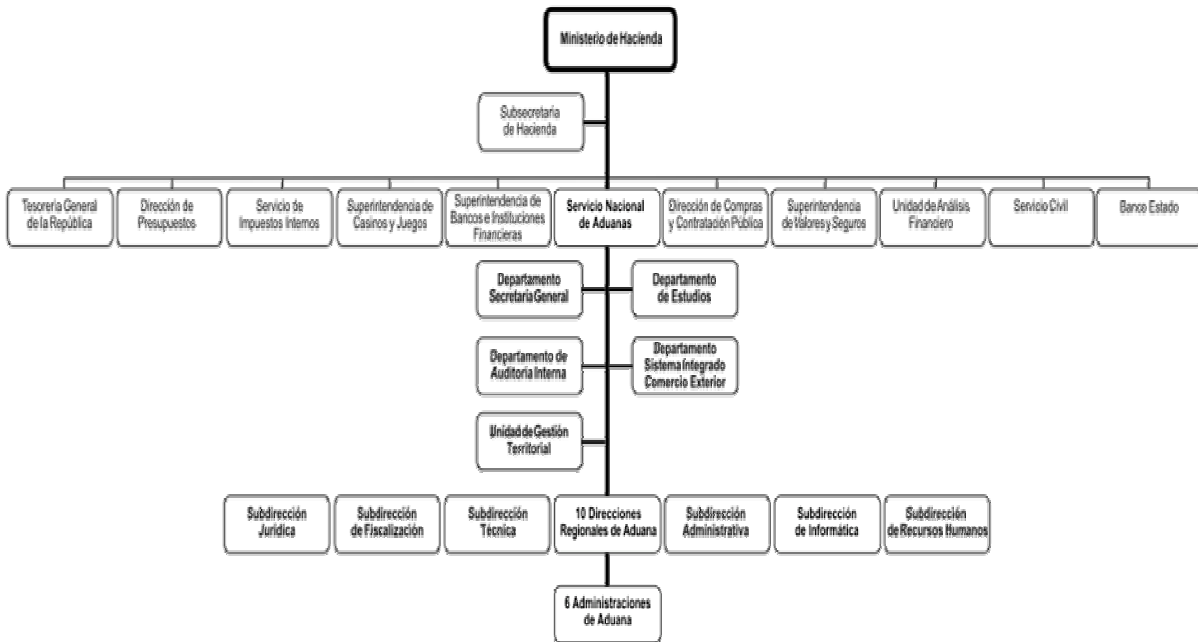
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre – Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las operaciones de comercio exterior: A través de este servicio, Aduanas fiscaliza operaciones de comercio exterior, aplicando estrategias de fiscalización, preventivas y correctivas; incorporando herramientas tecnológicas, de infraestructura y de equipamiento que mejoren los procesos de revisión, mediante un modelo de gestión de riesgo que permita el diseño y aplicación de programas de cumplimiento, a partir de la categorización de los operadores.	1-3-4
2	Provisión de operaciones de comercio exterior: A través de este servicio, Aduanas proporciona operaciones de comercio exterior y considera la aplicación de estrategias que promuevan la integración de procesos, la simplificación y estandarización de procedimientos, la aplicación uniforme tanto de la normativa como de criterios técnicos y jurídicos, con uso intensivo de tecnologías de información que apunten a aumentar la capacidad de procesamiento y reducir los tiempos de operación.	2-3-4
3	Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística: Aduanas proporciona los servicios de tramitación en línea de las operaciones de comercio exterior. Así como la entrega información estadísticas de comercio internacional de manera oportuna.	1-3-4

- 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	Solicitantes de información de Comercio Exterior

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



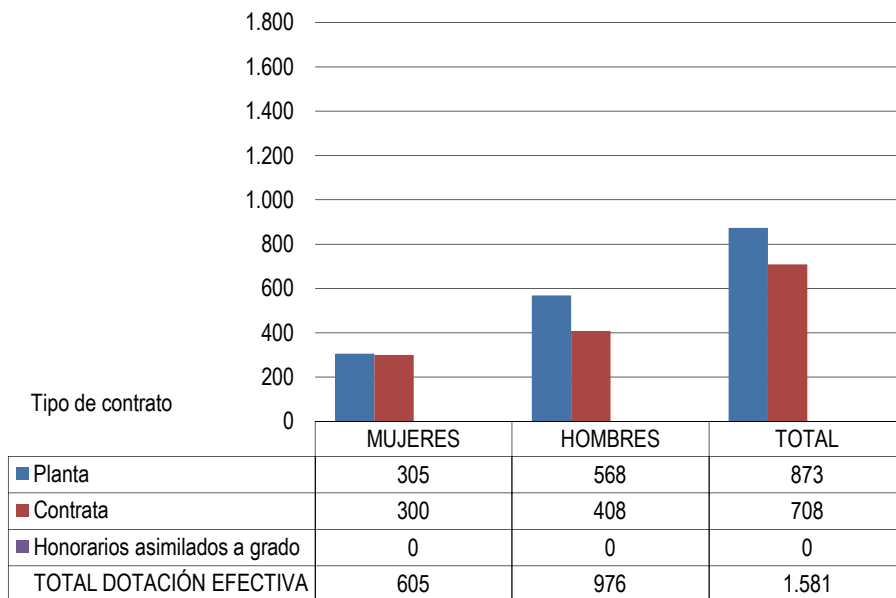
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas	Rodolfo Alvarez Rapaport
Subdirector de Fiscalización	José Luis Robledo Aldana
Subdirectora Técnico	Alejandra Arriaza Loeb
Subdirector Jurídico	Rodrigo González Holmes
Subdirector Administrativo	Julio César Ruedi Arretx
Subdirector Informático	Fernando López Lago
Subdirector de Recursos Humanos	Sergio Pinto Fernández
Jefe Departamento Secretaría General	Fabián Villarroel Ríos
Jefa Departamento de Estudios	Julieta Toledo Cabrera
Jefa Departamento de Auditoría	Patricia Henríquez Ramírez
Jefe Departamento Sicex	Antonio Sanhueza Bahamonde

