

## INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Programa/Institución:** Servicio Nacional de Aduanas  
**Ministerio:** MINISTERIO DE HACIENDA  
**Servicio:** SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS  
**Año:** 2006  
**Calificación:** Egresado  
**Fecha Egreso:** 30-06-2011

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Realizar una evaluación del cumplimiento actual del SNA respecto de las disposiciones y/o recomendaciones que realiza la Organización Mundial de Aduanas (OMA), según su Marco Normativo del año 2005, y a través de este diagnóstico realizar las acciones necesarias para el mejoramiento del Servicio.</p>	<p>1. Revisar y evaluar propuesta formulada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) respecto del cumplimiento actual del Servicio de las disposiciones del Marco Normativo 2005, y formular un plan de trabajo para su implementación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>En el Informe de Diagnóstico elaborado por la OMA, en junio 2007, se consignan 53 recomendaciones que cubren las siguientes áreas: Gestión Estratégica (15 recomendaciones), Recursos y Gestión de RRHH (13), Legislación (2), Procedimientos (12), Tecnología de la Información y Comunicaciones (4), Comunicación Externa (3) y Gobernanza (4).</p> <p>Durante el año 2008 y 2009 el Servicio ha evaluado e incorporado gran parte de las recomendaciones ya sea en planes, programas o proyectos, de tal forma que a fines del año 2009, el 23% del total de las recomendaciones ya se encuentran implementadas, el 58% de ellas están en proceso de desarrollo y el 19% se ha desestimado porque no se encuentran alineadas con la planificación estratégica vigente.</p> <p>En los medios de verificación se adjunta versión preliminar del Informe</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe OMA ( Versión confidencial)</p>
<p>1. Realizar una evaluación del</p>	<p>2. Implementar, en lo que</p>	<p>Del total de recomendaciones a desarrollar por el</p>

<p>cumplimiento actual del SNA respecto de las disposiciones y/o recomendaciones que realiza la Organización Mundial de Aduanas (OMA), según su Marco Normativo del año 2005, y a través de este diagnóstico realizar las acciones necesarias para el mejoramiento del Servicio.</p>	<p>corresponda, la propuesta de la OMA, en función del plan de trabajo formulado y considerando el marco de recursos aprobados en la Ley de Presupuestos de cada año.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2008</p>	<p>Servicio (43) al 30 de junio 2011, se han realizado la mayoría de ellas, quedando pendiente algunas en las siguientes áreas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recursos y Gestión de RRHH. Las cuales se propone eliminar desde este compromiso, ya que ellas se repiten en el compromiso 4, de esta misma Evaluación.</li> <li>2. Gestión Estratégica. Se desarrollará en los próximos meses una vez que el Servicio cuente con un equipo directivo titular, ya que en estos instante el 100% del equipo directivo en Transitorio y suplente. De hecho el proceso de planificación estratégica a licitar se debió declarar desierto. ( se adjunta resolución).</li> <li>3. Gestión del Cambio. Se canalizará a través del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) actualmente liderado por el Ministerio de Hacienda.</li> </ol> <p>Se adjunta Planilla de Avance al 08072011 y algunos medios de verificación para los avances realizados.</p> <p><u>Observación:</u> Independiente de los avances experimentados, a la fecha, este compromiso aún no ha sido cumplido ni se ha solicitado formalmente por parte de la institución responsable, su cancelación. En consideración al tiempo transcurrido desde la fecha establecida para su cumplimiento, se procede a cancelar el compromiso ante la pérdida de vigencia por la situación actual del programa/institución.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Avance al 20 06 2008.</p> <p>Estado de Avance de las Recomendaciones al 31/12/2009</p>
--	--	---

		<p>Estado de Avance al 31/12/2010</p> <p>Resolucion declara desierta P. Estrategica</p> <p>Medio verificación Comunicación Interna</p> <p>Informe Estudios</p> <p>Medio verificación sist informáticos</p> <p>Medio verif sist logico</p> <p>Estado de Avance al 08072011</p>
<p>2. Mantener la independencia de la definición de las estructuras de las Aduanas regionales, pero crear un sistema más formal en su diseño, con el desarrollo de estudios técnicos (diagnósticos y rediseños organizacionales), que las justifiquen y al mismo tiempo que homologue nombres y funciones de unidades a nivel nacional, con el fin de facilitar su comprensión y evaluación.</p>	<p>Continuar con el proceso de formalización de cambios organizacionales, incluyendo la eliminación en la disparidad de nombres de unidades a nivel regional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>Los cambios estructurales a nivel de Direcciones Regionales, Administraciones de Aduana, y Dirección Nacional, están sugeridos en el Estudio de Cargos, Competencias y Dotación, el que se encuentra terminado y recibido por el Servicio.</p> <p>El Estudio de cargos, competencias y dotación propuso una estructura organizacional basada en la gestión interna sin tener definido el lineamiento estratégico y sobre la base de cubrir la brecha dotacional que tiene el Servicio.</p> <p>Esta estructura clasifica a las unidades en tres tipos: Grandes, medianas y chicas.</p> <p>Los cambios se irán implementando gradualmente en la medida de contar con los recursos presupuestario, ya que ellos requieren de una dotación superior a la existente actualmente.</p> <p><u>Observación:</u> Independiente de los avances experimentados, a la fecha, este compromiso aún no ha sido cumplido ni se ha solicitado formalmente por parte de la institución responsable, su cancelación. En consideración al tiempo transcurrido desde la fecha establecida para su cumplimiento, se</p>

		<p>procede a cancelar el compromiso ante la pérdida de vigencia por la situación actual del programa/institución.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Estructura Propuesta</p> <p>Correo de envío nuevas estructuras a Aduanas</p>
<p>3. En relación a la estructura del área de informática, se recomienda la creación formal del Departamento de Bases de Datos y Tecnologías y su fortalecimiento, pues la planificación de desarrollo e implementación de nuevos proyectos así lo requiere. Adicionalmente se debe estudiar la necesidad de los perfiles y cantidad de funcionarios de las unidades de informática, considerando la importancia de este tema en el Servicio.</p> <p>El Departamento de Bases de Datos y Tecnologías a crearse debiera velar por la planificación de desarrollo e implementación de nuevos proyectos. Esta unidad debe tender a la automatización de la prueba de sistemas y códigos, y a la carga automática de datos para pruebas límites y monitoreos automatizados permanentes.</p>	<p>Actualizar la estructura organizacional de la Subdirección Informática, considerando la redenominación de algunos departamentos, una redistribución de funciones, y la creación de un nuevo departamento, en el marco de la actualización de la estructura organizacional de la Dirección Nacional de Aduanas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>Con la finalidad de mejorar la gestión de la Subdirección de Informática en el marco de los objetivos estratégicos del Servicio, en el mes de mayo de 2007, a través de la Resolución 2210 del 02/05/2007 se materializó la reestructuración de la Subdirección.</p> <p>Los principales cambios realizados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se redenominaron las unidades existentes de acuerdo a las principales funciones a desarrollar; se crearon dos nuevas unidades, el Depto. de Proyectos Especiales y el Subdepto. de Proyectos y Control de Gestión; se redistribuyeron las funciones, el personal y se designaron a los encargados de cada unidad.</li> </ul> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución 002210.</p> <p>Oficio Emcomendación de Funciones.</p>
<p>4. Elaborar un estudio sobre los Recursos Humanos del Servicio que permita contar con un plan o malla de cargos específicos y actualizados para todos los puestos de trabajo del Servicio, basado en la gestión por</p>	<p>1. Elaborar las Bases Técnicas para realizar estudio que permita mejorar la gestión del recurso humano, optimizando la distribución del personal entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, el uso de horas</p>	<p>Se elaboraron las bases técnicas para realizar el estudio considerando los compromisos contraídos, las cuales fueron revisadas previamente con la Dipres. Producto de este resultado en Marzo del 2008, se efectuó el llamado a licitación por Chilecompras (ID 586-35-LP08) de acuerdo a los</p>

<p>competencias, puesto que actualmente sólo se cuenta con un estudio parcial al respecto, el que no está sancionado oficialmente por el Servicio. Contar con esta herramienta permitirá determinar si el actual tamaño de la dotación es suficiente para el cumplimiento de la gestión del Servicio, identificar las necesidades específicas de capacitación ligadas a todos los cargos y no sólo las de un nivel jerárquico en particular. Además, permitirá orientar el sistema de selección y reclutamiento del personal, asignar y distribuir racionalmente el personal en regiones de acuerdo a sus competencias, capacidades y necesidades del Servicio.</p> <p>Adicionalmente, se recomienda, una vez elaborado el nuevo plan de cargos y el análisis de competencias, realizar un nuevo encasillamiento que permita la identificación de nuevos cargos necesarios por el Servicio a ser cubiertos por personal de planta o contrata.</p> <p>Por otro lado, se sugiere diseñar e implementar un sistema de selección y reclutamiento que se oriente según el nuevo diseño de plan de cargos de manera que el personal seleccionado, sea interno o externo al Servicio, cumpla con las competencias necesarias y suficientes definidas en los perfiles de cargos respectivos.</p> <p>Por último, se debe implementar un sistema formal de rotación y distribución del personal a nivel</p>	<p>extras y de la asignación de turnos, entre otros aspectos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2007</p>	<p>compromisos contraídos, siendo evaluadas las ofertas presentadas y adjudicándose el estudio con fecha 23.06.2008 a la Empresa Psicus Consultores. A la fecha, el contrato está siendo revisado legalmente.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Bases para Licitación.</p> <p>Bases Administrativas de la licitación Estudio.</p> <p>Bases Técnicas Licitación Estudio.</p>
---	--	---

