



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Hacienda

Servicio Nacional de Aduanas





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	10
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	31
.5. Anexos	40
.Anexo 1: Identificación de la Institución	41
.Anexo 2: Recursos Humanos	46
.Anexo 3: Recursos Financieros	54
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	55
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	57
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	58
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	58
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	59
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	61
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	62
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	63
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	64
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	65

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promueva un crecimiento sustentable e inclusivo. En el cumplimiento de esta labor participan los Servicios dependientes y relacionados que forman parte del Ministerio de Hacienda: la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, la Dirección de Presupuestos, el Servicio de Impuestos Internos, el Servicio Nacional de Aduanas, el Servicio de Tesorerías, la Dirección de Compras y Contratación Pública, la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Unidad de Análisis Financiero, la Superintendencia de Casinos de Juego, el Consejo de Defensa del Estado, la Comisión para el Mercado Financiero y la Defensoría del Contribuyente.

Para cumplir con su misión, durante el año 2021, el Ministerio de Hacienda ha desarrollado diversas acciones relacionadas con sus 4 objetivos estratégicos:

1. Fomentar el crecimiento económico, promoviendo instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3. Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.
4. Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.

En este contexto, el Ministerio de Hacienda ha trabajado para elevar la capacidad de crecimiento de largo plazo de la economía, promoviendo el fortalecimiento institucional, trabajando en la consolidación de nuestras finanzas públicas, profundizando la apertura comercial, promoviendo la competencia, modernizando el Estado y el sistema tributario, desarrollando el mercado de capitales y diversificando la economía, entre otras materias. A su vez, el Ministerio ha avanzado en responder tanto a la crisis social, como a aquella derivada del COVID-19.

En estos años de Gobierno, como Ministerio se han dado pasos relevantes para avanzar en un desarrollo inclusivo y sostenible. Se destaca, en primer lugar, la Modernización Tributaria, que, entre otras cosas, entregó una serie de apoyos a las Pymes, facilitando su crecimiento. En dicho contexto se creó la Defensoría del Contribuyente, un servicio público que tiene por objetivo velar por la protección y resguardo de los derechos de los contribuyentes, especialmente de los más vulnerables y de las micro, pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, la Modernización Tributaria permite recaudar una mayor cantidad de recursos para las arcas fiscales, lo que permite financiar mejores prestaciones sociales, al mismo tiempo que simplifica y digitaliza el sistema tributario nacional.

En el marco de avanzar hacia un desarrollo inclusivo y sostenible, también se suma el Ingreso Mínimo Garantizado, el cual corresponde a un subsidio estatal que permite complementar los ingresos de los trabajadores dependientes. Durante el periodo 2018-2022 también destaca el despliegue de una batería de medidas laborales inéditas para mitigar los efectos en el mercado laboral producto de la crisis sanitaria. En una primera instancia, estas medidas estuvieron enfocadas en la protección del empleo mediante la Ley N° 21.227 (también conocida como Ley de Protección del Empleo) y de los ingresos de los trabajadores ante el desempleo, mediante la flexibilización de los requisitos de acceso al Seguro de Cesantía. La primera iniciativa ha permitido mantener las relaciones laborales de los trabajadores, mediante la suspensión de los contratos de trabajo y la reducción de sus jornadas laborales. En segunda instancia, se han puesto a disposición una serie de instrumentos denominados Subsidios al Empleo, orientados a impulsar la recuperación del mercado laboral, en sus líneas Regresa, Contrata, Protege e IFE Laboral (en reemplazo del Subsidio al Nuevo Empleo).

Adicionalmente, hemos dado importantes pasos para avanzar en un Estado digital más eficiente, los cuales han sido complementados con avances considerables en transparencia y difusión de las finanzas públicas. Así mismo, en la búsqueda de incrementar la justicia en nuestros mercados, promulgamos la Ley N° 21.314, que establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, entre otras materias, fortaleciendo así el mercado financiero. A la vez que trabajamos en distintos aspectos internos de nuestro país, avanzamos en profundizar la relación comercial entre Chile y sus múltiples socios comerciales a lo largo del mundo. En paralelo, se modernizaron los procesos de exportación e importación, facilitando el comercio desde y hacia Chile, beneficiando a nuestros compatriotas y sus emprendimientos. Todo esto entrega a las familias chilenas un acceso más barato y generalizado a los bienes y servicios que pueden ofrecer distintos países alrededor del mundo.

En otro aspecto, el Ministerio de Hacienda ha liderado una ambiciosa y urgente agenda de finanzas verdes y sociales, estableciendo parámetros para la definición de dichas categorías, elaborando alianzas estratégicas y

hojas de ruta con distintos países y organismos del mundo, destacando también la emisión de variados bonos bajo estas clasificaciones. Todavía queda mucho por hacer, pero por cierto estos son pasos relevantes para avanzar en una recuperación sostenible.

Junto con las iniciativas ya puestas en marcha, existen diversos proyectos relevantes que se han presentado al Congreso durante esta Administración y que continúan en tramitación. Entre ellos, destaca una nueva Ley de Donaciones, que permita actualizar nuestra normativa y promover el financiamiento de iniciativas colaborativas de la sociedad civil e instituciones sin fines de lucro. Por otra parte, hemos propuesto crear una normativa para las Fintech y el Open Banking, que permita aprovechar responsablemente las bondades de las nuevas tecnologías, y que permita a los chilenos acceder en forma segura y a un menor costo a los servicios financieros. En el ámbito público, impulsamos proyectos que reforman la institucionalidad de diversas empresas públicas y Alta Dirección Pública, con la intención de incrementar el mérito, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos de todos los chilenos.

También, confirmando nuestro compromiso con las pensiones de los chilenos, la Pensión Garantizada Universal (PGU) es un beneficio del Estado que reemplaza a los beneficios de vejez del Pilar Solidario, que será pagado mensualmente por el Instituto de Previsión Social y al que podrán acceder todas las personas que cumplan los requisitos, independientemente de que continúen trabajando o de que reciban una pensión de algún régimen previsional (sea de capitalización individual o del antiguo sistema, con la excepción de las pensiones de Capredena y Dipreca). El monto de este beneficio asciende a un máximo de \$185.000, que se reajustará en julio de 2022 y todos los meses de febrero desde 2023.

Durante los cuatro años de este Gobierno se atravesaron contextos muy disímiles con la normalidad del país. Aun así, el balance que se hace es positivo, teniendo en cuenta el esfuerzo constante por estimular el crecimiento, cuidar las cuentas fiscales, y a la vez responder con determinación ante las crisis y desafíos que hace mucho no se enfrentaban en nuestro país. En conclusión, la labor del Gobierno y, en particular del Ministerio de Hacienda, ha respondido a las necesidades que ha presentado el contexto económico, político y social, manejando responsablemente las cuentas fiscales y ocupando un rol significativo en la recuperación del país.

Rodrigo Cerda Norambuena

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio Nacional de Aduanas, tiene funciones determinadas por ley, correspondiéndole vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas fronteras y aeropuertos de la República, intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes y de generar estadísticas del tráfico por las fronteras. Cumpliendo un rol fundamental en la facilitación del comercio exterior, con procedimientos aduaneros eficaces y eficientes, que permitan reducir las demoras y papeleo innecesarios, haciendo que el comercio sea más fluido y ágil, apoyando el crecimiento del comercio internacional y en el desarrollo del mercado global.

A comienzos del 2020, con el inicio de la Pandemia, el Servicio adoptó una serie de medidas de contingencia, para reducir trámites presenciales, reforzando el uso de tecnologías y herramientas digitales, además de, estar presentes en los puntos de control que permanecieron abiertos. Los funcionarios con una inmensa vocación de servicio desde las fronteras aéreas, marítimas y terrestres y también desde el teletrabajo, hicieron posible mantener la operatividad de las importaciones y exportaciones, con un sentido de urgencia que puso en el lugar el rol más significativo de Aduanas de Chile: proteger al país y sus habitantes, facilitar el abastecimiento e importar todo el equipamiento e insumos necesarios para que nuestro país pudiera combatir la pandemia, cumpliendo no sólo el 100% de las labores de fiscalización, sino también garantizando el flujo del comercio exterior de las mercancías que abastecen al país y las que se exportan al exterior, como los productos mineros que son claves para la economía nacional y las arcas fiscales.