Anexo 2: Recursos Humanos

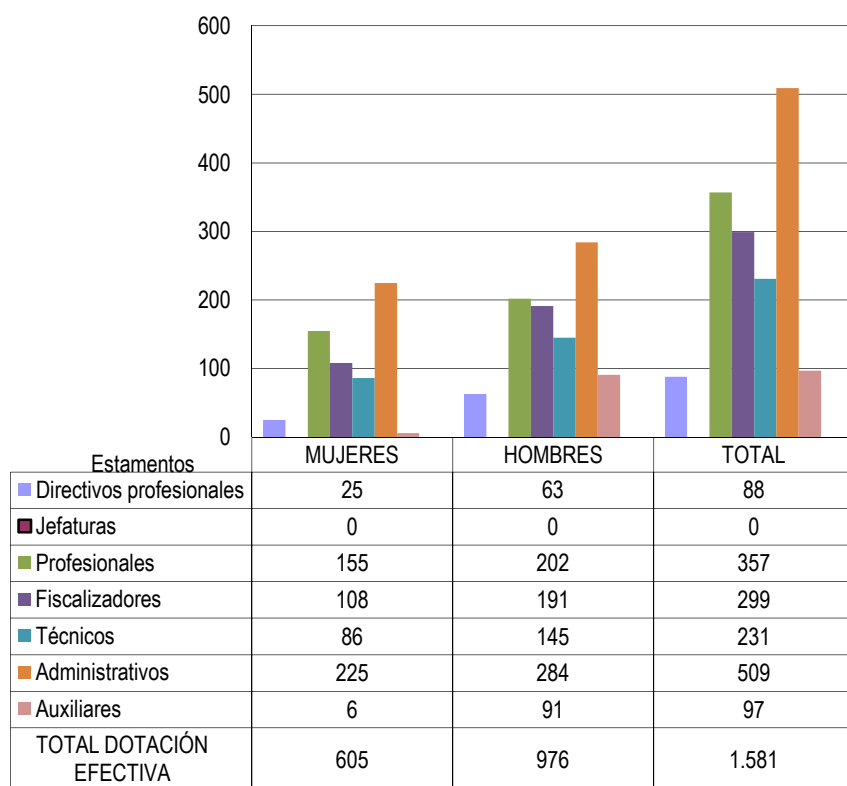
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

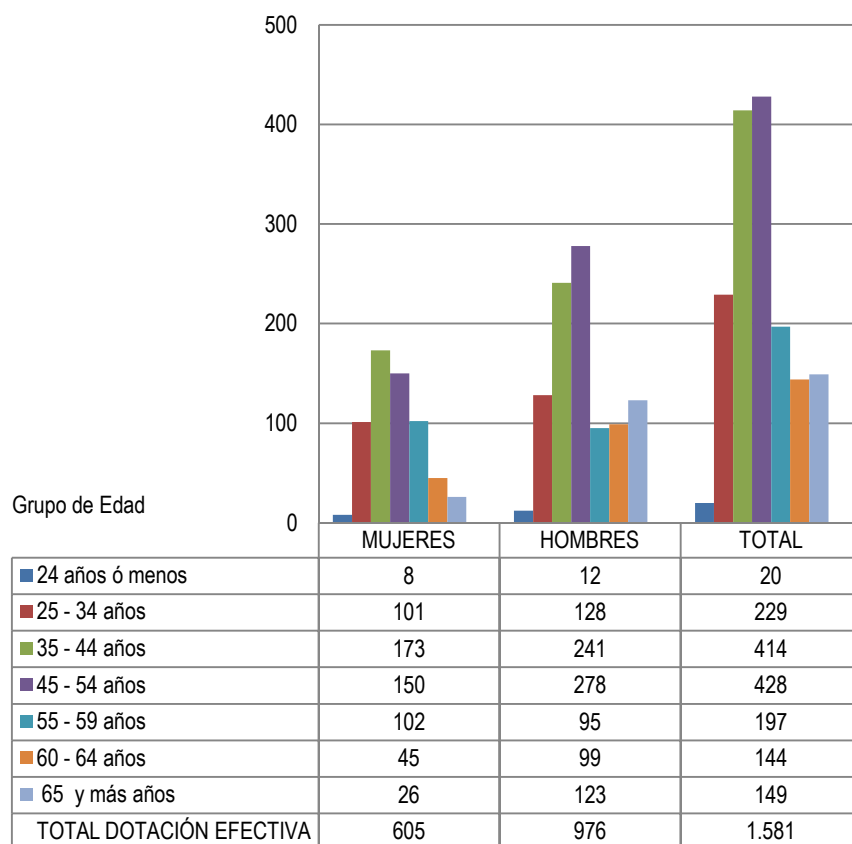


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)