<p>nacional o interregional en base a criterios técnicos: necesidad de que el personal se desempeñe en diversos aspectos de la gestión del Servicio para incrementar su capacidad y conocimientos; necesidad de destinar al personal más idóneo en el lugar que corresponda de acuerdo a los requerimientos de la Dirección Nacional y de cada Aduana del país. También se debe considerar necesidades de cumplir requerimientos estratégicos y operativos del Servicio.</p>		
<p>4. Elaborar un estudio sobre los Recursos Humanos del Servicio que permita contar con un plan o malla de cargos específicos y actualizados para todos los puestos de trabajo del Servicio, basado en la gestión por competencias, puesto que actualmente sólo se cuenta con un estudio parcial al respecto, el que no está sancionado oficialmente por el Servicio. Contar con esta herramienta permitirá determinar si el actual tamaño de la dotación es suficiente para el cumplimiento de la gestión del Servicio, identificar las necesidades específicas de capacitación ligadas a todos los cargos y no sólo las de un nivel jerárquico en particular. Además, permitirá orientar el sistema de selección y reclutamiento del personal, asignar y distribuir racionalmente el personal en regiones de acuerdo a sus competencias, capacidades y necesidades del Servicio.</p> <p>Adicionalmente, se recomienda, una</p>	<p>2. Presentar resultados del estudio realizado con el fin de mejorar la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>La Consultora entregó los resultados del Estudio en tres informes más un informe un ejecutivo. Los cuales han sido entregados al Comité Directivo para su conocimiento y análisis.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resumen Ejecutivo del Estudio</p> <p>Correo Citación Comite Directivo</p>

<p>vez elaborado el nuevo plan de cargos y el análisis de competencias, realizar un nuevo encasillamiento que permita la identificación de nuevos cargos necesarios por el Servicio a ser cubiertos por personal de planta o contrata.</p> <p>Por otro lado, se sugiere diseñar e implementar un sistema de selección y reclutamiento que se oriente según el nuevo diseño de plan de cargos de manera que el personal seleccionado, sea interno o externo al Servicio, cumpla con las competencias necesarias y suficientes definidas en los perfiles de cargos respectivos.</p> <p>Por último, se debe implementar un sistema formal de rotación y distribución del personal a nivel nacional o interregional en base a criterios técnicos: necesidad de que el personal se desempeñe en diversos aspectos de la gestión del Servicio para incrementar su capacidad y conocimientos; necesidad de destinar al personal más idóneo en el lugar que corresponda de acuerdo a los requerimientos de la Dirección Nacional y de cada Aduana del país. También se debe considerar necesidades de cumplir requerimientos estratégicos y operativos del Servicio.</p>		
<p>4. Elaborar un estudio sobre los Recursos Humanos del Servicio que permita contar con un plan o malla de cargos específicos y actualizados para todos los puestos de trabajo del Servicio, basado en la gestión por</p>	<p>3. Elaborar propuesta de implementación de resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de</p>	<p>El Estudio de Cargos, Competencias y Dotación entregó los perfiles de cargos y competencias, brechas de competencias y estado dotacional. A partir de estos resultados y para definir el desempeño y proyectos de desarrollo de la gestión de personas para los próximos años, se realizó un</p>

<p>competencias, puesto que actualmente sólo se cuenta con un estudio parcial al respecto, el que no está sancionado oficialmente por el Servicio. Contar con esta herramienta permitirá determinar si el actual tamaño de la dotación es suficiente para el cumplimiento de la gestión del Servicio, identificar las necesidades específicas de capacitación ligadas a todos los cargos y no sólo las de un nivel jerárquico en particular. Además, permitirá orientar el sistema de selección y reclutamiento del personal, asignar y distribuir racionalmente el personal en regiones de acuerdo a sus competencias, capacidades y necesidades del Servicio.</p> <p>Adicionalmente, se recomienda, una vez elaborado el nuevo plan de cargos y el análisis de competencias, realizar un nuevo encasillamiento que permita la identificación de nuevos cargos necesarios por el Servicio a ser cubiertos por personal de planta o contrata.</p> <p>Por otro lado, se sugiere diseñar e implementar un sistema de selección y reclutamiento que se oriente según el nuevo diseño de plan de cargos de manera que el personal seleccionado, sea interno o externo al Servicio, cumpla con las competencias necesarias y suficientes definidas en los perfiles de cargos respectivos.</p> <p>Por último, se debe implementar un sistema formal de rotación y distribución del personal a nivel</p>	<p>Aduanas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2008</p>	<p>Taller de Planificación Estratégica de Recursos Humanos, con distintos actores a nivel institucional, de modo de preparar un Plan basado en las necesidades y experiencia de los actores y la visión que estos actores tiene de una gestión de recursos humanos moderna.</p> <p>Se adjunta Resolución convocando al Curso y el Programa de la actividad.</p> <p>Las propuestas consideradas en el Estudio han sido incorporadas, entre otras actividades, en la utilización de los perfiles de cargos y competencias, uniformidad de procesos, concursos basados en necesidades reales. Sin embargo, otros aspectos como la falta de personal, ineficiencias en la productividad, uniformidad de condiciones contractuales para cargos similares, etc.</p> <p>Ello no constituyen solamente una propuesta desde Recursos Humanos, sino que de la gestión de la Dirección del Servicio para la ampliación de la planta y de recursos financieros asociados. Lo cual en el corto plazo no es posible.</p> <p>Se adjunta Oficio en el cual se envía al DN la propuesta de implementación del Estudio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución convocatoria Taller</p> <p>Programa de la Jornada RRHH</p> <p>Oficio DN</p> <p>Planificación Estrategica</p>
---	--	---

<p>nacional o interregional en base a criterios técnicos: necesidad de que el personal se desempeñe en diversos aspectos de la gestión del Servicio para incrementar su capacidad y conocimientos; necesidad de destinar al personal más idóneo en el lugar que corresponda de acuerdo a los requerimientos de la Dirección Nacional y de cada Aduana del país. También se debe considerar necesidades de cumplir requerimientos estratégicos y operativos del Servicio.</p>		
<p>4. Elaborar un estudio sobre los Recursos Humanos del Servicio que permita contar con un plan o malla de cargos específicos y actualizados para todos los puestos de trabajo del Servicio, basado en la gestión por competencias, puesto que actualmente sólo se cuenta con un estudio parcial al respecto, el que no está sancionado oficialmente por el Servicio. Contar con esta herramienta permitirá determinar si el actual tamaño de la dotación es suficiente para el cumplimiento de la gestión del Servicio, identificar las necesidades específicas de capacitación ligadas a todos los cargos y no sólo las de un nivel jerárquico en particular. Además, permitirá orientar el sistema de selección y reclutamiento del personal, asignar y distribuir racionalmente el personal en regiones de acuerdo a sus competencias, capacidades y necesidades del Servicio.</p> <p>Adicionalmente, se recomienda, una</p>	<p>4. Elaborar Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos, tomando como insumo los resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Actualmente la Subdirección de Recursos Humanos cuenta con una definición estratégica, con políticas y programas a desarrollar en el corto y mediano plazo, sin embargo se requiere de la validación de la Dirección del Servicio.</p> <p>Se adjunta Oficio al DN para su validación</p> <p><u>Observación:</u> Independiente de los avances experimentados, a la fecha, este compromiso aún no ha sido cumplido ni se ha solicitado formalmente por parte de la institución responsable, su cancelación. En consideración al tiempo transcurrido desde la fecha establecida para su cumplimiento, se procede a cancelar el compromiso ante la pérdida de vigencia por la situación actual del programa/institución.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio DN</p> <p>Planifi Estrategica</p>

<p>vez elaborado el nuevo plan de cargos y el análisis de competencias, realizar un nuevo encasillamiento que permita la identificación de nuevos cargos necesarios por el Servicio a ser cubiertos por personal de planta o contrata.</p> <p>Por otro lado, se sugiere diseñar e implementar un sistema de selección y reclutamiento que se oriente según el nuevo diseño de plan de cargos de manera que el personal seleccionado, sea interno o externo al Servicio, cumpla con las competencias necesarias y suficientes definidas en los perfiles de cargos respectivos.</p> <p>Por último, se debe implementar un sistema formal de rotación y distribución del personal a nivel nacional o interregional en base a criterios técnicos: necesidad de que el personal se desempeñe en diversos aspectos de la gestión del Servicio para incrementar su capacidad y conocimientos; necesidad de destinar al personal más idóneo en el lugar que corresponda de acuerdo a los requerimientos de la Dirección Nacional y de cada Aduana del país. También se debe considerar necesidades de cumplir requerimientos estratégicos y operativos del Servicio.</p>		
<p>5. Mantener las políticas de normalización y estandarización de todos los procesos que dependan de la Subdirección Informática, además de generar una instancia única para el formato de información de respaldo de</p>	<p>Mantener las políticas de normalización y estandarización de todos los procesos que dependan de la Subdirección Informática, documentando en forma homogénea la información y generando un</p>	<p>Contextualización: en el año 2004 se tomó la decisión de internalizar la construcción, implantación y mantención de Sistemas con la finalidad de abordar y dar buen término al proyecto de "Integración de Sistema" (ex ?ISIDORA) atendiendo que no era viable llamar a un nuevo</p>

<p>procesos, informes o cualquier material de similares características.</p>	<p>formato único de respaldo de procesos e informes. Presentar reportes con nuevo formato.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>proceso de licitación por los tiempos que este involucraría y debido a que la aplicación disponible tenía problemas de diseño e implementación, por lo que se requirió realizar una revisión profunda de todo lo hecho y corregir en tiempo breve para ir generando entregas modulares. Para llevar a cabo estas actividades se definieron normas y estándares de desarrollo y explotación, las que fueron presentadas en el proceso de evaluación a los consultores UC y se adjuntan.</p> <p>Con la llegada del Director el año 2006, en materia de desarrollo de sistemas se privilegió la externalización de estos servicios y la Subdirección de Informática en esta materia se orientó por una parte a la mantención de los sistemas del negocio en operación (Declaraciones de Ingreso, Salida, Giros, Manifiestos, entre otros) y a la construcción de aplicaciones menores complementarias a los sistemas existentes y por otra a actuar como contraparte de las empresas desarrolladoras de sistemas. Es por esta razón que las normas, estándares y procedimientos han sido exigidos y aplicados por las empresas contratadas, como parte de las exigencias que el Servicio les hace.</p> <p>Los desarrollos contratados desde el año 2006 a la fecha que cuentan con su documentación son: DIPS Viajeros, DIPS Carga y Franquicias; Vehículos y Selectividad y están en ejecución Denuncias, Tránsito y Regímenes Suspensivos.</p> <p>Con la finalidad de verificar lo expuesto se adjuntan como ejemplo los antecedentes de la licitación en que el Servicio contrató un equipos de profesionales expertos en análisis y desarrollo de Sistemas, que generó como productos los informes de análisis y diseño de 4 sistemas a construir que posteriormente fueron licitados y la documentación del proceso de licitación de la construcción de uno de estos sistemas (DIPS Carga y Franquicias), oferta técnica y los entregables generados.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p>
--	---	--