El Servicio a través de un modelo integral de gestión de riesgo, la fiscalización integral de los operadores de comercio exterior, la lucha contra el tráfico ilícito y la ejecución de los Planes Integrados de Fiscalización ha logrado una fiscalización más efectiva e inteligente. Producto de este trabajo, la institución ha alcanzado buenos resultados en el Control del Tráfico Ilícito, en el período 2018-2021, se destaca: el incremento de las denuncias de contrabando, totalizando 33.836 denuncias; un aumento las incautaciones de drogas totalizando 12.687 kg de drogas tradicionales y 471.098 unidades de sustancias ilícita, impactando patrimonialmente las ganancias ilícitas de las bandas de narcotraficantes, por un monto aproximado de US\$ 66.9 millones.

Con respecto a la fiscalización de la evasión tributaria aduanera, el Servicio ha apuntado al aumento de la cobertura, poniendo especial énfasis en sectores económicos tales como minería, agrícola-pesquero, combustible. Este tipo de auditorías han aumentado de las 73 realizadas en el año 2018 a 113, en el año 2021. Con un 97% de efectividad en el último año. Esta efectividad, ha generado a

la fecha un total de 117 cargos (derechos e impuestos dejados de percibir) por US\$ 262.353 y un total de 2.776 denuncias por los siguientes montos: M\$ 119.781 (allanamientos), M\$ 1.729 (renuncia a la acción penal) y M\$ 71.311 (monto girado).

En el área de la facilitación, Aduanas en conjunto con SICEX, inicia el año 2018, los siguientes: “ Proyecto de modernización de los envíos postales de ingreso”; “ Proyecto DUS embarcada”, que permite el seguimiento de la carga desde su ingreso a zona primaria hasta su embarque efectivo, agilizando el proceso de legalización de los Documentos Únicos de Salida (DUS Leg) y “Proyecto Interoperabilidad aeroportuaria”, optimizando la entrada de mercancías a la zona primaria y su posterior salida del país por vía aérea, mejorando la trazabilidad de la carga. Todos los que se encuentran actualmente en ejecución, con distinto nivel de avance.

Asimismo, se destaca la puesta en marcha, en el año 2020, del programa Operador Económico Autorizado (OEA) de alcance mundial impulsado por la Organización Mundial de Aduanas (OMA), y la Organización Mundial del Comercio (OMC). Desde su inicio a la fecha se han certificado 36 operadores. Esta certificación les permite alcanzar nuevos mercados con mejores condiciones y ventajas competitivas en sus procesos de importación y/o exportación, accediendo además a tratamientos diferenciados de cara a los procesos aduaneros. El año 2021, las Aduanas de Chile y China, firman un Acuerdo de Reconocimiento Mutuo en virtud del cual las empresas de ambos países que se hayan certificado como Operadores Económicos Autorizados, obtendrán beneficios como la reducción de los tiempos y de la tasa de inspección de los productos de importación y exportación, entre otros.

Aduanas, para lograr la implementación de la Séptima Enmienda del Sistema Armonizado en el Arancel Aduanero Nacional, trabajo durante el año 2021 en la confección de la versión 2022 del Arancel Aduanero Nacional. Como resultado de este trabajo, la nueva edición del Arancel Aduanero Nacional fue publicada en el Diario Oficial de 10.12.2021, permitiendo su oportuna implementación en los sistemas informáticos del Servicio.

En el área gobernanza, Aduanas implementó un Modelo de Administración y Gestión Eficiente de los Recursos Fiscales, optimizando la asignación de los recursos en materia de gastos y el seguimiento de los proyectos de inversión, abastecimiento, servicios y de infraestructura. Uno de los productos de este Modelo, fue el Plan de Gestión de las mercancías abandonadas e incautadas, y la

implementación de la subasta electrónica del Servicio (www.subastaaduanera.cl) en el 2020, facilitando el acceso de los posibles interesados y postores, considerando el escenario de restricciones sanitarias y de movilidad que impidió la realización de subastas presenciales. Cabe destacar, que en el período 2018-2021, a través las Subastas de Aduanas se recaudaron \$5.224 millones para las arcas fiscales. Adicionalmente, el Servicio ha aportado al Estado por concepto de recaudaciones por comercio exterior, un total de US\$ 58.033 millones (en impuestos y gravámenes).

Durante estos años el Servicio ha mantenido la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Lo que refleja el compromiso institucional por trabajar día a día la mejora continua. En esta línea el año 2021, se elaboró el “Manual de Atención de pasajeros en Frontera”, que permitirá estandarizar los protocolos de atención a los usuarios.

En el año 2019, Aduanas implementa un Plan Quinquenal de Inversiones, el que permite determinar las necesidades inherentes al trabajo que realizan sus funcionarios a nivel nacional, en los edificios Institucionales, Avanzadas Interiores y Complejos Fronterizos. Producto de este trabajo, se logró el financiamiento por más de M\$14.000.000 para la construcción de nuevos edificios en la Dirección Regional Aduana Talcahuano, Administración Aduana Puerto Aysén y Avanzada Quillagua, logros que se materializaron, a pesar de las dificultades presentes producto de la pandemia del COVID-19. Además, se recuperó y remodeló un edificio destinado a bodega, que permitió habilitar espacios adecuados para oficinas, reduciendo costos en arriendos y mejorando las condiciones de trabajo para 250 funcionarios.

Aduanas, se sumó al desafío gubernamental de la Transformación Digital, para avanzar en un Estado sin papeles al servicio de la gente, a través de mecanismos digitales de comunicación, interoperabilidad y plataformas altamente accesibles. En esta línea, durante el 2021, se logró contar con el 85% de los trámites del Registro Nacional de Trámites.

En la misma línea, apoyando le entrega de información de estadísticas de comercio exterior, labor esencial de Aduanas, se desarrolló tableros interactivos y reportes dinámicos (dashboard), que permite a los usuarios no expertos acceder al mundo del comercio exterior, obtener gráficas actualizadas con información regionalizada de manera amigable, rápida y de calidad. Estás tableros dinámicos de información

mejoran el acceso a la información, permiten a los ciudadanos generarla de manera autónoma, facilitan su lectura, análisis correcta interpretación del comportamiento de las importaciones y exportaciones. Estos tableros también pueden visualizarse también en celulares y equipos móviles, poniendo la información en las manos de las personas.

En el período 2020-2021, se realizaron dos cursos de Transformación Digital dictado por la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC), con un total de más de 140 funcionarios capacitados, principalmente, equipo directivo, jefaturas intermedias y encargados de Aduanas regionales y Dirección Nacional. Esta capacitación, ha tenido como propósito entregar el conocimiento y preparar a funcionarios del Servicio en la aplicación de aquellas prácticas y metodologías que les permitan superar las dificultades que implican para las Organizaciones asumir el desafío de la Transformación Digital, el curso también estuvo pensando para dar un uso estratégico a las nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

En concordancia con el Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales y las orientaciones emanadas desde el Servicio Civil, realiza una serie de acciones para el cumplimiento integral de los objetivos institucionales. Destacándose: la actualización de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, a través de un proceso participativo y el Plan de Implementación de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas (2019); la implementación del “Programa Gestión del Conocimiento Aduanero”, que tiene por objetivo identificar y resguardar el conocimiento crítico institucional, para su retención y traspaso a los funcionarios (2020); el Nuevo Reglamento Especial de Calificaciones (2021); la elaboración de una Política de Reconocimiento del Servicio, iniciando prácticas de liderazgo centradas en reconocer y valorar la diversidad complementaria y los aportes de los funcionarios al trabajo cotidiano y al logro de objetivos (2021), Promoción y fomento del buen trato laboral; implementación de protocolos de maltrato, acoso laboral y sexual , y de Enfoque de Género.(2020)

Finalmente, para incentivar y mejorar la gestión para la innovación en los funcionarios, el Servicio a fines del 2021, en conjunto con el Laboratorio de Gobierno, comienza a realizar un estudio diagnóstico para identificar las distintas percepciones de los funcionarios sobre la cultura de innovación en el Servicio, con la finalidad de generar e implementar cambios significativos y mejoras en su quehacer como institución pública. El resultado de este trabajo permitirá avanzar en la generación de una cultura de innovación al interior del Servicio.