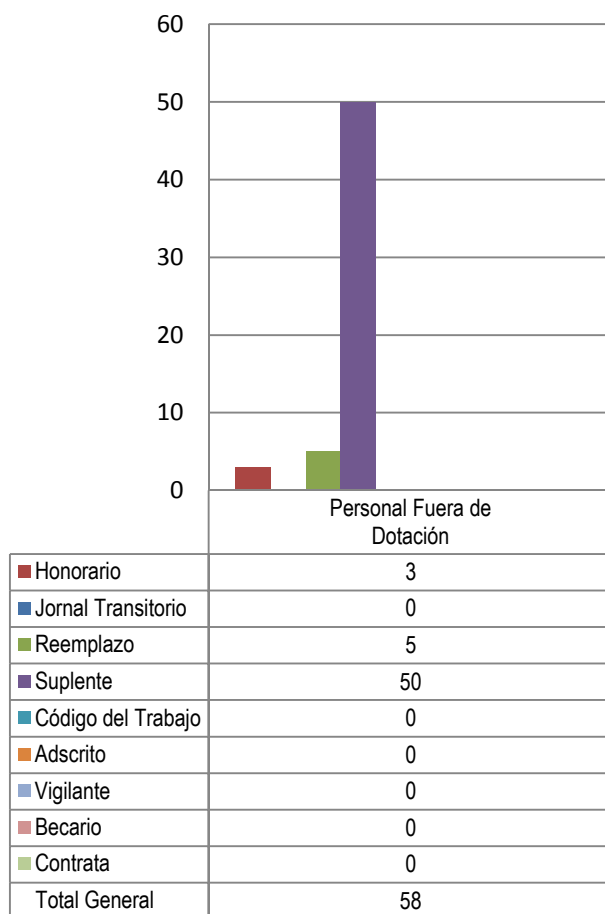


- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación

- Personal fuera de dotación año 2013², por tipo de contrato



² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	18,95	100	527,70	(1)
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4,17	5,12	122,78	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,32	0,13	40,63	(2)
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,13	0,25	192,30	

Notas:

(1) Durante el año 2013, todo requerimiento de reclutamiento y selección, fue cubierto mediante diversos procesos, los cuales están orientados a garantizar la transparencia e igualdad en la participación, en el reclutamiento y también en la selección del o los candidatos que más se acercan al perfil establecido.

(2) Durante el año 2013, solo 2 funcionarios se desvincularon del Servicio sin acogerse a bonificaciones al retiro.

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,33	0,31	93,93	
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,45	0,44	97,77	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,9	3,98	137,24	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	1,81	177,77	9.821,5	(3)
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	10	4,81	48,1	(4)
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	13	5,08	39,07	(5)
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	81,4	76	93,82	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	26	38	146,15	

Notas:

(3) De acuerdo a lo establecido en la ley de presupuesto para el año 2013, el Servicio vio aumentada su dotación en 48 funcionarios, lo cual permitió un avance importante en la cobertura y funciones del Servicio. Por otra parte, durante el año 2013 se desvincularon del Servicio un total de 81 funcionarios, sumado a las 15 vacantes que se arrastraban del año anterior, dio pie al ingreso de 144 nuevos funcionarios, lo que se ve reflejado en el fuerte avance del indicador.

(4) Durante el año 2013 las plazas disponibles para los ascensos fue menor a la del periodo anterior, por lo que solo fue posible promover a un total de 42 funcionarios de los 873 que se registran en la planta efectiva. Por otra parte, a inicios del presente año, fue tomada de razón la Resolución que promueve a 300 funcionarios de la planta en atención a la ejecución de un proceso interno de Promoción.

(5) Durante el año 2013, la Subdirección de Recursos Humanos ha trabajado en la elaboración de un estudio remuneracional que permita el establecimiento de una política de promoción de contratas.

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	29,8	23	116,16
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,69	0,3	18,75
5. Días No Trabajados				
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.				
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,44	1,36	94,44
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,35	0,25	71,42
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,02	0,02	100
6. Grado de Extensión de la Jornada				
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,47	2,14	86,63
7. Evaluación del Desempeño¹⁰				
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,7	98,94	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,22	1,06	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,07	0	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0	0	

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

8 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

10 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI
8. Política de Gestión de Personas			
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO

11 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

12 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012	Monto Año 2013	Notas
	M\$ ¹³	M\$	
Ingresos	53.772.227	53.963.611	1
05 Transferencias Corrientes	38.401	27.569	
06 Rentas de la Propiedad	8.993	10.037	
07 Ingresos de Operación	0		
08 Otros Ingresos Corrientes	3.797.554	4.173.592	
09 Aporte Fiscal	49.918.227	49.685.924	
10 Venta de Activos No Financieros	9.052	66.489	
12 Recuperación de Préstamo	0		
Gastos	51.922.778	61.776.114	2
21 Gastos en Personal	40.387.868	43.653.724	2.1
22 Bienes y Servicios de Consumo	5.632.423	6.412.429	2.2
23 Prestaciones de Seguridad Social	107.012	74.559	2.3
29 Adquisición de Activos no Financieros	3.377.526	5.575.136	2.4
31 Iniciativas de Inversión	52.102	2.986.951	2.5
34 Servicio de la Deuda	2.365.847	3.073.315	2.6
Resultado	1.849.449	-7.812.503	

Notas:

1. Total de Ingresos Presupuestarios año 2013:

Registra una variación positiva de un 0,36% respecto del año 2012 que se explica mayoritariamente por el aumento de los "Otros Ingresos Corrientes", principalmente por los mayores ingresos por las ventas del Duty Free Shop y por el aumento en la recuperación de las Licencias Médicas y por las "Ventas de Activos No Financieros" correspondiente a la enajenación de vehículos del Servicio, respecto del año 2012.