		<p><u>Medios de Verificación:</u> BT Gestión Documental.</p> <p>BA Gestión Documental.</p> <p>Oficio 8029 del 02.06.2009, que solicita la adquisición de una Solución de Gestión Documental.</p> <p>Bases Técnicas Solución Gestión Documental.</p> <p>Bases Administrativas Solución de Gestión Documental.</p> <p>Ficha de licitación 586-86-LE09, Adquisición de licencias soporte magnético y adiestramiento en una herramienta del tipo CASE.</p> <p>Política de Respaldo - Depto. de Infraestructura.</p> <p>Política de Mantenimiento - Depto. de Infraestructura.</p> <p>Plan de Continuidad de Negocio y Contingencias - Depto. de Infraestructura.</p> <p>Proceso de Restauración de la Información-Depto Infraestructura.</p> <p>Procedimiento de Respaldo-Depto. de Infraestructura.</p> <p>Contrato entre el Servicio y la Universidad Técnica Federico Santa María, Políticas de Seguridad.</p> <p>Resolución 2006 del 24.03.2009 que aprueba la contratación de la Universidad Técnica Federico Santa María.</p> <p>Normas y estándares para la construcción y explotación de software administrados por la Subdirección de Informática</p>
--	--	--

		<p>Documento de contextualización del compromiso.</p> <p>Bases Técnicas para la contratación de los servicios profesionales de un equipo experto en Análisis y Desarrollo de Sistemas.</p> <p>Resolución 6268 ? 01.12.2006, de llamado a licitación y aprobación de las Bases de licitación.</p> <p>Oferta Técnica empresa adjudicada</p> <p>Informe de Análisis Sistema DIPS(Documento de Ingreso y Pago Simultáneo) de Carga y Franquicias (Parte I)</p> <p>Informe de Análisis Sistema DIPS(Documento de Ingreso y Pago Simultáneo) de Carga y Franquicias (Parte II)</p> <p>Informe de Diseño Sistema DIPS de Carga y Franquicias (Parte I)</p> <p>Informe de Diseño Sistema DIPS de Carga y Franquicias (Parte II)</p> <p>Informe de Diseño Sistema DIPS de Carga y Franquicias (Parte III)</p> <p>Resolución Exenta Nº 02821 del 31.03.08, de llamado a licitación y aprobación de las Bases</p> <p>Oferta Técnica de la empresa adjudicataria de la licitación "Construcción, implantación y Mantenión del sistema DIPS Carga y Franquicias"</p> <p>Resolución 5616 del 21.107.2008 de adjudicacion de la licitación "Construcción, implantación y Mantenión del sistema DIPS Carga y Franquicias"</p> <p>Contratación de la "Construcción, implantación y Mantenión del sistema DIPS Carga y Franquicias"</p>
--	--	---

		<p>Project Charter proyecto "Construcción, implantación y Mantenimiento del sistema DIPS Carga y Franquicias"</p> <p>Acta de Aceptación Project Charter</p> <p>Informe de Análisis revisado para la construcción del sistema DIPS Carga y Franquicias</p> <p>Informe de Diseño - Parte I revisado para la construcción del sistema DIPS Carga y Franquicias</p> <p>Informe de Diseño - Parte II revisado para la construcción del sistema DIPS Carga y Franquicias</p> <p>Acta de Recepción Conforme de los entregables correspondientes a la disciplina "Requerimientos y Diseño"</p> <p>Planilla de Casos de pruebas</p> <p>Acta de Recepción Conforme de los entregables correspondientes a "Construcción y Pruebas"</p> <p>Manual de Usuario, Parte I, Sistema DIPS Carga y Franquicias.</p> <p>Manual de Usuario, Parte II, Sistema DIPS Carga y Franquicias.</p> <p>Manual de Contingencia, Sistema DIPS Carga y Franquicias.</p> <p>Manual de Instalación, Sistema DIPS Carga y Franquicias.</p> <p>Manual de Sistema DIPS Carga y Franquicias</p> <p>Acta de Recepción Conforme de los entregables correspondientes a "Puesta en Marcha"</p> <p>Actas de Aceptación Conforme 1, 2 y 3 de</p>
--	--	--

		<p>Entregables del Sistema DIPS Viajeros.</p> <p>Informe de Analisis Sistema DIPS Viajeros</p> <p>Informe de Diseño Sistema DIPS Viajeros - 1ra Parte</p> <p>Informe de Diseño Sistema DIPS Viajeros - 2da Parte</p> <p>Plan de Pruebas Sistema DIPS Viajeros</p> <p>Documento de Pruebas de Stress - Sistema DIPS Viajeros</p> <p>Manual de Usuarios - Sistema DIPS Viajeros</p> <p>Project Charter proyecto Selectividad</p> <p>Actas de Aceptación Conforme 1 y 2 de Entregables del Sistema Selectividad</p> <p>Informe de Análisis Sistema Selectividad</p> <p>Informe de Diseño Sistema de Selectividad - Parte 1</p> <p>Informe de Diseño Sistema de Selectividad - Parte 2</p> <p>Documento de Pruebas de Stress - Sistema Selectividad</p> <p>Actas de Aceptación Conforme 1, 2 y 3 de Entregables del Sistema de Vehiculos</p> <p>Actas de Aceptación Conforme 4, 5 y 6 de Entregables del Sistema de Vehiculos</p> <p>Informe de Requerimientos del Sistema de Vehiculos</p>
--	--	---

		<p>Informe de Análisis del Sistema de Vehiculos</p> <p>Informe de Diseño del Sistema de Vehiculos</p> <p>Documento de Pruebas del Sistema de Vehiculos - Intranet</p> <p>Documento de Pruebas del Sistema de Vehiculos - Web</p> <p>Manual de Administración Sistema de Vehiculos</p>
<p>6. Complementar los indicadores del sistema de control de gestión utilizando los indicadores de la Matriz de Evaluación Comprehensiva del Gasto definidos en este estudio, incluyendo todos los ámbitos (eficiencia, economía, eficacia y calidad) y nivel (proceso, producto y resultados).</p>	<p>1. Incorporar indicadores propuestos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>De acuerdo a los compromisos contraídos se ha elaborado un informe que da cuenta de cómo se han incorporado en la gestión del Servicio, los siguientes indicadores propuestos en la Matriz Comprehensiva del Gasto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variación porcentual anual de intercambio comercial en dólares, país anualmente</li> <li>- Variación porcentual anual de montos CIF importaciones en US\$ país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de Monto FOB de exportaciones en US\$ país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de admisión temporal en miles US\$, país anualmente</li> <li>- Porcentaje de ingresos aduaneros respecto del ingreso total país</li> <li>- Variación porcentual anual de Ingresos tributarios aduaneros percibidos</li> <li>- Variación porcentual anual de toneladas de mercancía movilizada país anualmente</li> <li>- Variación porcentual anual de toneladas de mercancía ingresadas al país anualmente</li> <li>- Variación porcentual anual de toneladas de mercancía salidas del país anualmente</li> <li>- Variación porcentual anual de documentos tramitados país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de documento de ingreso de mercancías, país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de documentos de salida de mercancías, país anualmente</li> </ul>

		<p>- Variación porcentual de documentos de tránsito de mercancías, país anualmente  - Variación porcentual de documento de Operaciones de zona franca, país anualmente  - Variación porcentual de admisión temporal en Nº de documentos 2001 – 2007  - Variación anual del monto de beneficios otorgados a exportadores</p> <p>Estos indicadores, adicionalmente fueron incorporados en el Informe de Gestión (punto 4.2.1).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Gestión 2007.</p> <p>Informe de Cuantificación.</p>
<p>6. Complementar los indicadores del sistema de control de gestión utilizando los indicadores de la Matriz de Evaluación Comprehensiva del Gasto definidos en este estudio, incluyendo todos los ámbitos (eficiencia, economía, eficacia y calidad) y nivel (proceso, producto y resultados).</p>	<p>2. Cuantificar indicadores que sean factibles de medir, de la Matriz de Evaluación Comprehensiva del Gasto incorporados en el Sistema de Planificación y Control de Gestión.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>A partir de Diciembre del 2007 se han estado cuantificando trimestralmente 16 indicadores definidos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto. Los que se publican en los informes trimestrales que elabora el Depto de Estudios y distribuye a todas las unidades.</p> <p>Se adjunta Informe de Gestión Año 2008, en el cual se muestra la cuantificación de estos indicadores (Tabla Nº 12 página 55).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Gestión 2008.</p>
<p>7. Desarrollar un sistema para la asignación de recursos entre Aduanas, que ligue las metas y actividades operativas de cada Administración de Aduana y de la Dirección Nacional con la dotación de personal, el cual sea la</p>	<p>1. Desarrollar una matriz de asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana, tomando como insumo los resultados del estudio para el mejoramiento de la</p>	<p>Al finalizar el estudio, la Sub Administrativa, encargada de desarrollar la matriz, consultó a la Sub RRHH, los términos en los cuales fue determinada la dotación y las particularidades que se deben considerar, lo anterior con el fin de poder asignar el presupuesto de acuerdo al resultado</p>