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

El proceso de crecimiento y dinamización del comercio internacional exige una institución aduanera capaz de adecuarse con celeridad a los nuevos desafíos, de manera que pueda prestar servicios más complejos, en forma ágil y oportuna, que se adapte a las demandas crecientes del comercio exterior en cuanto a la correcta aplicación de medidas de seguridad y facilitación de la cadena logística, conforme a estándares internacionales, controlando el cumplimiento de los requisitos en materia de salud, medio ambiente, propiedad intelectual, lucha contra el comercio ilícito, entre otras.

Durante estos años la capacidad del Servicio Nacional de Aduanas de responder con procesos aduaneros eficaces y eficientes ha influido en la competitividad económica del país, en el crecimiento del comercio internacional y en el desarrollo del mercado global; facilitando el comercio exterior lícito, a través de la mejora en sus procesos, simplificación de procedimientos, aumento de la transparencia de los flujos de información, que permiten fortalecerlo, reduciendo las demoras y el papeleo innecesarios, haciendo que el comercio sea fluido y ágil.

En el año 2019, Aduanas se suma al desafío gubernamental de la transformación digital del Estado, enfocándose en el uso estratégico e inteligente de datos, flujos de información y tecnologías, agregando valor a la gestión institucional y responder de forma más eficaz y eficiente a las necesidades de ciudadanos, mediante soluciones innovadoras, con altos estándares de servicio y seguridad. En este sentido, el Servicio ha avanzado en la integración con otras entidades, el desarrollo de aplicaciones informáticas, la digitalización de procesos y trámites aduaneros, logrando un 85% de sus trámites se encuentren digitalizados durante el año 2021.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

En base a los objetivos estratégicos, se señalan a continuación los principales logros de Aduanas, en el período 2018-2021:

3.2.1 Gobernanza.

Entre los principales resultados logrados por el Servicio en este ámbito, se señalan los siguientes:

Modelo de Administración y Gestión Eficiente de los Recursos Fiscales, este modelo fue implementado en el año 2019, con el fin de optimizar la asignación de los recursos en materia de gastos y el seguimiento de los proyectos de inversión, abastecimiento, servicios y de infraestructura aprobados. Dentro de las actividades e iniciativas realizadas en esta línea se destacan:

- Plan de Gestión de las mercancías abandonadas e incautadas, con el objetivo de disminuir los costos de almacenamiento y aumentar la recaudación fiscal, se trabajó en la elaboración de instrumentos jurídicos que permitan a las Aduanas uniformar procedimientos asociados a la destrucción de mercancías ilícitas, como cigarrillos, y conjuntamente, posibilitar la adecuada gestión de aquellas mercancías que se encuentran incautadas en procesos de contrabando para agilizar los procesos de subasta pública. En el año 2020 se habilita el portal www.subastaaduanera.cl, permitiendo llevar a cabo la primera subasta electrónica del Servicio, cuyo principal objetivo fue asegurar recaudación fiscal y gestión de mercancías, junto a facilitar el acceso de los posibles interesados y postores, considerando el escenario de restricciones sanitarias y de movilidad que impidió la realización de subastas presenciales. Esta subasta adjudicó \$ 541 millones. En el año 2021, a través de cuatro subastas, se logró una recaudación total de \$ 1.448 millones. En total en estos 4 años, las Subastas de Aduanas se recaudaron \$5.224 millones para las arcas fiscales.

Adicionalmente, se debe destacar que en el período 2018-2021, Aduanas ha aportado al Estado por concepto de recaudaciones por comercio exterior, un total de US\$ 58.033 millones. De este total US\$ 55.996 millones, corresponden a gravámenes aduaneros, siendo los principales gravámenes: el IVA que alcanzó US\$ 51.803 millones y derechos advalorem que totalizó US\$ 2.013 millones.

Durante el año 2021, se trabajó en:

- Fortalecer la Gestión Estratégica del Abastecimiento, planificando las compras y desarrollando una gestión de compras estratégicas e integradas entre las distintas regiones para aprovechar economías de escala y condiciones más ventajosas, realizando compras con adjudicación múltiple en la adquisición de bienes y servicios. Asimismo, se identificaron e implementaron mecanismos más ventajosos de compra, que permitieron optimizar los plazos administrativos, llevando a cabo la actualización del Manual de Adquisiciones y otras actividades que contribuyan a la gestión eficiente de los recursos fiscales a disposición del Servicio Nacional de Aduanas, en el ámbito de la adquisición de bienes y servicios de consumo y activos no financieros. Además, se ejecutó un proyecto de estandarización de servicios de aseo, logrando levantar un proceso con adjudicación por líneas para las otras Aduanas, con el objeto de establecer estándares de contratación Macrozonales orientados a la reducción del gasto y/o mejoras en los niveles de servicio, evitando con ello el sobregasto público.
- Compras coordinadas. Aduanas participó en conjunto con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas de las compras coordinadas para Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil y adquisición de notebooks, permitiendo con ello, economías de escala a través de la agregación de demanda.

Certificación ISO 9001:2015. Durante estos años el Servicio ha mantenido la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Lo que refleja el compromiso institucional por trabajar día a día la mejora continua. La implementación del SGC ha permitido avanzar en diversos aspectos, entre los cuales, se puede mencionar los siguientes: la identificación de áreas organizacionales susceptibles de la aplicación de mejora continua, especialmente en los procesos de apoyo. El alcance actual del SGC es el proceso de Despacho de Mercancías en las Aduanas de Arica, Antofagasta, Coquimbo, Los Andes, Valparaíso, San Antonio, Metropolitana, Talcahuano, Osorno, Puerto Montt y Coyhaique, incluyendo el subproceso elaboración del boletín de análisis del Laboratorio Químico y el proceso de entrega de información estadística del Subdepartamento de Análisis Estadísticos y Estudios. Asimismo, se vinculan con los procesos de gestión estratégica Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna y los procesos de soporte institucional de Ciclo de Vida Laboral, Bienestar y Calidad de Vida, Prevención de Riesgos, Capacitación, Adquisición y Contratación de Bienes y Servicios (que incluye además la Gestión de Servicios Básicos, Control de Bienes Muebles de Uso y Proyectos de Infraestructura) Finanzas, Soporte Informático y la Subdirección Jurídica. Todos estos procesos se desarrollan en la Dirección Nacional.

Si bien a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha documentado procedimientos para el proceso Despacho de Mercancías y en algunos procesos claves y de apoyo, aún se debe seguir avanzando en la mejora continua. Durante el año 2021, a través de una consultoría externa,

se revisaron y estandarizaron procesos de despacho de mercancías portadas por viajeros, procedimientos transversales: Salidas No Conforme, Riesgos y Oportunidades e implementó la norma ISO 9001:2015 en el Despacho de Mercancías (códigos de operación 101, 151 y 200) en la Aduana de Puerto Aysén. Producto de este trabajo, se elaboró un “Manual de Atención de pasajeros en Frontera”, que permitirá estandarizar los protocolos de atención a los usuarios.