2. Total de Gastos Presupuestarios año 2013:

Registra una variación de 18,98% respecto del año 2012 y que se explica como sigue:

- 2.1. Gastos en Personal:** En el año 2013 se incrementa el gasto en 8,09% producto del aumento del gasto en Personal por efectos del reajuste de sueldos de diciembre de 2012 y a la autorización de incremento de 48 funcionarios respecto del año anterior, lo cual implicó un aumento en los rubros Sueldos y Sobresueldos, Asignaciones de desempeño y Remuneraciones Variables., donde encuentra el pago por comisión de servicios (Viáticos).

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

- 2.2 Bienes y Servicios de Consumo:** La mayor ejecución respecto al año 2012 es de 13,85% se explica en su mayor parte por el aumento del ítem de Mantenimiento y Reparaciones, específicamente los rubros relacionados con Mantención de las Instalaciones, mantenimiento de maquinarias y equipos de producción y mantenimiento de equipos informáticos, como también el aumento experimentado por el Servicio de Enlaces de Telecomunicaciones que permite estar conectados entre las Aduanas Regionales y los distintos puntos o Pasos Fronterizos a lo largo de todo el país.
- 2.3 Prestaciones de Seguridad Social:** Se registra un menor gasto de 30,33% motivado por la disminución del número de funcionarios que accedieron al beneficio de Bonificación de Retiro.
- 2.4 Adquisición de Activos No Financieros:** Se registra una variación de 65,07% que corresponde mayoritariamente a la adquisición de dos unidad de tecnología escáner tipo móvil (Portal), ya que en el contexto del proceso de planificación estratégica implementado por el Servicio Nacional de Aduanas, considera la incorporación de tecnologías no invasivas en el control y fiscalización de las fronteras, permitiendo entre otros aspectos, asegurar procesos de revisión expeditos tanto al ingreso como salida de mercancías, como a su vez garantizar a los socios comerciales de Chile altos niveles de seguridad en la carga.
- 2.6 Iniciativas de Inversión:** Se registra una variación respecto al año 2012 que alcanza al 5.632,91%, explicada básicamente por la finalización de las obras en el Edificio Institucional DNA, ubicado en la Plaza Sotomayor en Valparaíso, con un costo devengado de M\$1.802.207.- y el inicio de las obras en el Edificio Corporativo Aduanas Metropolitana, ubicado en el Aeropuerto AMB, con un gasto devengado al 31 de diciembre de 2013 de M\$1.184.744.-
- 2.7 Servicio de la Deuda:** El gasto ejecutado alcanza una variación de 29,90% respecto al año 2012 motivado por el incremento de la Deuda Flotante registrada al 31.12.13.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	52.411.331	57.799.522	53.963.611	3.835.911	
05			Transferencias Corrientes	0	27.569	27.569	0	1
	01		Del Sector Privado	0	27.569	27.569	0	
06			Rentas de la Propiedad	8.861	8.861	10.038	-1.177	
08			Otros Ingresos Corrientes	2.322.755	2.322.755	4.173.591	-1.850.836	
			Recuperaciones y Reembolsos Licencias					
	01		Médicas	445.000	445.000	785.359	-340.359	
			Multas y Sanciones Pecuniarias	10.578	10.578	216.130	-205.552	
	99		Otros	1.867.177	1.867.177	3.172.102	-1.304.925	
09			Aporte Fiscal	50.057.713	55.418.335	49.685.924	5.732.411	2
	01		Libre	50.057.713	55.418.335	49.685.924	5.732.411	
10			Venta de Activos No Financieros	22.002	22.002	66.489	-44.487	
	03		Vehículos	22.002	22.002	66.489	-44.487	
15			Saldo Inicial de Caja					
			GASTOS	52.411.341	63.804.984	61.776.117	2.028.867	
21			Gastos en Personal	35.875.437	43.792.560	43.653.723	138.837	3
22			Bienes y Servicios de Consumo	6.170.950	6.414.078	6.412.430	1.648	4
23			Prestaciones de Seguridad Social		74.560	74.559	1	
29			Adquisición de Activos no Financieros	7.327.521	7.300.182	5.575.137	1.725.045	5
	03		Vehículos	102.608	263.903	253.912	9.991	
	04		Mobiliario y Otros	0	102.792	102.635	157	
	05		Máquinas y Equipos	6.433.369	6.113.815	4.406.239	1.707.576	
	06		Equipos Informáticos	315.274	315.274	314.521	753	
	07		Programas Informáticos	476.270	476.270	476.270	0	
	99		Otros Activos no Financieros	0	28.128	21.560	6.568	
31			Iniciativas de Inversión	3.037.423	3.141.344	2.986.951	154.393	6
	02		Proyectos	3.037.423	3.141.344	2.986.951	154.393	
34			Servicio de la Deuda	10	3.082.260	3.073.317	8.943	7
	07		Deuda Flotante	10	3.082.260	3.073.317	8.943	
			RESULTADO	-10	-6.005.462	-7.812.506	1.807.044	

Notas:

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

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

INGRESOS:

En el año 2013 se registró un aumento en los Ingresos Totales de M\$5.388.191, representando un 10,3% de aumento entre el presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos y el marco final aprobado, incluyendo todos los Decretos de modificaciones aprobados por la DIPRES y con Toma de Razón de la Contraloría General de la República.