<p>base para la asignación de los recursos presupuestarios de personal. La idea de mantener lo histórico no debe ser a todo evento sino justificarse año a año.</p>	<p>gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicio Nacional de Aduanas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2008</p>	<p>entregado por mencionado estudio.</p> <p>Con respecto a lo anterior , la Sub RR HH, indicó que la asignación de recursos presupuestarios, ya sea para gastos en turnos o en cualquier otro ítem relacionado, requiere además, la creación de nuevas vacantes.Lo anterior, por limitaciones del ppto hace inviable contar con nuevas vacantes.</p> <p>Por lo anterior, se estimó pertinente desarrollar la distribución presupuestaria de la manera tradicional, agregando una matriz de turnos y viáticos, de manera de abordar los aspectos relevantes de la distribución de los recursos, para ese efecto:</p> <p>a) Se desarrolló la matriz denominada "Matriz Programa exploratorio de turnos" que define la cantidad de puntos de control y la cantidad de funcionarios necesarios para cubrir las necesidades del citado punto de control.</p> <p>Posteriormente se valorizó dicha matriz de manera de poder definir los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de cada aduana.</p> <p>Lo anterior significó contar con una herramienta de control del gasto, toda vez que, las estimaciones se comparan con el gasto efectivo, pudiendo establecerse posibles desviaciones y por ende la justificación de éstas, mejorando la operatividad de las Aduanas y ajustándose en forma eficiente las necesidades a los recursos operativos asignados.</p> <p>b) Para el caso de los viáticos de Frontera se creó una matriz, donde se refleja la estacionalidad y por lo tanto la cantidad de personal requerido para cubrir todos los puntos de control a lo largo de Chile.</p> <p>En consecuencia, lo anterior permite cuantificar de manera cierta el gasto por este concepto, relacionando el cumplimiento de la labor fiscalizadora v/s los recursos necesarios para su cumplimiento.</p>
---	--	--

		<p><u>Observación:</u> Este compromiso se cancela en función de lo argumentado por la institución en el oficio N°04631 del 11 de marzo de 2011, enviado por el Subdirector Administrativo a la Jefa del Departamento de Evaluación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz de Turno 1</p> <p>Matriz de Turno 2</p> <p>Proyecto Asignación por Frontera</p> <p>Oficios de Sub Administrativa y Sub RRHH</p> <p>Oficio 4631 solicitud cancelación</p>
<p>7. Desarrollar un sistema para la asignación de recursos entre Aduanas, que ligue las metas y actividades operativas de cada Administración de Aduana y de la Dirección Nacional con la dotación de personal, el cual sea la base para la asignación de los recursos presupuestarios de personal. La idea de mantener lo histórico no debe ser a todo evento sino justificarse año a año.</p>	<p>2. Presentar resultados respecto de la asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Debido a que los resultados del Estudio indican la necesidad de incrementar la dotación, lo cual es inviable en las actuales condiciones presupuestarias, se ha hecho necesario asignar los recursos en base a las planillas creadas por la SubDirección Administrativas.</p> <p>De todas formas, la actual modalidad de asignación de recursos, ha permitido mejorar la ejecución presupuestaria de la siguiente forma:</p> <p>Año 2007: 80% Año 2008: 85% Año 2009: 93%</p> <p><u>Observación:</u> Este compromiso se cancela en función de lo argumentado por la institución en el oficio N°04631 del 11 de marzo de 2011, enviado por el Subdirector Administrativo a la Jefa del Departamento de Evaluación.</p>

		<p><u>Calificación:</u> Cancelado (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ejecución presupuestaria</p> <p>Ejecucion Presupuestaria anual</p> <p>Oficio 4631 solicitud cancelación</p>
<p>8. Crear un sistema de registro y base de datos con información sistematizada de las auditorías realizadas anualmente, que permita su evaluación a partir de informes de cumplimientos, ejecución por áreas, resultados obtenidos de las auditorías, etc. A partir de estos registros se debiera evaluar todo el sistema de auditorías.</p>	<p>Elaborar e implementar sistema de registro y base de datos informático de las auditorías efectuadas, donde se incorpora en detalle la matriz de riesgo, los planes, programas, resultados de las auditorías (hallazgos y recomendaciones), y el seguimiento de los compromisos. El sistema implementado debe ser consistente con los proyectos de mejoramiento de TIC comprometidas en el Sistema de Gobierno Electrónico del PMG, y la información incorporada en él debe coincidir con la información entregada en el Sistema de Auditoría del PMG.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>Se ha desarrollado en Access, una base de datos, que permite realizar tareas de administración de datos, tales como: administrar, recuperar y analizar los datos generados en las auditorías realizadas durante el año calendario.</p> <p>El sistema implementado en Acces para el registro y bases de datos informático de las auditorías, es consistente con los lineamientos del PMG de Gobierno Electrónico, que se reflejan en el objetivo general del plan presentado a través del Sistema de Gobierno Electrónico de PMG 2007 y se definió como sigue: "Incorporación de TIC's en procesos claves de Aduanas que permitan la estandarización, automatización y simplificación de los procesos, transparentar y difundir la información, de manera segura, hacia la comunidad de usuarios y utilizar la información en pos de mejorar la fiscalización".</p> <p>Específicamente esta implementación ha permitido una mejora en los procesos de soporte de la institución, específicamente aquéllos denominados "Planificación y Ejecución de Auditorías Internas" y "Control de gestión de los compromisos generados de las Auditorías". Es importante mencionar que las soluciones de proyectos en las áreas de soporte no tienen la obligatoriedad de desarrollarse en la plataforma de TIC en que operan las soluciones del negocio de Aduanas.</p> <p>Respecto de la consistencia entre el sistema implantado y el Sistema de Auditoría del PMG se</p>

		<p>señala lo siguiente:</p> <p>La elaboración e implementación del sistema de registro y base de datos informático desarrollado por el Departamento de Auditoría Interna, permite almacenar, recuperar, analizar e imprimir todos los documentos e informes elaborados en cada una de las auditorías realizadas.</p> <p>La información incorporada en este sistema, tales como: matriz de riesgo (preliminar y final), planes, programas, informes de resultados de las auditorías (hallazgos y recomendaciones), como así mismo el seguimiento de los compromisos, coinciden plenamente con la información entregada en el Sistema de Auditoría del PMG y también con los lineamientos técnicos de fondo y forma exigidos por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, CAIGG, organismo al cual mensualmente se le envían todos los informes, matrices y documentos de las auditorías realizadas</p> <p>El sistema cuenta con formularios amigables, los cuales se han dividido en principales y secundarios. En el documento adjunto se entregan imágenes de los formularios.</p> <p>A la fecha se ha poblado completamente la base de datos con las auditorías realizadas en el año 2007.</p> <p>Los campos del formulario "Documentación" son entre otros, los siguientes: matriz de riesgo estratégico, matriz final, plan anual, programa, informe de resultado, informe ejecutivo y hallazgos. Ellos contienen toda la información que se comprometió ingresar en la base de datos, conforme al compromiso contraído.</p> <p>En relación con la construcción y poblamiento de los formularios de seguimientos y hallazgos, se han poblado todos los formularios de seguimientos de los hallazgos en la base de datos hasta el 31.12.08,</p>
--	--	--

		<p>que además ya fueron informados al 31.12.08 por el sistema de auditoría del PMG. A modo de ejemplo, se acompaña un registro de seguimiento de los hallazgos de una auditoría hecha a la aduana de Valparaíso en septiembre 2008.</p> <p>Respecto de la adquisición de una nueva base de datos, está en trámite la obtención del saldo inicial de caja para el año 2009, en espera de publicar las bases de licitación que están terminadas y aprobadas en las instancias pertinentes en Aduana, ya que forma parte de un proyecto mayor de informática del Servicio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Avance Base de datos.</p> <p>Informe Cumplimiento de Compromisos Dic 2007.</p> <p>Ejemplo de Seguimiento de los hallazgos.</p>
<p>9. Diseñar un Sistema de Control de Gestión de los recursos financieros que permita comparar resultados de las respectivas gestiones. Este sistema debe permitir el desarrollo de un sistema de "benchmarking" donde se comparen las eficiencias productivas relativas de las diferentes Aduanas del país en el uso de los recursos financieros y de cada una consigo misma en el tiempo, detectando aquellas Aduanas con ineficiencias relativas respecto de las restantes y aquellas que han ido deteriorando su eficiencia en el tiempo. Para esto el SNA como tarea futura debe construir indicadores a nivel de cada Administración de Aduana y del SNA que permitan medir</p>	<p>1. Elaborar informe con la cuantificación de los indicadores propuestos en esta recomendación que permitan comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, y enviarlo formalmente a Directores y Subdirectores de Aduanas para considerarlo en la toma de decisiones.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>De acuerdo a lo sugerido, se ha elaborado un informe con la cuantificación de los indicadores propuestos. Información que también fue incluida en el Informe de Gestión Trimestral, que es enviado formalmente a los Directores y Subdirectores de Aduanas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Cuantificación.</p>

<p>la gestión periódica en el uso de los recursos financieros, generando así series de comportamiento históricas. Por ejemplo, se pueden incluir los siguientes indicadores: a) Gasto promedio de operaciones aduaneras por año. b) Gasto promedio de operaciones aduaneras fiscalizadas por año. c) Promedio de operaciones respecto del total del personal del servicio. d) Promedio de operaciones fiscalizadas respecto del total del personal del servicio. e) Porcentaje anual de ejecución presupuestaria global. f) Porcentaje anual de ejecución Subtítulo 22. g) Porcentaje anual de ejecución Inversiones.</p>		
<p>9. Diseñar un Sistema de Control de Gestión de los recursos financieros que permita comparar resultados de las respectivas gestiones. Este sistema debe permitir el desarrollo de un sistema de "benchmarking" donde se comparen las eficiencias productivas relativas de las diferentes Aduanas del país en el uso de los recursos financieros y de cada una consigo misma en el tiempo, detectando aquellas Aduanas con ineficiencias relativas respecto de las restantes y aquellas que han ido deteriorando su eficiencia en el tiempo. Para esto el SNA como tarea futura debe construir indicadores a nivel de cada Administración de Aduana y del SNA que permitan medir la gestión periódica en el uso de los recursos financieros, generando así series de comportamiento históricas. Por ejemplo, se pueden incluir los</p>	<p>2. Elaborar informe que detalle la forma en que fue considerada la información de resultados de los indicadores que permiten comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas en la asignación del presupuesto 2008, e incorporar estos indicadores en los Informes de Gestión Trimestrales.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>Dentro de los Informes de Gestión Trimestral que se envía a cada Dirección Regional y Comité Directivo del SNA, se incorporan los siguientes indicadores financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gasto promedio de operaciones aduaneras por año.</li> <li>- Gasto promedio de operaciones aduaneras fiscalizadas por año</li> <li>- Promedio de operaciones respecto del total del personal del servicio</li> <li>- Promedio de operaciones fiscalizadas respecto del total del personal del Servicio</li> <li>- Porcentaje anual de ejecución presupuestaria global</li> <li>- Porcentaje anual de ejecución subtítulo 22</li> <li>- Porcentaje anual de ejecución inversiones.</li> </ul> <p>En una primera etapa se ha invitado a que cada directivo realice su propio análisis de los datos. De manera que en un futuro se puede definir un mecanismo que lleve a un análisis general.</p>