Modelo de prioridades institucionales. En el año 2020, se formaliza el establecimiento y regulación del Gobierno Corporativo del Servicio Nacional de Aduanas, como una forma de organización para la toma de decisiones. Entendiéndose como tal a la estructura funcional de coordinación permanente, que permite en forma eficiente, liderar al Servicio en su modernización y mejoramiento continuo, basado en los cuatro principios fundamentales:

- Alineamiento estratégico. Permite que exista congruencia entre la Planificación Estratégica Institucional, definida por el equipo directivo y las distintas unidades del Servicio, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas propuestas.
- Estructura para la toma de decisiones. Consiste en mantener una estructura funcional, que asesore, facilite y articule una correcta decisión de carácter Estratégica, que recoja las particularidades del Servicio a nivel regional y nacional.
- Cumplimiento de los objetivos institucionales. Consiste en lograr los compromisos definidos por la Institución en el marco de sus propias prioridades, así como también en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).
- Seguimiento de los resultados y control de gestión. Consiste en la medición y análisis del desempeño a fin de gestionar en forma eficiente y eficaz las desviaciones existentes, en pos del cumplimiento de los objetivos, metas y compromisos previamente adoptados.

3.2.2 Fiscalización

A fines del 2018, el Servicio empieza a fortalecer el modelo integral de gestión de riesgo, la fiscalización integral de los operadores de comercio exterior, la lucha contra el tráfico ilícito, la sistematización de los resultados obtenidos desde las acciones de control y fiscalización y promover el cumplimiento voluntario. Logrando una fiscalización más efectiva e inteligente.

Tráfico Ilícito de Mercancías. Mediante la ejecución de este Programa, se logró mejorar las condiciones y métodos de trabajo; fortalecer el equipamiento y la dotación en las áreas de control, se establecieron planes estratégicos para fortalecer y potenciar las capacidades de los funcionarios, disponiendo de herramientas de apoyo en los procesos de fiscalización, como lo son el equipamiento de tecnologías no invasivas y técnicas caninas, herramientas para implementar el análisis predictivo, así como también, se

desarrollaron programas de capacitación. En este sentido, la ejecución de los Planes Integrados de Fiscalización, dieron soporte a la estrategia, y los principales resultados, se traducen en un incremento de las denuncias de contrabando, totalizando, en el período 2018-2021, 33.836 denuncias, teniendo una variación del 49,6%, pasando de 6.649 denuncias el año 2018 a 9.947, el año 2021.

Siendo los principales resultados en el periodo 2018-2021:

- Cigarrillos: 57.907.187 cajetillas de cigarrillos incautadas, que presentan una evasión controlada superior a los US\$ 138,9 millones, producto del trabajo conjunto entre Aduanas y Policías.
- Propiedad intelectual: 40.040.802 unidades falsificadas (juguetes, prendas de vestir, encendedores, accesorios celulares, entre otros) y que superan los US\$411 millones.
- Salud pública: 105.386.324 unidades incautadas (medicamentos de uso humano, cosméticos, juguetes, dispositivos médicos y alimentos).
- Seguridad pública: 1.999.977 unidades del área de seguridad (armas de fuego, municiones, fuegos de artificios, armas blancas).
- CITES (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora): Detectando el tráfico de la flora y fauna con 2.269 especies incautadas.
- Drogas: Estas incautaciones han totalizado, 12.687 kg de drogas tradicionales (Cocaína Base, Clorhidrato de Cocaína, y Marihuana, etc.), y 471.098 unidades de sustancias ilícitas (droga sintética), impactando patrimonialmente las ganancias ilícitas de las bandas de narcotraficantes, por un monto aproximado de US\$ 66,9 millones. Cabe destacar, que el 2021, por segundo año consecutivo, en contexto de pandemia, con los recursos limitados que ha conllevado mantener la continuidad operacional y el tratamiento de riesgos asociados al narcotráfico y crimen organizado, se logró aumentar en un 67% más la cantidad de procedimientos exitosos respecto del año anterior, con un total de 887 casos e incautando un total de 3.923 kilos de droga tradicional y 91.435 unidades de sustancias ilícitas.
- E-commerce: A partir del año 2018, se desarrolló un Plan e-commerce para abordar los riesgos asociados a envíos por vía Postal y Courier, viendo estos servicios de manera transversal, considerando la estandarización de procesos, actualización de la normativa, procesamiento y sistematización de la información de los envíos, debido a la relevancia de esta materia para el País. El monto en derechos percibidos e impuestos por efecto de la fiscalización en este ámbito durante el 2018, corresponde a más de US\$1,6 millones en Courier y más de US\$6,7 millones en Postal. Cifra que el año 2021, subió a más de US\$ 4,5 millones en Courier y más de US\$ 7,2 millones en Postal. En los últimos años,

este plan ha requerido grandes esfuerzos de recursos considerando el aumento explosivo de los envíos vía Courier por efecto de la pandemia.

Evasión tributaria aduanera, el Servicio ha apuntado al aumento de la cobertura en la fiscalización de esta área, principalmente mediante los procesos de auditorías a importadores y exportadores, poniendo especial énfasis en sectores económicos tales como minería, agrícola-pesquero, combustible. En materia de riesgos aduaneros, la fiscalización contra la evasión apunta principalmente a valoración aduanera, origen y preferencias arancelarias, clasificación de las mercancías, utilización de regímenes suspensivos, impuesto adicionales, triangulación de origen en exportaciones, operaciones de zona franca, beneficios al amparo de leyes extremas, franquicias y fiscalización de franquicias y beneficios de vehículos. Este tipo de auditorías han aumentado de las 74 realizadas en el año 2019 a 113, en el año 2021, con un 97% de efectividad en el último año. Esta efectividad, ha generado a la fecha un total de 117 cargos (derechos e impuestos dejados de percibir) por US\$ 262.353 y un total de 2.776 denuncias por los siguientes montos: M\$ 119.781 (allanamientos), M\$ 1.729 (renuncia a la acción penal) y M\$ 71.311 (monto girado).

Durante el año 2021, las acciones de fiscalización estuvieron centradas en diversas áreas de riesgos estratégicas para el Servicio, tales como, valoración, origen, clasificación, regímenes suspensivos, sector agrícola-pesquero, minería, combustible, zona franca, leyes extremas, fiscalización de vehículos, las que permitieron recuperar US\$ 3.341.365 en derechos e impuestos dejados de percibir y formular un total de 8.124 denuncias por un monto total con allanamiento y renuncia a la acción penal de más de M\$ 2.841. Estas cifras representan un incremento de un 6% respecto de la cantidad de denuncias y de un 10% respecto del monto del periodo anterior.

Otras acciones ejecutadas, en el área evasión tributaria, durante el año 2021, se encuentran los siguientes:

- Fiscalización de productos mineros, específicamente en lo que respecta a la trazabilidad de exportaciones mineras, se ejecutaron distintas acciones: auditorías, supervisiones de embarques y muestreo de productos mineros, logrando la formulación de 765 denuncias, por un total de M\$ 98.922 en multas con allanamiento. Respecto al concentrado de cobre, se logró dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N°20.469/2010 del Ministerio de Hacienda, toda vez que se alcanzó una cobertura del 5,8% del total de operaciones de salida tramitadas.

- En el área de Zona Franca, la situación sanitaria afectó fuertemente la actividad en el sector, en consecuencia, la fiscalización debió centrarse en usuarios que se encontraban activos y con movimiento de mercancías en zona franca, así se logró ejecutar un total de 52 fiscalizaciones y 4 auditorías a Usuarios de Zona Franca, formulándose 47 cargos que permitieron recuperar derechos e impuestos dejados de percibir por un monto total de US\$ 1.389.889.

Renuncia a la Acción Penal (RAP). El Servicio bajo determinados criterios jurídicos aplica la medida Renuncia a la Acción Penal, a quienes cometen delitos aduaneros o de contrabando, dándoles la opción a los infractores de aceptar el pago de una determinada suma de dinero, para evitar llevar sus casos a juicios, ha dado muy buenos resultados durante los últimos años, incluso durante todo el período de pandemia, a través de la ejecución de los procesos prejudiciales. Las RAP han tenido un sostenido aumento, permitiendo que el Servicio Nacional de Aduanas recaudara un total de \$ 9.272 millones, en el período 2018 - 2021.