Respecto de la ejecución propia del presupuesto de ingreso, esta alcanzó a un 93,4%, cifra que no considera el Saldo Inicial de Caja aprobado por Decreto al Servicio, cuyo monto alcanzó a M\$6.005.462.

Las ejecuciones por Subtítulos de Ingresos más importantes fueron las siguientes:

1. **Otros Ingresos Corrientes:** Registra una sobre-ejecución de M\$1.850.836, recursos extras que están relacionados básicamente con las mayores ventas efectuadas por concepto de Duty Free Shop y por el aumento en la recuperación de las Licencias Médicas, respecto del presupuesto final aprobado para el Servicio al 31 de diciembre de 2013.
2. **Aporte Fiscal Libre:** Registra una sub-ejecución de M\$ 5.732.411, explicado básicamente por el no otorgamiento del Aporte Fiscal para enfrentar los gastos de operación del Servicio, pues éstos se enfrentaron con los recursos disponibles en el Saldo Inicial de Caja, que se produjo en el año 2012.

El Aporte Fiscal Ley Vigente año 2013 incluye el Decreto de Hacienda N° 1786 por la suma de M\$ -180.000.- que no fue incorporado en la Contabilidad de SIGFE por desconocer que había sido dictado y fue recibido con posterioridad al cierre del Año 2013.

GASTOS:

En el año 2013 se registró un aumento en los Gastos Totales de M\$11.393.643, representando un 21,7% de aumento entre el presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos y el marco final aprobado, incluyendo todos los Decretos de modificaciones aprobados por la DIPRES y con Toma de Razón de la Contraloría General de la República.

Respecto de la ejecución propia del presupuesto de gasto, esta alcanzó a un 96,8% del presupuesto final asignado al Servicio.

Las ejecuciones por Subtítulos de Gastos más importantes fueron los siguientes:

3. **Gastos en Personal:** La diferencia entre el presupuesto Inicial y Final alcanza a M\$ 7.917.123 (22,1%) y el avance de la ejecución corresponde a un 99,7%. Las modificaciones presupuestarias se enmarcan en los siguientes Decretos: N° 71 por disminución de M\$28.584 para financiar Bonificación de Retiro Subtítulo 23, N° 550 por M\$ 944.805 para financiar diferencial sueldos 2013, bono escolaridad y aguinaldos de Fiestas Patrias, N° 898 por M\$2.866.636 que corresponde pago del Bono de Productividad, N° 1.094 por M\$4.385.594, para el pago del Bono de Incentivo, N° 1.526 y N° 1.696, por M\$243.128 y M\$307.850 respectivamente por rebaja dispuesta por DIPRES y N° 1.826 por M\$299.650 para el pago de aguinaldo de navidad, bonos de fin de año y reajuste de sueldos diciembre de 2013.
4. **Bienes y Servicios de Consumo:** El presupuesto Final 2013 experimentó un alza de M\$243.128 (3,9%) respecto del presupuesto inicial asignado al Servicio, exclusivamente para cubrir el aumento experimentado por el Servicio de Enlaces de Telecomunicaciones que permite estar conectados vía fibra óptica, entre las Aduanas Regionales y los distintos puntos o Pasos Fronterizos a lo largo de todo el país. El avance de la Ejecución alcanzó 99,97%, respecto al Presupuesto final.
5. **Adquisición de Activos No Financieros:** El presupuesto final aprobado al 31 de Diciembre, alcanzó a M\$7.300.182, el cual tuvo un comportamiento respecto del Devengado de M\$5.575.137, representando un 76,37% de avance. No obstante lo anterior, dentro del marco aprobado en la Ley de Presupuestos 2013 del Subtítulo 29.05 "Máquinas y Equipos", quedó incluido el Decreto de Hacienda N° 1212 del 19 de Septiembre de 2013, por un monto de M\$1.700.000.- para la adquisición de 1 Escáner móvil autorizado en la Ley de Presupuesto año 2014.

A pesar de las múltiples gestiones que se hicieron ante la DIPRES, para que este Decreto tuviese SOLO el objetivo de contar con los permisos necesarios para poder iniciar los trámites administrativos, no se consiguió rebajarlo del presupuesto, con lo cual la ejecución del Servicio desde el punto de vista del devengo hubiese sido de un 99,6%.

- 6. Iniciativas de Inversión:** El presupuesto aprobado para este Subtítulo para el 2013, fue de M\$3.131.344, mostrando un avance presupuestario respecto del Devengo de M\$2.986.951, lo que representó porcentualmente un avance de 95,09% del presupuesto aprobado.