<p>siguientes indicadores: a) Gasto promedio de operaciones aduaneras por año. b) Gasto promedio de operaciones aduaneras fiscalizadas por año. c) Promedio de operaciones respecto del total del personal del servicio. d) Promedio de operaciones fiscalizadas respecto del total del personal del servicio. e) Porcentaje anual de ejecución presupuestaria global. f) Porcentaje anual de ejecución Subtitulo 22. g) Porcentaje anual de ejecución Inversiones.</p>		<p>Aún sabiendo la complejidad que significa comparar directamente la eficiencia entre cada aduana debido a la heterogeneidad y la especificidad de cada una (distancias, personal, tamaño y tipo de aduana: terrestre, marítima, aérea), se está a la espera de conocer los resultados del Estudio de Brechas de Competencias y de los cambios organizacionales que se están desarrollando en la institución, para realizar un análisis que permita considerar estos datos en la asignación presupuestaria.</p> <p>Una vez obtenido los resultados de los dos últimos años se elaboró informe que da cuenta de la evolución de los resultados logrados al cuantificar estos indicadores.</p> <p>Se adjunta Informe</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Gestión 2007. Informe de Gestión 2008. Informe de Gestión 2009 Informe Evaluación Indicadores de Eficiencia</p>
<p>10. Efectuar un exhaustivo análisis de la gestión de compras de bienes y servicios corrientes en la Dirección Nacional y en la Aduana de Coquimbo, que son las que muestran los más bajos porcentajes de ejecución presupuestaria; y de la gestión de las inversiones en la Dirección Nacional y en las Aduanas Metropolitana, Coquimbo y Chañaral para detectar las fases o etapas que no están funcionando con la agilidad y rapidez requeridas, y proceder a adoptar las</p>	<p>1. Realizar un análisis de la Gestión de compras y de la Gestión de inversiones en las Aduanas, para detectar las fases o etapas que no están funcionando con la agilidad y rapidez requeridas. Presentar resultados. Las acciones realizadas para dar cumplimiento al compromiso asociado a la gestión de compras, deben estar en el marco del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sistema de Compras del PMG.</p>	<p>Para dar cumplimiento a este compromiso se determinaron e identificaron las fases del proceso de compras sobre las cuales se realizaron los análisis y evaluaciones a partir de las cuales se determinaron y desarrollaron acciones de mejoras. Al respecto, el proceso de compras se subdividió en tres fases:</p> <p>1. Formulación de requerimientos: se regularon los procesos de planificación de compras, formulación de bases y términos de referencia; y se definieron en el marco del PMG de ChileCompras, indicadores de gestión.</p>

<p>medidas correctivas que correspondan, para asegurar su completa y eficiente ejecución.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2008</p>	<p>2. Proceso de contratación: Se describió en un manual el desarrollo en el Servicio de los distintos procedimientos de compras establecidos en la Ley de Compras; se regula la incorporación de los compromisos en SIGFE; y se definen indicadores de tiempo de ciclos, también en el marco del PMG de ChileCompras.</p> <p>3. Administración del contrato: Se regula con más detalle en un manual este procedimiento; se establece un indicador de gestión de cumplimiento de pago de facturas; y se analiza el resultado de los indicadores de ejecución presupuestaria.</p> <p>La definición de indicadores asociados a las actividades realizadas, se relaciona directamente con el PMG del Sistema de Compras y Contratación Pública.</p> <p>Análisis sobre la Gestión de Inversiones</p> <p>Este compromiso se abordó poniendo en práctica y cumpliendo lo instruido por DIPRES y el Departamento de Estudios con las siguientes acciones:</p> <p>1. En forma mensual se envía a DIPRES un informe con la justificación de la menor o mayor ejecución de cada mes con respecto a lo proyectado para el mismo mes, del presupuesto de iniciativas de inversión.</p> <p>2. Asimismo, se realiza el seguimiento a las diferentes unidades transaccionales del avance en la ejecución y de las acciones programadas respecto de las desviaciones que resulten del análisis efectuado.</p> <p>Las herramientas aplicadas de control presupuestario de los avances del subtítulo 31, son consistentes con los lineamientos establecidos para</p>
---	--	--

		<p>el PMG Sistema de Administración Financiero - Contable establecidos para el año 2008.</p> <p>Resultados Obtenidos</p> <p>Luego del desarrollo de las actividades mencionadas anteriormente, el impacto de su aplicación con relación a la ejecución presupuestaria es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollados los análisis respectivos se puede concluir que los procesos de contratación se realizan en los plazos establecidos. Las desviaciones no resultan significativas para explicar la baja ejecución presupuestaria, no obstante dados los resultados obtenidos, es necesario un control permanente de los procesos desarrollados en las distintas Unidades de Compra.</li> <li>2. Los pagos se están ejecutando dentro del plazo máximo establecido de 30 días.</li> <li>3. Considerando lo señalado anteriormente, las fases 2 y 3 no están afectando significativamente la baja ejecución presupuestaria, por el contrario la fase 1 en lo que respecta a la formulación de los requerimientos, es la que incide principalmente en esta baja ejecución. Esto se debe a que la gran mayoría de los requerimientos, en especial los de montos más importantes, se tramitan a partir del segundo semestre, inclusive desde el último trimestre de cada año.</li> <li>4. La aplicación de los recursos es debidamente informada a la Dirección de Presupuestos a través de estados de flujos financieros reales, buscando mejorar el avance de la ejecución, la transparencia y la calidad de la información, mejorando los procedimientos involucrados.</li> <li>5. La elaboración de un Manual Operativo Contable, la capacitación al personal en SIGFE y en materias</li> </ol>
--	--	---

		<p>de Contabilidad General de la Nación Cursos 1 y 2 impartidos por la Contraloría General de la República, contribuyen a obtener mayor eficiencia en el cumplimiento de las labores y a mejorar la calidad de la información que se emite.</p> <p>6. Conforme con lo anterior, es necesario introducir mejoras y redoblar los esfuerzos y acciones que permitan un mayor control del cumplimiento de la programación de compras y por ende de la formulación de los requerimientos; además, se requerirá como otra acción a reportar en diciembre de 2008, de un instructivo que exija la emisión de los requerimientos técnicos de los procesos programados a realizar durante el año, a más tardar durante el primer trimestre de cada año.</p> <p>El detalle de cada una de estas fases se entrega en los archivos adjuntos, denominado: Oficio N° 08788 y Manual de Gestión de Abastecimiento.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio N° 08788.</p> <p>Manual de Gestión de Abastecimiento.</p>
<p>10. Efectuar un exhaustivo análisis de la gestión de compras de bienes y servicios corrientes en la Dirección Nacional y en la Aduana de Coquimbo, que son las que muestran los más bajos porcentajes de ejecución presupuestaria; y de la gestión de las inversiones en la Dirección Nacional y en las Aduanas Metropolitana, Coquimbo y Chañaral para detectar las fases o etapas que no están funcionando con la agilidad y rapidez requeridas, y proceder a adoptar las medidas correctivas que</p>	<p>2. Realizar ajustes a la gestión de compras y a la gestión de inversiones en lo que corresponda, en función de los resultados del análisis efectuado. Las acciones realizadas para dar cumplimiento al compromiso asociado a la gestión de compras, deben estar en el marco del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sistema de Compras del PMG.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>El porcentaje de la ejecución presupuestaria de bienes y servicios corrientes del presupuesto regular de la DNA y de la Aduana de Coquimbo ha presentado una ejecución adecuada para los años 2008 y 2009, lo que se resume en la Tabla N°1 del Archivo Ejecución presupuestaria.doc, que se adjunta.</p> <p>En relación a la ejecución de las iniciativas de inversión de la DNA, Aduana Metropolitana, Coquimbo y Chañaral, estas han presentado el comportamiento, que se muestra en la tabla N° 2 del archivo anterior.</p>

<p>correspondan, para asegurar su completa y eficiente ejecución.</p>		<p>Las cifras demuestran una mejora significativa en el porcentaje de ejecución, para el año 2009.</p> <p>Las Aduanas de Coquimbo y Chañaral, no contemplan iniciativas de inversión para el año recién pasado.</p> <p>Para el control de estos procedimientos, se estableció un proceso de seguimiento, que permite conocer las desviaciones mensuales, lo que posibilita tomar las acciones correctivas a tiempo. Se adjunta cuadro tipo de desviaciones, que las aduanas envían mensualmente. Se adjunta copia de oficio N° 184/18.06.09 informando sobre de gestión de abastecimiento. Formato Informe Desviaciones Presupuestarias Of Circular 184</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ejecución Presupuestaria</p> <p>Informe de desviaciones presupuestarias</p> <p>Oficio N° 184</p>
<p>11. Respecto del producto 1: Despacho de Mercancías, se recomienda lo siguiente: a) Evaluar la calidad de los servicios prestados del SNA, desde el punto de vista de la satisfacción de los usuarios, considerando los diferentes tipos de clientes y los distintos procesos involucrados en la provisión de los productos. b) Establecer como meta al término del año 2007, que el</p>	<p>1. Realizar estudio de medición de la satisfacción de los usuarios por producto estratégico. Presentar resultados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>En el mes de Noviembre del 2008, se contrató con la Empresa Ypsos, la Consultoría "Mejoramiento Atención de Usuarios de Aduanas: Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas". El objetivo general de la consultoría fue medir el grado de Satisfacción de todos los tipos de clientes / usuarios del Servicio en la recepción de todos los productos estratégicos de la institución.</p> <p>En el mes de marzo de 2009 IPSOS entregó el</p>