Escuela de Adiestramiento Canino. En el año 2019, se terminó la construcción de la Escuela de Adiestramiento Canino en Los Andes, con una inversión de \$ 650 millones provenientes del Programa de Control de Tráfico Ilícito de Aduanas. Esta Escuela cuenta con una moderna clínica canina, maternidad, salas de clases y habitaciones para los guías en proceso de instrucción, 30 caniles y canchas de distinto tipo para el entrenamiento de los ejemplares, desplegadas en un terreno de 3.700 metros² y una construcción de 600 metros². Este proyecto ha sido fundamental para el Servicio, debido a la relevancia de los canes en la detección de mercancías ilícitas en los puntos de control fronterizo, como drogas, cigarrillos y medicamentos. La implementación y habilitación de esta Escuela, fortaleció las áreas de control de carga, contenedores, vehículos y viajeros. Los nuevos canes del Servicio son entrenados no sólo en la detección de drogas ilícitas tradicionales, sino también en drogas sintéticas, armas, explosivos y tabaco, y próximamente dinero falsificado. con el fin de fortalecer la gestión de la Escuela y velar por el uso efectivo del recurso canino como herramienta de apoyo a la fiscalización.

En el último año, se avanzó en el diseño del Modelo de Continuidad Operacional, considerando la proyección de crecimiento de binomios para los próximos 3 años. Asimismo, se trabajó en la elaboración de políticas, procedimientos y manuales con el objeto de regular y estandarizar la gestión del recurso canino. En cuanto al desarrollo de Plan de Renovación de canes para fortalecer la fiscalización y detección de sustancias ilícitas, en el año 2021, se realizó el entrenamiento y renovación de 6 canes detectores por término de vida útil para las Aduanas de Iquique, Chañaral, San Antonio, Los Andes, Punta Arenas). Estas actividades se desarrollaron en la EAC dirigidas por el Instructor quien estuvo a cargo del proceso que permite acoplar a los nuevos Binomios Guía-Can Detector, reforzando en forma práctica las técnicas de entrenamiento y detección.

3.2.3 Facilitación

Durante este período, se ha avanzado en la facilitación de comercio exterior lícito, mejorando la calidad y trazabilidad de las operaciones de despacho aduanero, tanto físico como documental, considerando la simplificación, automatización, estandarización, armonización e integración de los procesos y la normativa aduanera. Reduciendo demoras y papeleo innecesarios, haciendo que el comercio sea fluido y ágil. Destacándose en esta línea, los siguientes Proyectos e Iniciativas estratégicos:

- **Proyecto Postal:** Este proyecto de modernización de envíos postales de ingreso, rediseñó el proceso manual, considerando integraciones a nivel de sistemas de Aduanas con SICEX, Correos de Chile y Tesorería General de la República. Durante el año 2021 se concluyó la Fase 1 correspondiente a la Recepción de información anticipada de envíos postales para iniciar la trazabilidad del proceso y poder realizar distintas acciones de fiscalización; se avanzó en la Fase 2, que corresponde a las integraciones que permitirán la recepción en Aduana de la información de las cargas arribadas al país, y a su vez en el envío a SICEX desde Aduana, de la información de la Hoja Electrónica de trabajo para trazabilidad de la carga. Además, se avanzó en la implementación tecnológica de las integraciones a través de SICEX, con Correos de Chile y demás SSPP, y en la reformulación de un modelo operativo integrado para en el año 2022 concluir la Fase 3 correspondiente a la Tramitación y Pago de importación vía postal a través de SICEX, incluida integración con SSPP que emiten V°B.
- **Proyecto Zona Franca:** Este proyecto iniciado el año 2018, ha permitido contar con nueva normativa de Zona Franca, incluida las estructuras e instrucciones de llenado de los documentos requeridos para los distintos procesos aduaneros. También se trabajó con el Servicio de Impuestos Internos, con la finalidad de que se realizasen oportunamente los ajustes necesarios a su normativa relacionada con Zona Franca. Durante el año 2021, debido a los efectos negativos de la pandemia en las sociedades administradoras de las zonas francas, se debió actualizar la planificación del proyecto, separándola por zona (Iquique y Pta Arenas). Ello permitió avances importantes en la zona franca de Punta Arenas. Así, en junio se publicó el “Manual Operativo de la Aduana de Punta Arenas”, trabajo conjunto de las Aduanas de la zona sur que intervienen en operaciones de zona franca, permitiendo la emisión de un sólo documento regulatorio. En septiembre 2021, la sociedad administradora de Punta Arenas cumplió con la entrega de los insumos para la construcción de los servicios web a sus usuarios, lo que permitió el avance en la adecuación de sus sistemas. Paralelamente, se desarrolló el plan de puesta en marcha de la Etapa 1 del proyecto para la Zona Franca de Punta Arenas, que incluye retomar el plan piloto, así como la puesta en marcha definitiva de la tramitación electrónica de las operaciones de zona franca. Al respecto, se desarrollaron

reuniones entre Aduana, usuarios y sociedad administradora, para efectos de difusión y comprensión de este plan. Adicionalmente, se mantuvieron las reuniones periódicas con el Servicio de Impuestos Internos para avanzar, de manera coordinada, con la implementación de la nueva normativa de Aduana y realizar oportunamente los ajustes requeridos a la normativa de aquel Servicio relacionada con zona franca. Finalmente, se desarrolló la Etapa 2 del proyecto, referido a trazabilidad y selectividad manual, sobre la base de los requerimientos levantados en el año 2020.

- **Proyecto de DUS embarcada:** la implementación de este proyecto ha permitido contar con el seguimiento de la carga desde su ingreso a zona primaria hasta su embarque efectivo, agilizando el proceso de legalización de los Documentos Únicos de Salida (DUS Leg) reduciendo el plazo del proceso exportador. Al 31.12.2021, este proyecto está implementado en la Empresa Portuaria de Valparaíso, los puertos San Vicente Terminal Internacional, y Coronel, en Talcahuano; y los Puertos ATI y Angamos, en Antofagasta.
- **Certificados de origen digital AP-SICEX:** durante este período, se ha trabajado en el marco de la ALADI implementando planes piloto con nuevos países, el reconocimiento de certificados de origen digitales para mercancías originarias de Argentina, México, Colombia, Uruguay y Perú; como también en el marco de la promoción del comercio internacional, en lo referente a la emisión de los certificados de origen de la República Popular China. Asimismo, el Servicio determinó una importante medida de facilitación, autorizando solicitar al momento de la importación, la

preferencia arancelaria sobre la base de una copia o un original del certificado de origen.

- **Interoperabilidad aeroportuaria:** Este proyecto viene a mejorar el control documental y físico de las operaciones vía aérea, logrando la interoperación entre los actores relevantes, SICEX y el Servicio de Aduanas, optimizando la entrada de mercancías a la zona primaria y su posterior salida del país por vía aérea, mejorando la trazabilidad de la carga. Para ello, se definió el modelo de operación del proceso de los tres centros de exportación que actualmente operan en zona primaria del Aeropuerto Merino Benítez. En el año 2021, se concluyó de manera exitosa la implementación del control de ingreso a zona primaria mediante la interoperabilidad electrónica entre Aduana con los almacenes de exportación ubicados los recintos de depósito aduanero habilitados en el Aeropuerto Internacional de Santiago: Aerosan, Teisa y Andesur. También, se avanzó en el levantamiento de los procesos operativos actuales hasta el embarque de la carga, y en el diseño preliminar de la situación futura para implementar la etapa 2 en pos del control de los embarques efectivos.
- **Incorporación de la Exportación de Servicios a SICEX.** A partir del año 2020, en las áreas del negocio aduanero y en conjunto con SICEX, se trabajó en un nuevo modelo operativo para la presentación de los Documentos de Salida (DUS y DUSSE) a través de la plataforma SICEX. Durante el año 2021 se generó como entregable el Modelo de Operación futura.
- **Cuaderno ATA.** En el año 2021, se llevaron a cabo las etapas de Modelamiento, avanzando en las tareas de: Alcance de la solución; Diagnóstico Situación actual, y Modelo de operación (to be). Asimismo, se avanzó en la etapa de Análisis de Factibilidad Normativa y las especificaciones de requerimientos.
- **Carpeta de Despacho Electrónica.** Esta iniciativa implementada en el año 2020 contribuye a la simplificación y modernización al proceso de fiscalización, facilitando el comercio internacional, mejorando la eficiencia, en cuanto a tiempos del proceso, evitando el desplazamiento físico de documentos y personas, reduciendo el riesgo de pérdida de documentación y los costos asociados a su almacenamiento físico. Cabe destacar, que esta medida ha tenido especial relevancia considerando el contexto de pandemia, permitiendo reducir la movilidad de personas e intercambio de elementos físicos, al modificar un procedimiento presencial a digitalizado. Al 31.12.2021, la Carpeta de Despacho Electrónica ha sido implementada por 19 Agentes de aduanas, los cuales están autorizados para presentar y conservar las carpetas de despacho electrónicas bajo esta modalidad, permitiendo simplificar el proceso de fiscalización mediante la presentación digital y en línea

de los documentos que conforman el despacho aduanero, evitando la actual presentación físicas de carpetas, mejorando los tiempos y eficacia de las comunicaciones electrónicas entre el Servicio y los Agentes de Aduanas.