El detalle de los proyectos al 31.12.2013 es el siguiente:

CÓDIGO	CATÁLOGO INICIATIVAS DE INVERSION	REQUERIMIENTOS	COMPROMISO	% Avance	DEVENGADO	% Avance
4.30071524-0	REPOSICION EDIFICIO INSTITUCIONAL DRAM EN AEROPUERTO AMB	1.334.969	1.184.744	88,75%	1.184.744	88,75%
4.30105653-0	CONSERVACION EDIFICIO DNA VALPARAISO	1.806.375	1.802.208	99,77%	1.802.208	99,77%
TOTAL GASTO		3.141.344	2.986.951	95,09%	2.986.951	95,09%

REPOSICION EDIFICIO INSTITUCIONAL DRAM EN AEROPUERTO AMB						
CÓDIGO	CATÁLOGO PRESUPUESTARIO	REQUERIMIENTOS	COMPROMISO	% Avance	DEVENGADO	% Avance
31.02.001	Gastos Administrativos	8.020	8.020	100,00%	8.020	100,00%
31.02.002	Consultorías	122.976	71.106	57,82%	71.106	57,82%
31.02.004	Obras Civiles	1.203.973	1.105.618	91,83%	1.105.618	91,83%
TOTAL GASTOS		1.334.969	1.184.744	88,75%	1.184.744	88,75%

CONSERVACION EDIFICIO DNA VALPARAISO						
CÓDIGO	CATÁLOGO PRESUPUESTARIO	REQUERIMIENTOS	COMPROMISO	% Avance	DEVENGADO	% Avance
31.02.004	Obras Civiles	1.806.375	1.802.208	99,77%	1.802.208	99,77%
TOTAL GASTOS		1.806.375	1.802.208	99,77%	1.802.208	99,77%

- 7. Servicios de la Deuda:** Por Decreto N° 667 se aprueban recursos por M\$ 3.082.260 para financiar la Deuda Flotante registrada al 31.12.2012, el avance de la ejecución corresponde a un 99,7% motivado por regularizaciones efectuadas durante el año 2013.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹	Notas
			2011	2012	2013	2013/ 2012	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)	%	1,00	1,00	1,01	101,00%	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,64	0,61	0,55	90,16%	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,0	1,00	1,00	100,00%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,08	0,09	0,08	88,89%	2
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	60,88	-	-		
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	63,36	-	-		

Notas:

1. En el año 2013 se registra un deterioro en relación al Año 2012 en los Ingresos Propios devengados, en comparación al aumento producido por el devengo respecto del año anterior y los Ingresos Propios Ley Inicial, principalmente producto de las ventas del Duty Free Shop y reembolso por Licencias Médicas.
2. Se registra un detrimento en la gestión por cuanto en el año 2013 se incrementó el Presupuesto Total, vía el financiamiento de las actividades que ejecutó el Servicio, con Aporte Fiscal Libre (AFL) en detrimento de los Ingresos Propios (IP) generados durante el año.

¹⁸ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

¹⁹ 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.

²⁰ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	7.987.905	-7.812.519	175.386
	Carteras Netas	0	-2.061.315	-2.061.315
115	Deudores Presupuestarios		265	265
215	Acreedores Presupuestarios		-2.061.580	-2.061.580
	Disponibilidad Neta	8.614.561	-5.709.432	2.905.129
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	8.614.561	-5.709.432	2.905.129
	Extrapresupuestario neto	-626.656	-41.772	-668.428
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.278.171	9.127	4.287.298
116	Ajustes a Disponibilidades	8.370	44	8.414
119	Traspos Interdependencias		9.409.105	9.409.105
214	Depósitos a Terceros	-4.897.285	-46.187	-4.943.472
216	Ajustes a Disponibilidades	-15.912	-4.753	-20.665
219	Traspos Interdependencias		-9.409.108	-9.409.108

21 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 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias²²

No aplica para el Servicio

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013²³ (M\$)	Presupuesto Final2013²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia²⁵	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES					
PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²⁷

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2013							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁸	Ejecución Acumulada al año 2013 ²⁹	% Avance al Año 2013 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2013 ³⁰	Ejecución Año 2013 ³¹	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas
	1	2		4	5		
Reposición Edificio Institucional DRAM	4.894.956	1.187.419	24,26%	1.334.969	1.184.744	150.225	
Conservación Edificio DNA Valparaíso - Sotomayor	1.808.180	1.803.936	99,77%	1.806.375	1.802.208	4.167	

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

28 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

29 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2013.

30 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2013.

31 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2013.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2011	2012	2013				
Provisión de operaciones de comercio exterior.	Porcentaje de reclamos de Clasificación y Valor fallados en segunda instancia con respecto a los reclamos de fallo en segunda instancia pendientes en el año t.	(cantidad de reclamos fallados en 2a instancia en el año t/cantidad de reclamos pendientes de fallo en el año t-1 + cantidad de reclamos ingresados en el año t)*100	%	42% (994/2355)*100	0%	79% (1109/1402)*100	36% (645/1781)*100	SI	218.39%	2
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncias)	(Total de Operaciones DIN seleccionadas para examen físico o revisión documental que generaron denuncias en el año t/Total de operaciones DIN seleccionadas para examen físico o revisión documental en el año t)*100	%	9.98% (6632.00/66429.00)*100	0.00%	11.38% (7156.00/62868.00)*100	9.81% (5395.00/55000.00)*100	SI	116.00%	3
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior	Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t	(Total de denuncias por concepto de contrabando de drogas en el año t/Total de denuncias por contrabando realizados en el año t)*100	%	51% (358/698)*100	0%	55% (751/1363)*100	49% (264/544)*100	SI	113.54%	4

32 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

33 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013 .