<p>sistema de manifiestos electrónico este disponible completamente, de manera que se masifique completamente la utilización de las TIC en el Servicio. c) A partir del análisis de costos unitarios por productos, evaluar la eficiencia de las Aduanas, detectando las diferencias por mayores costos reales o por problemas de organización y gestión de los propios recursos.</p>		<p>informe de la primera parte de la consultoría: "Levantamiento de Atributos Relevantes para cada uno de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas desde la Perspectiva de sus Distintos Usuarios". A partir de abril se dio comienzo a la segunda parte del estudio que consistió en medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los atributos encontrados, análisis que concluyó en diciembre de 2009 con la entrega del informe final: "Mejoramiento Atención de Usuarios de Aduanas: Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas" y la presentación de los resultados al Comité Directivo del Servicio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Bases técnicas de la Consultoría.</p> <p>Presentación de los resultados del estudio</p>
<p>11. Respecto del producto 1: Despacho de Mercancías, se recomienda lo siguiente: a) Evaluar la calidad de los servicios prestados del SNA, desde el punto de vista de la satisfacción de los usuarios, considerando los diferentes tipos de clientes y los distintos procesos involucrados en la provisión de los productos. b) Establecer como meta al término del año 2007, que el sistema de manifiestos electrónico este disponible completamente, de manera que se masifique completamente la utilización de las TIC en el Servicio. c) A partir del análisis de costos unitarios por productos, evaluar la eficiencia de las Aduanas, detectando las diferencias</p>	<p>2. Implementar completamente los sistemas de tramitación electrónica de documentos aduaneros y manifiestos de carga.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>Durante el año 2007 se logró la automatización de los procesos de ingreso y salida de mercancías, lo que implicó la finalización del proyecto de integración de sistemas informáticos respecto a todos los medios de transporte. De esta forma, se concluyó la totalidad de las aplicaciones informáticas referidas a los manifiestos y la normativa que regula su transmisión electrónica.</p> <p>Actualmente se tramitan electrónicamente el 100% de los manifiestos y guías áreas, el 100% de los manifiestos couriers de ingreso y el 100% de los manifiestos internacionales de carga terrestre de salida. En el caso de los manifiestos marítimos, además de la tramitación electrónica del 100% de los encabezados, en el primer mes de puesta en marcha del sistema, se recibieron más del 25% de los BL master por este medio.</p>

<p>por mayores costos reales o por problemas de organización y gestión de los propios recursos.</p>		<p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio Director Nacional sobre encabezados de manifiestos marítimos.</p> <p>Oficio Director Nacional sobre manifiestos marítimos de salidas.</p> <p>Oficio Director Nacional sobre envíos electrónicos de manifiestos marítimos.</p> <p>Oficio Director Nacional sobre envíos electrónicos de conocimientos de embarque.</p>
<p>12. Respecto del producto 2: Generación de normas y aplicación de técnicas aduaneras, se recomienda lo siguiente: a) Levantar información que permita medir la eficacia de este producto, medida en cantidad de documentos y/o jerarquizándolos por su importancia y/o medido en horas profesionales involucradas y/o agruparlas de la misma manera en que se elaboró en la Matriz de Evaluación, es decir, como Compendio de Normas Aduaneras, Manual de Zona Franca, Normativa de Viajeros, Normas Sobre Subastas, y Oficios circulares con instrucciones complementarias. Es posible que puedan elaborarse otras subcategoría que los responsables de la Unidad puedan operacionalizar. b) Revisar las alternativas para bajar los tiempos de fallos (160 días hábiles), con análisis detallado de los procedimientos y etapas para clasificación y valoración. c)</p>	<p>1. Levantar información necesaria a nivel de subproducto, que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico tomando como base lo recomendado en la evaluación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2007</p>	<p>La consultora DESOC que realizó el estudio de la Evaluación Comprehensiva del Gasto, propuso medir la eficacia del Subproducto Generación de la Normativa, a través de la variación porcentual de normas generadas anualmente, lo que a juicio del Servicio, no cumple con requisitos de independencia de factores externos (la fuente primaria de la normativa es externa al Servicio de Aduanas -principalmente usuarios externos y modificaciones legales-) y de comparabilidad (entre sí las normas generadas son muy disímiles en complejidad y horas hombres invertidas)</p> <p>Por lo que, a juicio de nuestra Subdirección Técnica, la medición de la eficacia con que se generan las normas en el Servicio Nacional de Aduanas, debe considerarse en base a su contribución a la facilitación y fiscalización del comercio exterior chileno, pues por una parte deben tender a la simplificación y agilización de trámites para importar y exportar, y por otra, deben permitir un efectivo control y fiscalización de dichas operaciones. Cabe precisar que la facilitación del</p>

<p>Sistematizar información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, considerando variables como cantidades, tiempos de demora, N° de involucrados, montos, resultados (favorable / no favorable), etc. d) Implementar consultas de satisfacción a los reclamantes sobre los distintos tipos de fallos y dictámenes, considerando una tipología de los involucrados y la condicionante cuando el fallo es o no favorable al usuario.</p>		<p>comercio, es un concepto que excede el ámbito netamente aduanero. Comprende todas las regulaciones requeridas para el comercio transfronterizo, en que además de la Aduana, intervienen transportistas, aseguradoras, bancos comerciales, almacenistas, Agentes de Aduana y otros intermediarios.</p> <p>Desde el punto de vista de la facilitación del comercio exterior, la eficacia puede expresarse en cantidad de documentos necesarios para importar y para exportar y tiempos de procesamiento, lo que finalmente se reflejará en los costos de tramitación.</p> <p>Al respecto, el Servicio Nacional de Aduanas ha contribuido a la facilitación del comercio, a través de:</p> <p>§ Elaboración de normas aduaneras simples, expeditas, transparentes y de oportuno conocimiento público.</p> <p>§ Disminución de la cantidad de documentos aduaneros. Tanto la importación como la exportación de mercancías, se realizan a través de un único documento, llamado Declaración de Ingreso (DIN) y Documento Único de Salida (DUS), respectivamente.( Se adjunta Anexo N° 18 y N° 35 del Compendio de Normas Aduaneras, como medio de verificación).</p> <p>§ La tramitación de los mismos, es electrónica, demorando sólo segundos.</p> <p>Respecto al compromiso adquirido, los profesionales de la Subdirección Técnica, consideraron que no</p>
---	--	--

		<p>procedía un levantamiento de la información, en consideración a que en cantidad de documentos aduaneros para importar y exportar, y tramitación de los mismos, en términos de eficiencia el Servicio se encuentra a nivel de estándares internacionales, por lo cual, ésta se enfocó en la oportunidad de la difusión de la normativa generada.</p> <p>Es así que, a contar de 2010, uno de los indicadores comprometidos institucionalmente en la formulación presupuestaria 2010 del Sistema PMG de Planificación y Control de Gestión está relacionado con el tiempo de publicación en el sitio <a href="http://www.aduana.cl">www.aduana.cl</a>, de las resoluciones y oficios circulares, con efectos sobre terceros. ( Se adjunta Form H, como medio de verificación)</p> <p>Nota:</p> <p>Los subproductos a que hace referencia el compromiso, se refiere a los distintos regimenes o tratamientos aduaneros (régimen general, zonas francas, viajeros internacionales, franquicias, subastas, etc.), que para los fines de publicación y difusión de la norma, no tiene relevancia, por lo que el indicador comprende todas las resoluciones y oficios circulares normativos, con efecto sobre terceros.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Diagnóstico Preliminar.</p>
--	--	--

		<p>Informe Final de Diagnóstico.</p> <p>Informe de especificaciones funcionales.</p> <p>Formulario H Indicadores de desempeño</p> <p>Anexo N° 18</p> <p>Anexo N° 35</p>
<p>12. Respecto del producto 2: Generación de normas y aplicación de técnicas aduaneras, se recomienda lo siguiente: a) Levantar información que permita medir la eficacia de este producto, medida en cantidad de documentos y/o jerarquizándolos por su importancia y/o medido en horas profesionales involucradas y/o agruparlas de la misma manera en que se elaboró en la Matriz de Evaluación, es decir, como Compendio de Normas Aduaneras, Manual de Zona Franca, Normativa de Viajeros, Normas Sobre Subastas, y Oficios circulares con instrucciones complementarias. Es posible que puedan elaborarse otras subcategoría que los responsables de la Unidad puedan operacionalizar. b) Revisar las alternativas para bajar los tiempos de fallos (160 días hábiles), con análisis detallado de los procedimientos y etapas para clasificación y valoración. c) Sistematizar información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, considerando variables como cantidades, tiempos de demora, N° de involucrados, montos, resultados (favorable / no favorable), etc. d)</p>	<p>2. Sistematizar información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, de manera de permitir la creación y medición de mejores indicadores.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2008</p>	<p>Originalmente, la Consultora a cargo de la Evaluación Comprehensiva del Gasto propuso medir la eficacia del proceso de Aplicación de Normativa con indicadores del tipo:</p> <p>a) Variación anual de exportadores con reconocimiento de beneficios y franquicias</p> <p>b) Variación anual del monto de beneficios otorgados a exportadores</p> <p>c) Porcentaje de reclamos de valoración por año, en relación al total de importaciones</p> <p>A juicio de la Subdirección Técnica, los indicadores a) y b) podrían ser aplicables a instituciones cuyo rol sea el de promover el uso de mecanismos de fomento a las exportaciones. No obstante, la Aduana es un organismo técnico, cuya función es aplicar los instrumentos y mecanismos de fomento de las exportaciones, según demanda.</p> <p>En cuanto al indicador c) la reclamación es un derecho consagrado en la ley, del que gozan los importadores cuando presumen vulnerados sus derechos por actuaciones del Servicio, por lo que el indicador propuesto sólo mide el porcentaje de usuarios que hacen uso de su derecho a reclamo y</p>