- **Programa Operador Económico Autorizado (OEA).** Esta certificación destinada a asegurar la cadena logística, permite un acercamiento y compresión mutua del sector privado con Aduana sobre los procesos y estándares de seguridad esperados, contribuyendo a la fluidez del comercio transfronterizo de mercancías, permitiéndole a las empresas certificadas, alcanzar nuevos mercados con mejores condiciones y ventajas competitivas en sus procesos de importación y/o exportación, accediendo además, a tratamientos diferenciados de cara a los procesos aduaneros, haciéndolo más expedito y eficiente en cuanto a labores de fiscalización. La implementación de este programa, desde su inicio el año 2020 a la fecha, ha certificado 36 operadores.

Área internacional. En el año 2019, Aduanas lideró la Presidencia del Subcomité de Procedimientos Aduaneros, impulsando los contenidos del grupo de expertos aduaneros de APEC, asumiendo una participación clave durante el desarrollo de las reuniones de Altos Representantes del Foro de Cooperación Económico Asia Pacífico (APEC), realizada en el país. Este evento estuvo dedicado al Comercio Electrónico Transfronterizo y los desafíos regulatorios aduaneros que este fenómeno plantea, alcanzado un logro relevante en esta materia, que es la aprobación unánime de las Directrices de Tránsito. Además, se implementó, en el mismo año, el Protocolo de Modificación al Tratado de Libre Comercio y del Acuerdo Complementario sobre Comercio de Servicios entre la República de Chile y el Gobierno de la República Popular China. Dicho protocolo incorporó profundizaciones a la lista de desgravación para importaciones originarias de China en 24 ítems arancelarios.

Asimismo, se suscribió el Acuerdo de Cooperación Asistencia Mutua Administrativa en Materias Aduanas, entre el Gobierno de Chile y el Gobierno de los Emiratos Árabes Unidos. En el marco de la Alianza del Pacífico, el Servicio participó en grupos de trabajo relacionados con los Programas Operador Económico Autorizado, Ventanilla Única, y del Comité de Reglas de Origen y Procedimientos Relacionados con el Origen, Facilitación del Comercio y Cooperación Aduanera. Al amparo de dicho Comité, el Servicio elaboró el Diagnóstico sobre la situación normativa de mercancías incautadas y sus métodos de destrucción en el marco de la economía circular.

Otro hito importante, en este ámbito fue, la firma, en el año 2021, del Reconocimiento Mutuo de los programas de Operador Económico Autorizado (OEA) de Chile y China. Este Acuerdo de Reconocimiento Mutuo entre ambos países, concreta los esfuerzos realizados por el Servicio para asegurar la cadena logística internacional, construyendo relaciones de confianza con aquellos operadores comprometidos con la protección del comercio lícito y el apoyo a las estrategias de fiscalización inteligente.

Sistema de marcaciones de trazabilidad del tabaco. Frente al riesgo de que operaciones de importación de cigarrillos no cuenten con una marcación física en las cajetillas (estampillas), incumpliendo lo dispuesto en el artículo 13 bis del Decreto Ley N° 828/1974 y en el artículo 60 quinquies del Código Tributario, las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduana continúan utilizando el dispositivo SICPAMOBILE (Sistema de Trazabilidad Fiscal de Cigarrillos de Importación), a través del cual se puede verificar N° Serie, ID Lote, Producto, Nombre Empresa que fabricó la mercancía, pudiendo así corroborar la información entregada por el dispositivo con los documentos de base de la carpeta de despacho.

Transformación Digital. En el ámbito de transformación digital, Aduanas, se sumó al desafío gubernamental de avanzar en un Estado sin papeles al servicio de la gente, a través de mecanismos digitales de comunicación, interoperabilidad y plataformas altamente accesibles. En esta línea, al 31 de diciembre del 2021, se han digitalizado 22 de los trámites del Registro Nacional de Trámites, lográndose contar con un 85% de trámites digitalizados. Entre éstos se destacan:

- “Digitalización Solicitud de Pasavante”, que permite a los residentes de zona franca de extensión, solicitar a través de internet los pasavantes, para salir de esas zonas con su vehículo al resto del país.
- “Solicitud de reconocimiento de beneficiario del Sistema de reintegro Ley N° 18.708”. Que permite solicitar al Servicio Nacional de Aduanas ser reconocido como beneficiario de esta Ley.
- “Solicitud de autorización de Salida Temporal para Perfeccionamiento Pasivo”. que autoriza de Salida Temporal del país maquinarias y equipos para su reparación o procesamiento.
- “Solicitud para acogerse a los beneficios contemplados en la Partida 00.04 del Arancel Aduanero. (Franquicia aduanera para funcionarios públicos o empleados chilenos que prestan servicios en el extranjero)”. Permite a empleados públicos, que prestan servicio en el exterior, obtener autorización para ingresar mercancías, efectos personales, menaje de casa, equipos y herramientas de trabajo.
- “Solicitud para acogerse a la franquicia contemplada en el artículo 35 de la Ley N° 13.039, de 1958”. Autoriza a residentes de zonas extremas la internación al resto del país de menaje, máquinas y aparatos utilizados en el ejercicio de su profesión, un vehículo motorizado adquirido, entre otras franquicias.
- “Solicitud de registro de empresa rent a car para la salida temporal de vehículos de alquiler hacia Argentina”. Permite a las empresas de vehículos de alquiler inscribirse en el sistema de vehículos rent a car del Servicio Nacional de Aduanas.

- Franquicia para importación de mercancías de uso de Bomberos (Partida 00.36 del Arancel Aduanero), aportando a que esta noble institución logre en forma expedita tramitar la importación de distintos artículos y maquinarias que necesita para llevar a cabo sus labores, las cuales aportan un gran beneficio social.

Además, se avanzó en la implementación de la Clave Única, como instrumento de identificación digital para las personas naturales que acceden a los trámites de Aduanas y se ha eliminado de forma gradual el uso de papel, con el objetivo de modernizar y aumentar la eficiencia en la gestión, mediante la implementación de DocDigital, plataforma para la gestión de comunicaciones entre los organismos del Estado.

Emergencia sanitaria. A comienzos del 2020, con el inicio de la Pandemia, el Servicio adoptó una serie de medidas de contingencia, para reducir trámites presenciales, reforzando el uso de tecnologías y herramientas digitales, sin perder el debido control y fiscalización aduanera. Esto permitió compatibilizar cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones del Servicio de Aduanas, con la necesidad de velar por la salud de los funcionarios y funcionarias del Servicio Nacional de Aduanas, de los auxiliares de la función pública aduanera y de las demás personas que intervienen en los despachos y operaciones aduaneras.