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2011	2012	2013				
Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística	Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t	(N° de llamadas contestadas en el año t/N° de llamadas recibidas en el año t)*100	%	54% (28240/52308)*100	0% 0	62% (25885/41896)*100	60% (20000/3335)*100	SI	102.97%	5
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t	(Cantidad de Denuncias a posteriori efectuadas en el año t/Cantidad de Revisiones documentales a posteriori, realizadas en el año t)*100	%	70% (2179/3128)*100	76% (2141/2815)*100	85% (1421/1669)*100	70% (980/1400)*100	SI	121.63%	1
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior	Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t	(Total de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t/Total de resoluciones de suspensión de despacho efectuadas en el año t)*100	%	30.41% (191.00/628.00)*100	70.42% (319.00/453.00)*100	63.46% (191.00/301.00)*100	50.00% (250.00/500.00)*100	SI	126.92%	6

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2011	2012	2013				
Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.	Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t	(Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas dentro de tiempo estándar, presentadas en el año t / Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t) * 100	%	60% (61/102)*100	63% (66/104)*100	80% (90/112)*100	65% (80/123)*100	SI	123.55%	7

Porcentaje global de cumplimiento:

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100%

Notas:

1. El objetivo del indicador es medir los resultados de las selecciones de operaciones de ingreso para revisión documental a posteriori, en un período dado, medido a través de las denuncias formuladas. Se considerarán solamente las denuncias y las selecciones del año en curso, aún cuando las operaciones podrían corresponder a años anteriores. En el numerador se consideran las denuncias, formuladas en el año 2013, con código de etapa de formulación 146 y 147 (fiscalización ex post de ingreso Sistema de Denuncias), cuyo documento hayan sido incluidos en el Sistema de Revisión Documental a Posteriori.

En el denominador se consideran los documentos enviados en el año 2013 para revisión documental a posteriori, que hubieren sido asignados a un fiscalizador, la revisión hubiere sido efectuada y sus resultados ingresados al Sistema de Revisión Documental a Posteriori.

Este indicador será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales, ya que al tratarse de denuncias a posteriori, la operación, la revisión y la denuncia ocurren en momentos distintos del tiempo, circunstancia en la cual una medición por mes no es representativa y puede distorsionar la interpretación del resultado.

En el numerador se consideran las denuncias, formuladas en el año 2013, con código de etapa de formulación 146 y 147 (fiscalización ex post de ingreso Sistema de Denuncias), cuyo documento hayan sido incluidos en el Sistema de Revisión Documental a Posteriori.

En el denominador se consideran los documentos enviados en el año 2013 para revisión documental a posteriori, que hubieren sido asignados a un fiscalizador, la revisión hubiere sido efectuada y sus resultados ingresados al Sistema de Revisión Documental a Posteriori.

Este indicador se mide en forma acumulada y anual, ya que al tratarse de denuncias a posteriori, la operación, la revisión y la denuncia ocurren en momentos distintos del tiempo, circunstancia en la cual una medición por mes no es representativa y puede distorsionar la interpretación del resultado.

2. La fórmula corresponde a un porcentaje de participación. El numerador corresponde la cantidad total de reclamos fallados en el año t. El denominador corresponde al total de reclamos pendientes en el año t-1 más la cantidad de reclamos ingresados en el año t.

No se consideraran entre los reclamos ingresados en el año t aquellos roles que corresponden a casos en que se establece nulidad de lo obrado.

La línea base para los años 2010 y 2011 en su componente ?reclamos ingresado en año t?, ha sido estimado en base al diferencial de años anteriores, correspondiendo a (pendientes de fallo al 31.12 del año t más fallados en el año t, menos pendientes de fallo al 31.12. del año t-1), dado que no se contaba con registro comparable de los ingresos.

El valor de reclamos pendientes de fallo al 31.12.2011 ha sido corregido con ocasión de auditoría concluida el 28.02.2012, estableciéndose en 1361.

Se considerarán como reclamos ingresados en el año t, aquellos registrados hasta el 30.11 del año t.

La meta ha sido establecida considerando una cantidad de fallos un 8% mayor a la estimada para el año actual (600), con una estimación de reclamos ingresados en el año t (2013) en base a los antecedentes disponibles, esto es, que la cantidad disminuirá considerablemente producto de la puesta en marcha de los tribunales tributarios (a dos tercios). De no ser así por cualquier motivo, una meta mayor no sería abordable, ya que se trata de reclamos de aforo que requieren tiempo de tramitación considerable

3. El objetivo de este indicador es medir los resultados de la selectividad sobre las operaciones fiscalizadas en línea. Es decir, la cantidad de operaciones de ingreso que genera una denuncia (resultado exitoso) como porcentaje del total de operaciones seleccionadas para fiscalizar en línea, durante el despacho de mercancías. Incluye exclusivamente aquellas que dependen de una acción de fiscalización por parte de la aduana, por lo que se excluyen los autodenuncios.

Este indicador considera los códigos de las denuncias en etapa de formulación de fiscalización en la línea 144 (Fiscalización en línea: Examen Documental de ingreso) y 145 (Fiscalización en línea: Aforo Físico /Incluye revisión documental carpeta declaración ingreso). Se excluyen los autodenuncios.

Considera las Declaraciones de Ingreso con códigos de tipo de operación que al 28.06.2012 registraban selecciones en el sistema de selección y cambio de aforo, se excluye las operaciones DIPS Courier, que se identifican en los códigos de tipo de operación 122 (Importación pago simultáneo Courier normal) y 123 (Importación pago simultáneo Courier Anticipado). Para la determinación de las operaciones seleccionadas para examen físico o revisión documental, se consideran las selecciones efectuadas por los filtros y las selecciones para la línea por fiscalizaciones por parte de las aduanas.

Este indicador será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales.

4. En el numerador se consideran todas las denuncias por infracción a la Ley 20.000 sobre tráfico ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, realizadas durante el año 2013.