<p>Implementar consultas de satisfacción a los reclamantes sobre los distintos tipos de fallos y dictámenes, considerando una tipología de los involucrados y la condicionante cuando el fallo es o no favorable al usuario.</p>		<p>no la eficacia del subproceso de reclamaciones. Con todo, a partir del 2009, con la creación de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, este subproceso estará radicado en dichas instancias, que son externas al Servicio.</p> <p>Adicionalmente, mediante Resolución N° 9422/29.12.2008, del Director Nacional de Aduanas, se derogaron los dictámenes de clasificación y valoración.</p> <p>En relación a calificación de servicios como exportación, a partir de la Resolución N° 2.511/16.05.2007, ésta no se realiza caso a caso, existiendo un listado en el portal <a href="http://www.aduana.cl">www.aduana.cl</a> que considera los servicios que ha calificado la Aduana en el tiempo de vigencia de la norma legal, solamente se debe requerir la calificación cuando el servicio que se desea exportar no se encuentra en dicha nómina. Por lo que, actualmente este tipo de subproducto casi no presenta movimiento.</p> <p>Por las razones expuestas, este Servicio considera que el compromiso N° 12, 2 ha perdido vigencia, por lo que se solicita su cancelación</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se cancela de acuerdo a la petición realizada en el oficio N°4381, el cual fue enviado a la Jefa del Departamento de Evaluación de la División de Control de Gestión de la DIPRES, por el Subdirector Técnico del Servicio Nacional de Aduanas. Este oficio, enviado el día 26 de Marzo del 2010, solicita cancelación del compromiso por pérdida de vigencia del mismo.</p>
--	--	---

		<p><u>Calificación:</u> Cancelado (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Planilla de calificación de servicios.</p> <p>Anexo de dictámenes y resoluciones.</p> <p>Oficio Solicita cancelar compromiso</p>
<p>12. Respecto del producto 2: Generación de normas y aplicación de técnicas aduaneras, se recomienda lo siguiente: a) Levantar información que permita medir la eficacia de este producto, medida en cantidad de documentos y/o jerarquizándolos por su importancia y/o medido en horas profesionales involucradas y/o agruparlas de la misma manera en que se elaboró en la Matriz de Evaluación, es decir, como Compendio de Normas Aduaneras, Manual de Zona Franca, Normativa de Viajeros, Normas Sobre Subastas, y Oficios circulares con instrucciones complementarias. Es posible que puedan elaborarse otras subcategoría que los responsables de la Unidad puedan operacionalizar. b) Revisar las alternativas para bajar los tiempos de fallos (160 días hábiles), con análisis detallado de los procedimientos y etapas para clasificación y valoración. c) Sistematizar información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, considerando variables como cantidades, tiempos de demora, N° de involucrados, montos, resultados (favorable / no favorable), etc. d) Implementar consultas de satisfacción</p>	<p>3. Cuantificar los indicadores de eficacia a nivel de subproductos, e incorporarlos en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Se deja constancia que la Institución no tiene considerado la creación de un sistema informático para medir sus indicadores, por lo cual, cada indicador comprometido se mide a partir de los sistemas informáticos de la operación de sus procesos de negocios. Por lo anterior, estos dos indicadores son controlados y cuantificados manualmente y se consolida en una base de datos en excel.</p> <p>Los resultados de esta medición se envía mensualmente a los directivos y se publica en la intranet institucional. Se adjunta los dos últimos reportes.</p> <p>Para el Año 2009 y 2010, los indicadores para este producto fueron: Porcentajes de Resolución de Franquicias tramitadas en tiempo estándar, y Porcentaje de dictámenes de clasificación publicados en tiempo estándar. Este último dejó de tener movimiento en el mes de abril 2009, habiéndose alcanzado a esa fecha un 100% acumulado. Esto se explica debido a que de la dictación de la Resolución Exenta N° 9422/29.12.2008, que aprobó las normas sobre "Procedimiento para la emisión de Resoluciones Anticipadas sobre clasificación, criterios o métodos de valoración, origen y otras materias aduaneras".</p> <p>En base a lo anterior el Servicio no emitirá más Dictámenes de Clasificación, encontrándose en proceso de derogación el Decreto N° 5.977/31, del Ministerio de Hacienda, sobre Reglamento de</p>

<p>a los reclamantes sobre los distintos tipos de fallos y dictámenes, considerando una tipología de los involucrados y la condicionante cuando el fallo es o no favorable al usuario.</p>		<p>Dictámenes. Siendo eliminado este indicador en el 2010.</p> <p>Por su parte, el indicador Porcentaje de Resolución de Franquicias, continua midiéndose. Se adjunta Reporte Diciembre 2010. y base de datos anual en excel.</p> <p>A partir del 2012, tampoco se medirá este indicador, debido a que ya se alcanzó el máximo de nivel de eficiencia.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Planilla Indicador Franquicias 2009 Planilla Indicador Dictámenes 2009 Reporte SIG Final 2009 Reporte Mayo 2010 Reporte Junio 2010 Reporte diciembre 2010 Reporte Mayo 2011</p>
<p>12. Respecto del producto 2: Generación de normas y aplicación de técnicas aduaneras, se recomienda lo siguiente: a) Levantar información que permita medir la eficacia de este producto, medida en cantidad de documentos y/o jerarquizándolos por su importancia y/o medido en horas profesionales involucradas y/o agruparlas de la misma manera en que se elaboró en la Matriz de Evaluación, es decir, como Compendio de Normas Aduaneras, Manual de</p>	<p>4. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>De acuerdo a lo indicado en la recomendación 11. Compromiso 1. En diciembre de 2009, la Consultora Ypsos, entrega el informe final: "Mejoramiento Atención de Usuarios de Aduanas: Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas" y la presentación de los resultados al Comité Directivo del Servicio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p>

<p>Zona Franca, Normativa de Viajeros, Normas Sobre Subastas, y Oficios circulares con instrucciones complementarias. Es posible que puedan elaborarse otras subcategoría que los responsables de la Unidad puedan operacionalizar. b) Revisar las alternativas para bajar los tiempos de fallos (160 días hábiles), con análisis detallado de los procedimientos y etapas para clasificación y valoración. c) Sistematizar información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, considerando variables como cantidades, tiempos de demora, N° de involucrados, montos, resultados (favorable / no favorable), etc. d) Implementar consultas de satisfacción a los reclamantes sobre los distintos tipos de fallos y dictámenes, considerando una tipología de los involucrados y la condicionante cuando el fallo es o no favorable al usuario.</p>		<p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Final</p>
<p>13. Respecto del producto 3: Fiscalización de Comercio Exterior, se recomienda lo siguiente: a) Realizar un estudio que analice por Aduana y a nivel nacional las razones de las bajas en la recaudación de cargas aduaneras cuando estas son inferiores al 20% del año anterior, detectando los elementos externos o las deficiencias en los procedimientos. b) Recabar y sistematizar información de los resultados de la fiscalización, desde el punto de vista de las AIE, como por ejemplo, medio ambiente, propiedad intelectual,</p>	<p>1. Sistematizar y analizar los resultados obtenidos en la fiscalización (Producto 3), por cada uno de los subproductos y por área de importancia estratégica, identificando las medidas a ser implementadas para su mejoramiento, en lo que corresponda.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2008</p>	<p>A la fecha se ha realizado un análisis y sistematización de los resultados obtenidos en la ejecución del Plan Nacional de Fiscalización (PNF), según el Programa (área de importancia estratégica) y Aduana. Los resultados se entregan en detalle en el archivo adjunto.</p> <p>A continuación se indica algunos de los resultados obtenidos:</p> <p>1. Fiscalización de tráfico de mercancías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización del tráfico ilícito de drogas en los puntos de control aduanero.</li> <li>Aduanas Marítimas: 43,34%</li> </ul>

<p>defensa del patrimonio nacional, sustancia prohibidas, especies en peligro de extinción, etc. c)</p> <p>Elaborar instrumentos que recojan la opinión y satisfacción de los usuarios, respecto del procedimiento utilizado y la forma de agilizar el sistema, incluyendo los distintos agentes que intervienen y los distintos procedimientos.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización del tráfico ilícito de drogas en los puntos de control aduanero. Aduanas Terrestres: 66,23%</li> <li>- Fiscalización de Sustancias Químicas Controladas: 11,54%</li> <li>- Fiscalización del Tráfico ilícito de Drogas en los puntos de control aduanero. Aduanas Aéreas: 49,19%</li> <li>- Fiscalización del ingreso o salida de dinero o instrumentos negociables al país: 45,94%</li> <li>- Fiscalización ingresos y salidas de especies o especímenes incluidas en CITES: 54,59%</li> <li>- Fiscalización del Patrimonio Artístico, Histórico y Cultural: 30,00%</li> <li>- Fiscalización de mercancías infractoras de la propiedad intelectual e industrial: 44,97%</li> </ul> <p>2. Fiscalización de cumplimiento tributario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización del Contrabando propio e impropio: 51,39%</li> <li>- Fiscalización del Valor en operaciones de Importación y Exportación: 49,96%</li> <li>- Fiscalización a las mercancías que ingresan al país bajo tratamiento aduanero especial: 55,38%</li> <li>- Fiscalización Acuerdos Comerciales y Normas de Origen: 46,34%</li> <li>- Fiscalización a mercancías con tributación específica y mercancías afectas a contingentes: 41,60%</li> </ul>
--	--	---