Dentro de las medidas más relevantes están:

- Eliminación de la exigencia de ratificación de los mandatos extendidos, mediante correo electrónico conforme a lo dispuesto en la resolución exenta N°1179, de 2020, mientras estuvo vigente. Asimismo, tampoco será obligatoria la exhibición de los documentos originales, no presentados en su oportunidad, con ocasión de la autorización prescrita de la misma resolución, respecto de los documentos de base. Lo anterior, no obsta a la obligación de conservación de los documentos relativos a operaciones aduaneras establecida en el artículo 7° de la Ordenanza de Aduanas, en el formato en que se presentaron.
- Autorización para la realización de aforos físicos, a solicitud expresa, previa y voluntaria por parte del Agente de Aduana, sin la presencia de los auxiliares de las Agencias de Aduana, sin que pueda entenderse esta autorización como una eximente de su responsabilidad en la materia.
- Autorización a los Despachadores de Aduana a recibir por correo electrónico, emanado de los consignantes, consignatarios y otros intervinientes de la cadena logística, los documentos que sirven de base para el despacho de mercancías, exigibles para confeccionar y presentar a trámite las respectivas declaraciones aduaneras ante el Servicio, sea que se trate de copias digitalizadas de documentos en soporte papel o documentos electrónicos en su origen, siempre que conste su autenticidad e integridad, salvo que por disposición legal o reglamentaria deban tenerlos en original en soporte material.

- Autorización, en el caso del transporte marítimo, de la confección de la declaración en base al conocimiento de embarque original, contenido en soporte físico, digitalizado o electrónico y se prescinde del canje del BL desde el punto de vista aduanero.

Estas medidas no sólo permitieron el cumplimiento de las labores de fiscalización, sino también garantizaron el flujo del comercio exterior de las mercancías que abastecen al país y las que se exportan, entre ellos, los productos mineros que son claves para la economía nacional y las arcas fiscales. En este sentido, Aduanas dispuso medidas de facilitación para las operaciones de comercio exterior, destacándose las facilidades concedidas para el ingreso preferente de mercancías declaradas como insumos críticos para enfrentar la emergencia sanitaria. Al respecto, en estos dos años, se importaron insumos médicos por un monto CIF de US\$ 4.478 millones.

Terminado el estado de excepción, atendido el resultado de la evaluación de las medidas adoptadas y las solicitudes de los gremios de los Agentes de Aduana (Cámara Aduanera y ANAGENA) en cuanto a extender algunas de las medidas de facilitación adoptadas, se incorporaron de manera definitiva aquellas disposiciones con impacto en la simplificación de los trámites y procesos aduaneros.

Séptima Enmienda del Arancel Aduanero: la implementación de la Séptima Enmienda del Sistema Armonizado en el Arancel Aduanero Nacional implica la actualización la nomenclatura, de acuerdo a los cambios de la tecnología o en los patrones de comercio internacional, así como la incorporación de nuevas partidas, o bien, las mercancías que se reduce su uso, por bajo volumen de comercio, permitiendo así la simplificación y facilitación del comercio internacional. En esta obligación internacional de Chile, como signatario del Convenio Internacional del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, Aduanas trabajo durante el año 2021 en la confección de la versión 2022 del Arancel Aduanero Nacional, en la identificación de ítems, confección de la Tabla de correlación de códigos 2017-2022 y viceversa, en la actualización del listado de bienes de capital, así como en el listado del Anexo C-07. Como resultado de este trabajo, la nueva edición del Arancel Aduanero Nacional fue publicada en el Diario Oficial de 10.12.2021, permitiendo su oportuna implementación en los sistemas informáticos del Servicio. Adicionalmente, se actualizó el listado de bienes de capital bajo la nueva nomenclatura.

3.2.4 Recursos Humanos

En este ámbito durante el período 2018-2022, se desarrollaron, entre otras, las siguientes actividades:

Política de Gestión de Personas. En año 2019, se actualizó la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, a través de un proceso participativo. Posteriormente se elabora el Plan de Implementación de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, basado en los lineamientos y orientaciones del Servicio Civil y sus normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas. Este plan considera como acciones globales:

- Cumplimiento Agenda de Equidad de Género,
- Seguimiento a la aplicación del procedimiento de registro de asistencia y sistema biométrico actualizado,
- Seguimiento, acompañamiento y detección de oportunidades de mejora de la aplicación del nuevo Reglamento Especial de Calificaciones del Servicio, y
- Cumplimiento de las actividades contenidas en la planificación de la realización de Encuesta de Calidad de Servicio del Departamento de Bienestar.

Reglamento Especial de Calificaciones. En base a la normativa vigente, se realizó una actualización del Reglamento Especial de Calificaciones, el cual incorpora a una nueva forma de ponderación de la evaluación del desempeño. Durante el año 2021 se realizaron una serie de actividades, relacionadas con la Implementación del Reglamento Especial de Calificaciones (REC), con el propósito de sensibilizar, comunicar y difundir los cambios y la aplicación del nuevo reglamento especial de calificaciones aprobado mediante decreto supremo N°2339 del 2020, el cual fue publicado el día 28 de abril del 2021 en el Diario Oficial.

Formación y Gestión del conocimiento. A fines del año 2018, se inaugura el Centro de Entrenamiento Aduanero (CEA) en el edificio institucional ubicado en calle Beauchef 1525, Santiago.

En el año 2020, se implementó el “Programa Gestión del Conocimiento Aduanero”, que tiene por objetivo identificar y resguardar el conocimiento crítico institucional, para su retención y traspaso a los funcionarios, para así elevar su desempeño e integrarlos a procesos de sucesión. Estableciéndose un modelo de gestión del conocimiento crítico del Servicio adaptado a las características propias de la Aduana, que incluye los siguientes elementos:

- Gobernanza (normativa).
- Procesos (herramientas a implementar: paginas amarillas, comunidades de práctica).
- Roles (estratégico, ejecutivo, operativo).
- Tecnología (portal del conocimiento, plataformas de conectividad remota).

En estos años se ha fortalecido las capacidades de los funcionarios para el control aduanero, con el rediseño del Plan de Formación Integral Aduanero (PFIA) desde un modelo enfocado en lo presencial a un diseño modalidad 100% virtual y cuyo objetivo continuó siendo el reducir las brechas de competencias de los funcionarios, que actualmente realizan funciones de control en la línea.

Gestión de la Innovación. En su Plan Estratégico, el Servicio Nacional de Aduanas declaró que generará instancias formales que permitan promover y estimular la innovación al interior del Servicio. Producto de lo cual, en los últimos años, se desarrollaron, con profesionales internos, talleres de Gestión a la Innovación, a nivel nacional. El objetivo de estos talleres ha sido dar a conocer a los funcionarios de las aduanas, algunas de las metodologías usadas en Innovación e invitar a participar del Portal Innovadores Públicos.

En el marco del Concurso Funciona, organizado por el Servicio Civil, a comienzos del 2018, el equipo del Servicio Nacional de Aduanas obtuvo el 3er lugar con: “Almacén Verde en la gestión de Aduanas”, (iniciativa que consiste en incorporar el reciclaje en las mercancías incautadas, asociando su reciclaje al proceso de subastas aduaneras, reduciendo con ello los altos costos por concepto de destrucción), por lo cual, los funcionarios ganadores realizaron una pasantía en la Institución Pública Receita Federal, dependiente del Ministerio de Hacienda de Brasil.

A fines del 2021, para incentivar y mejorar su gestión para la innovación, el Servicio, en conjunto con el Laboratorio de Gobierno, realiza un estudio diagnóstico para identificar las distintas percepciones de los funcionarios y funcionarias, sobre la cultura de innovación en el Servicio, con la finalidad de generar e implementar cambios significativos y mejoras en su quehacer como institución pública.

En el período 2020-2021, se realizaron dos cursos de Transformación Digital dictado por la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC), con un total de más de 140 funcionarios capacitados, principalmente, equipo directivo, jefaturas intermedias y encargados de Aduanas regionales y Dirección Nacional. Esta capacitación, ha tenido como propósito entregar el conocimiento y preparar a funcionarios del Servicio en la aplicación de aquellas prácticas y metodologías que les permitan superar las dificultades que implican para las Organizaciones asumir el desafío de la Transformación Digital, el curso se enfocó en dar un uso estratégico a las nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

3.2.5 Tecnología de Información y Comunicaciones

Los principales logros alcanzados durante este período, en este ámbito, se resumen en los siguientes puntos:

En diciembre de 2018 se logró migrar el 100% de las aplicaciones del Core-Aduana definidas en el alcance, permitiendo establecer condiciones base para estandarizar las aplicaciones propias de manera de agregar mayor valor al negocio.