En el denominador se consideran las denuncias por contrabando, a mercancías prohibidas, las que corresponderán a las infracciones al Art 168 inciso segundo de la Ordenanza Aduanera (las cuales contiene las infracciones a la ley 20.000). Se excluyen las denuncias por contrabando de propiedad intelectual, es decir, las denuncias por contrabando a operaciones de ingreso que hayan generado una Resolución por Suspensión de Despacho.

Las denuncias por contrabando de drogas son equivalentes a los oficios que se envían al Ministerio Público. Este indicador será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales.

5. El objetivo de este indicador es mejorar el desempeño de la atención de llamadas de la mesa de ayuda del Servicio Nacional de Aduanas, que entrega soporte funcional a los agentes de aduanas al momento de realizar sus transacciones en línea.

Para el cálculo del indicador, no se considerará las llamadas recibidas, cuando haya fallas en los Sistemas Informáticos de la Aduana, por más de una hora, provocadas por suspensiones de servicios externos de conectividad y comunicaciones, debido a que en aquellos periodos se provoca un incremento exponencial de las llamadas recibidas.

6. La suspensión de despacho es la única forma de medición del incumplimiento de la normativa de propiedad intelectual, de conformidad con lo dispuesto en la ley 19.912. En efecto, dicha disposición establece las denominadas Medidas de Frontera, lo que se traduce en la facultad de las Aduanas de disponer la suspensión del despacho hasta por 5 días, respecto de aquellos envíos en que se detecte vulneración a los derechos de propiedad intelectual. Esta facultad apunta a velar por el correcto cumplimiento de las regulaciones que protegen el derecho de marcas (ley 19.039) y los derechos de autor y conexos (ley 17.336).

Las suspensiones de despacho en áreas tradicionales han alcanzado un óptimo nivel de desarrollo, por lo tanto, se requiere una mejor cobertura de esta actividad, extendiendo su aplicación a las falsificaciones de mayor valor agregado, desarrollando las habilidades para detectarlas, en el campo electrónico, repuestos vehículos, comunicaciones etc. El indicador permitirá dar mayor cobertura a la acción de aduanas en este ámbito, sobre el total de las suspensiones efectuadas.

Para los efectos de este indicador, se entenderá por resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales a las suspensiones de despacho que ha realizado la aduana respecto de aquellos envíos con mercancías en que se ha detectado vulneración a los derechos de propiedad intelectual, distintas a las clasificadas en los capítulos 61, 62, 63, 64 y las partidas arancelarias 42.02 y 95.03, del Arancel Aduanero.

Las suspensiones de despacho mostradas en este indicador representan el resultado de las revisiones físicas a operaciones de ingreso que han sido seleccionadas por filtros automáticos o por las aduanas regionales a través de selección manual.

El numerador incluye las Resoluciones por Suspensiones de despacho de las destinaciones aduaneras, excluidas aquellas vinculadas a las áreas textiles, calzado, juguetes y maletas (capítulo del Arancel Aduanero 61, 62, 63, 64 y las partidas arancelarias 42.02 y 95.03). Si en un despacho se declara en la resolución tanto rubros tradicionales, como no tradicionales, dicha resolución se contabilizará dentro de la suspensión de despacho para los efectos de este indicador.

En el denominador se incluye el universo de las Resoluciones de Suspensiones de Despacho de las destinaciones aduaneras. Se consideran todas las suspensiones de despacho cuya fecha de resolución sea año 2013. Este indicador será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales

7. Considera sólo las consultas asignadas directamente en el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) al Departamento de Estudios de la Dirección Nacional de Aduanas. Descontadas las derivaciones efectuadas a otros Departamentos por no corresponder la asignación inicial en el SGS. No se consideran las consultas derivadas desde otros departamentos al Depto. Estudios. Para el cálculo del plazo de respuesta de las consultas contestadas por el Depto. Estudios se considerará la fecha de ingreso al SGS y fecha de respuesta que consta en el SGS. El tiempo estándar considerado es de 12 días hábiles (lunes a viernes excepto festivos), para las consultas respondidas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2013

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el Servicio

Cuadro 10 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ³⁴	Producto ³⁵	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁶	Evaluación ³⁷

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar³⁸ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁹ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013)

No aplica para el Servicio

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

Cuadro 11	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

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

39 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

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		Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance	Prioridad			
			I				
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O	Mediana	10.00%	10.00%	SI
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	90.00%	90.00%	SI
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00	

III. Sistemas eximidos/modificación de contenido de etapa

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Equidad de Género	Eximir	--	El servicio se exime desde el 2012 del sistema de Equidad de género debido a que no cuenta con productos relevantes en los que sea aplicable la equidad de género.

VI. Detalle evaluación por indicador

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de reclamos de Clasificación y Valor fallados en segunda instancia con respecto a los reclamos de fallo en segunda instancia pendientes en el año t.	15.00	36.22	79.10	218.39	15.00	218.39	15.00
Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios)	12.00	9.81	11.38	116.00	12.00	116.00	12.00
Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t	12.00	48.53	55.10	113.54	12.00	113.54	12.00
Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t.	9.00	60.00	61.78	102.97	9.00	102.97	9.00
Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t	12.00	70.00	85.14	121.63	12.00	121.63	12.00
Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t	15.00	50.00	63.46	126.92	15.00	126.92	15.00
Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t	15.00	65.04	80.36	123.55	15.00	123.55	15.00
Total:	90.00				90.00		90.00

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para el Servicio

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁰	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴¹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴²

40 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

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

42 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: Premios o Reconocimientos Institucionales