		<p>3. Fiscalización de agentes especiales/ cumplimiento voluntario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización a los Almacenistas: 26,62%</li> <li>- Fiscalización a los Despachadores de Aduana: 19,85%</li> <li>- Fiscalización a los Operadores Courier: 0,00%</li> <li>- Fiscalización a los Usuarios de Zona Franca: 85,33%</li> </ul> <p>Este análisis servirá de base para acordar e implementar en conjunto con las aduanas, las medidas en el proceso de evaluación semestral del PNF, a objeto de incorporarlos en el 2º Semestre y períodos siguientes.</p> <p>En el archivo Informe evaluación a diciembre 2008 que se adjunta se indican las medidas implementadas para el mejoramiento de la fiscalización y el estado de avance de las mismas al 28.02.2009.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Resultados PNF.</p> <p>Informe evaluación a diciembre 2008.</p>
<p>13. Respecto del producto 3: Fiscalización de Comercio Exterior, se recomienda lo siguiente: a) Realizar un estudio que analice por Aduana y a nivel nacional las razones de las bajas en la recaudación de cargas aduaneras cuando estas son inferiores al 20% del año anterior, detectando los elementos externos o las deficiencias en los procedimientos. b)</p>	<p>2. Implementar medidas para el mejoramiento de la fiscalización, definidas en función del análisis realizado al respecto.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>En el archivo Informe diciembre 2008 que se adjunta, se indican las medidas implementadas para el mejoramiento de la fiscalización y el estado de avance de las mismas al 28.02.2009. Éstas fueron las siguientes:</p> <p>1.- Programa de Fiscalización de Sustancias Químicas controladas:</p> <p>a) Se acordó procedimiento de intercambio de</p>

<p>Recabar y sistematizar información de los resultados de la fiscalización, desde el punto de vista de las AIE, como por ejemplo, medio ambiente, propiedad intelectual, defensa del patrimonio nacional, sustancia prohibidas, especies en peligro de extinción, etc. c)</p> <p>Elaborar instrumentos que recojan la opinión y satisfacción de los usuarios, respecto del procedimiento utilizado y la forma de agilizar el sistema, incluyendo los distintos agentes que intervienen y los distintos procedimientos.</p>		<p>información con CONACE: Se obtuvo el acceso directo a la base de datos de Registro de Usuarios de Sustancias Químicas.</p> <p>Con lo anterior se identificó y fiscalizó a 6 empresas que realizaban importaciones y exportaciones de SQC.</p> <p>b) Se instruyó a las aduanas sobre normativa legal vigente y se entregó CD con estadística de importaciones y exportaciones de SQC 2000-2008.</p> <p>c) Para el año 2009, se trabajará en conjunto con CONACE para la modificación del registro de usuarios de SQC que permita identificar su llegada por puertos, aeropuertos y pasos fronterizos.</p> <p>2.- Programa de Fiscalización de Drogas, vía marítima:</p> <p>a) Medidas para el reforzamiento de los procedimientos marítimos y acciones conjuntas: Se acordó en conjunto con las aduanas concepto de procedimiento marítimo y acción conjunta.</p> <p>3.- Programa de patrimonio artístico, histórico y cultural:</p> <p>a) Oficio Ord. 19.416 propone modificaciones a la legislación en materia de propiedad intelectual. define lineamientos para la persecución penal de las infracciones aduaneras a la propiedad intelectual.</p> <p>b) Se propone modificación al sistema de registro de titulares de marca.</p> <p>c) Se introducen modificaciones a la resolución 5.026 sobre suspensión del despacho (simplificación de la notificación al representante).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2009)</p>
---	--	---

		<u>Medios de Verificación:</u> Informe dic 2008.
13. Respecto del producto 3: Fiscalización de Comercio Exterior, se recomienda lo siguiente: a) Realizar un estudio que analice por Aduana y a nivel nacional las razones de las bajas en la recaudación de cargas aduaneras cuando estas son inferiores al 20% del año anterior, detectando los elementos externos o las deficiencias en los procedimientos. b) Recabar y sistematizar información de los resultados de la fiscalización, desde el punto de vista de las AIE, como por ejemplo, medio ambiente, propiedad intelectual, defensa del patrimonio nacional, sustancia prohibidas, especies en peligro de extinción, etc. c) Elaborar instrumentos que recojan la opinión y satisfacción de los usuarios, respecto del procedimiento utilizado y la forma de agilizar el sistema, incluyendo los distintos agentes que intervienen y los distintos procedimientos.	3. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados. (Ídem primer compromiso Recomendación 22.a).  <u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008	En diciembre de 2009, se entrega el informe final: "Mejoramiento Atención de Usuarios de Aduanas: Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas" y la presentación de los resultados al Comité Directivo del Servicio.  <u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)  <u>Medios de Verificación:</u> Informe Final del Estudio
14. Respecto del producto 4: Generación y Difusión de Información, se recomienda lo siguiente: a)Elaborar instrumentos para medir la satisfacción de los diferentes clientes respecto a los distintos productos o publicaciones impresas o electrónicas. b) Implementar y hacer seguimiento del sistema diseñado en el PMG de OIRS, que permitirá mantener un registro único de las solicitudes presenciales o virtuales	1. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados. (Ídem primer compromiso Recomendación 22.a).  <u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008	En diciembre de 2009 se entrega del informe final: "Mejoramiento Atención de Usuarios de Aduanas: Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas" y la presentación de los resultados al Comité Directivo del Servicio.  <u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)  <u>Medios de Verificación:</u> Informe Final

<p>que reciba el Servicio. c) Estructurar un sistema de asignación de gastos unitarios, a nivel de ciertos tipos de productos elaborados: Boletines, página WEB, Estadísticas especializadas, consultas de tribunales u otras, con el fin de evaluar sus costos.</p>		
<p>14. Respecto del producto 4: Generación y Difusión de Información, se recomienda lo siguiente:  a)Elaborar instrumentos para medir la satisfacción de los diferentes clientes respecto a los distintos productos o publicaciones impresas o electrónicas.  b) Implementar y hacer seguimiento del sistema diseñado en el PMG de OIRS, que permitirá mantener un registro único de las solicitudes presenciales o virtuales que reciba el Servicio. c) Estructurar un sistema de asignación de gastos unitarios, a nivel de ciertos tipos de productos elaborados: Boletines, página WEB, Estadísticas especializadas, consultas de tribunales u otras, con el fin de evaluar sus costos.</p>	<p>2. Implementar sistema de registro de solicitudes presenciales o virtuales, y realizar seguimiento de sus resultados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u>  Diciembre 2008</p>	<p>En relación al Sistema de Registro de Solicitudes Presenciales o Virtuales denominado Sistema de Seguimiento Documental, se puede informar lo siguiente:</p> <p>Por Resolución N° 8299 de 18.11.2008, se adquirieron las licencias Microsoft Dynamics CRM 4.0, a efectos de instalar el sistema de seguimiento documental en todas las aduanas del país.</p> <p>En Diciembre del 2008 se capacitó a 37 funcionarios (as) de todas las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas del país en el uso del sistema Microsoft CRM.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la implementación del sistema requirió algunas modificaciones, en especial por la reformulación del PMG, que pasó a denominarse SIAC, lo que implicó hacer un registro y seguimiento de las solicitudes ciudadanas que ingresaban por los diferentes espacios de atención a público, y en especial, por la entrada en vigencia de la Nueva Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, que también requiere un sistema de registro de las solicitudes ciudadanas realizadas de conformidad a dicha ley.</p> <p>En base a lo anterior, se licitó una herramienta computacional que permitiera desarrollar e implementar nuevos flujos de entrada y tratamiento de las solicitudes, atendiendo a las nuevas normas legales.</p>

		<p>La implementación de esta nueva herramienta se hizo sobre las licencias ya adquiridas el 2008. Para estos efectos, se llamó a licitación pública para una solución integral basada en el software disponible en el Servicio (Microsoft Dynamics CRM 4.0), con la finalidad de asegurar la provisión de la solución completa de software (desarrollo, implantación y entrenamiento), que permita la operatividad del sistema, considerando las herramientas para una administración centralizada de dicho sistema y la interoperabilidad con Outlook 2003 (Exchange).</p> <p>Para estos efectos, se inició un proceso de compra para el Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas y Puesta en Marcha de Workflow OIRS sobre herramienta CRM (Resolución N° 6357 del 22.09.09 y Ficha de Compra fue N° 586-130-LP09), el que cerró la Recepción de Ofertas el 13.10.09. Mediante Resolución Exenta N°803 de 22.02.10 se adjudicó la Licitación a la Empresa Protab S.A. y el 29 de abril de 2010 se firmó el contrato con dicha empresa para dar inicio al proyecto.( se adjunta resolución y contrato)</p> <p>Durante el año 2010, el Servicio Nacional de Aduanas trabajó en la implementación de un Sistema de Gestión y Registro de Solicitudes Ciudadanas electrónico, para lo cual se adquirieron las licencias Microsoft Dynamics CRM 4.0 y se desarrolló la customización de dicha herramienta, adaptándola a los procedimientos, plazos, conceptos y usuarios particulares de la institución.</p> <p>A la fecha, la herramienta se encuentra completamente desarrollada, tanto para las solicitudes amparadas por la ley 19.880 como para aquellas solicitudes de acceso a la información pública de la Ley de Transparencia (20.285). Además, se capacitó a funcionarios de la totalidad de las aduanas regionales (en tres cursos, en las zonas norte, centro y sur), y a los administradores técnicos y funcionales del sistema.</p>
--	--	---

		<p>Actualmente, el Sistema CRM se encuentra en operaciones.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Bases Técnicas para la "IMPLEMENTACIÓN OIRS SOBRE HERRAMIENTA CRM".</p> <p>Resoln 9106 Capacitacion Implementacion Sistema de Registro.</p> <p>Resolución de adjudicación Software CMetrix.</p> <p>Resolución que declara desierta licitación</p> <p>Carta Gantt proyecto</p> <p>Resolución 803 del 22.02.2010</p> <p>Contrato Protab</p> <p>Comunicado en Intranet de inicio Sistema</p> <p>Informe de implementación Part I</p> <p>Seguimiento de los resultados del CRM</p> <p>Informe de Seguimiento de la Implementación CRM OIRS</p>
--	--	--