En el año 2019, se comienza la implementación del Programa Aduana Digital. Que a la fecha ha permitido, entre otros avances:

- Implementación de Escritorio y Correo en la Nube.
- Nueva arquitectura de aplicaciones nube. Este proyecto tiene como objetivo declarar y disponer de una Arquitectura de Aplicaciones que de soporte al despliegue de aplicaciones en plataformas nube.
- Migración plataforma central a la nube. Con el objetivo de definir una arquitectura que se alinee a las necesidades de evolución del Servicio y que permita apalancar los pilares y principios que se desean: en base a la ubicuidad, la disponibilidad, la seguridad y la trazabilidad.
- Data center secundario en la nube. A fin de contar con las instalaciones, infraestructura y equipamiento de cómputo que permita mantener y ejecutar las aplicaciones centrales de negocio como respaldo de operación y alternativa ante una recuperación de desastre.

Además, el trabajo realizado durante estos años permitió desarrollar una serie de las aplicaciones informáticas, digitalización de trámites y actualización de sistemas informáticos del Servicio, en apoyo a los cambios normativos.

3.2.6 Gestión de Infraestructura y Soporte.

Los principales logros alcanzados durante este período, en este ámbito, se resumen en los siguientes puntos:

En año 2019, se elaboró un Plan Quinquenal de Inversiones 2019-2022, con el objetivo de determinar las necesidades inherentes al trabajo que realizan los funcionarios del Servicio de Aduanas a nivel nacional, en los edificios Institucionales, Avanzadas Interiores y Complejos Fronterizos. Este plan estableció metas ambiciosas para el Servicio, instruyendo la modificación de la infraestructura operativa a nivel nacional, según la renovación de los edificios de las distintas Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, las cuales se encuentran en un estándar limitado y requieren su renovación.

Bajo este contexto y para materializar la Cartera de Proyectos propuesta en la Planificación Estratégica del Servicio, se debió desarrollar las respectivas evaluaciones de proyectos e ingresarlas al Banco integrado de Proyectos (BIP), lográndose el año 2020, la recomendación favorable y el

financiamiento por más de M\$14.000.000 para la construcción de nuevos edificios en la Dirección Regional Aduana Talcahuano, Administración Aduana Puerto Aysén y Avanzada Quillagua, logros que se materializaron, a pesar de las dificultades presentes producto de la pandemia del COVID-19.

Además, se habilitó nuevo edificio institucional en Valparaíso, y se recuperó y remodeló un edificio destinado a bodega, que permitió habilitar espacios adecuados para oficinas, reduciendo costos en arriendos y mejorando las condiciones de trabajo para 250 funcionarios, concentrando áreas en un mismo lugar de trabajo.

3.2.7 Seguridad y Gestión de datos.

En la actualización de Planificación Estratégica, realizada el año 2019, se incorpora el objetivo estratégico “Seguridad y Gestión de Datos”, para encargarse, de manera inteligente, de la gran cantidad de datos y flujos de información que administra Aduanas, utilizándolos como soporte para una fiscalización predictiva y cada vez más eficiente. Considerando la importancia que tienen los datos en el mundo actual, a los que se les debe incorporar inteligencia para sustentar el proceso de toma de decisiones.

En este ámbito, se trabajó en los últimos dos años, en las siguientes iniciativas:

- **Intercambio de datos de las declaraciones aduaneras.** Se construyó la matriz de datos armonizada que contiene la información para el Intercambio de Declaraciones Aduaneras de Salida entre países de la Alianza Pacífico para lograr el Intercambio de datos de las declaraciones aduaneras a través de la Ventanillas Únicas de Comercio Exterior (VUCE), iniciando las pruebas de mensajería entre Chile, México y Colombia.
- **Dashboard de comercio exterior.** Se desarrolló una herramienta que mejora el acceso a la información de comercio exterior a través de 15 tableros interactivos y tres reportes dinámicos que permiten a los usuarios no experto acceder al mundo del comercio exterior, obtener gráficas actualizadas con información regionalizada de manera amigable, rápida y de calidad. Estos tableros dinámicos de información o Dashboard, mejoran el acceso a la información, permiten a los ciudadanos generarla de manera autónoma, facilitan su lectura, análisis correcta interpretación del comportamiento de las importaciones y exportaciones. Estos tableros también pueden visualizarse también en celulares y equipos móviles, poniendo la información de comercio exterior en las manos de las personas.

Integración con otros Servicios. Con el fin de fortalecer los procesos de fiscalización en distintas áreas y/o sectores, Aduanas ha desarrollado un trabajo coordinado interinstitucional, intercambio de información y mesas de trabajo para atender casos relevantes con distintos organismos del Estado con roles en políticas públicas y de fiscalización, tales como, SII,

CCHEN, CORFO, Registro Civil, SAG, SERNAPESCA, Ministerio Público, Ministerio del Interior, MINREL, Unidades de Coordinación Estratégicas (UCE), entre otros.

- En la fiscalización del sector minero, en materia de fiscalización de litio, se ha mantenido la relación del apoyo técnico especializado con CORFO y CCHEN, con el SII se ha fortalecido el análisis en casos relativos a metales preciosos y litio, manteniéndose con COCHILCO mesas de trabajo e intercambio de información para la potenciar la fiscalización del cobre y sus subproductos mediante la interconexión entre ambos servicios.
- En el año 2021, se logró desarrollar una plataforma de interconexión en línea con el Servicio de Impuestos Internos, lo que permite acceder a información básica de los contribuyentes. A su vez, Aduanas han sido partícipe de la RED Sustenta que lidera SERNAPESCA, cuyo objetivo es resguardar el recurso marítimo y pesquero, frenando la pesca y comercialización ilegal.
- En el ámbito de Seguridad, durante el año 2021, se fortaleció el trabajo de inteligencia e intercambio de información permanente y pertinente interinstitucional, con la Dirección General de Movilización Nacional (DGMN), Policías y la Fiscalía, potenciando el perfilamiento de riesgos (sujetos de interés). Asimismo, se participó activamente en distintas mesas intergubernamentales relacionadas con el tema, por ejemplo: Mesa de Armas y Fuegos de Artificio del Ministerio del Interior (Oferta y Demanda), Mesa de Coordinación Perú - Chile sobre Tráfico Ilícito de Armas y Municiones la cual es liderada por el Ministerio de Relaciones exteriores (MINREL) y la Mesa de Coordinación sobre tráfico de armas coordinada por igualmente por MINREL.

Asesoría Fondo Monetario Internacional. Para avanzar en este ámbito, en noviembre 2020, el Fondo Monetario Internacional (FMI), realizó la Asistencia Técnica “Un nuevo enfoque para modernizar el SNA a partir del uso óptimo de los datos”. Realizándose un seguimiento de las medidas que apoyan la modernización de los procesos aduaneros; el uso de los datos en el proceso de selectividad e Identificar vulnerabilidades y oportunidades de mejoras. Los resultados de este trabajo significaron, la entrega por parte del FMI de una serie de recomendaciones al Servicio, para implementar en el Corto y Mediano Plazo.

Selectividad Inteligente: Para lograr el fortalecimiento del análisis e inteligencia datos, Aduanas se encuentra desarrollando proyectos como la plataforma analítica, una pieza fundamental en la modernización, de los servicios que apoyan la gestión del riesgo y los planes de fiscalización. Además, se trabaja en la primera fase del proyecto que automatizará el sistema de selectividad para que pueda recibir información de alertas, no tan solo asociadas a filtros o selecciones manuales, sino que también pueda identificar operaciones de riesgo a partir de modelos analíticos avanzados de datos. Estas entre otras iniciativas contribuyen a optimizar los resultados del Servicio en beneficio de Chile y de sus habitantes, aumentando

recaudación tributaria que posibilita financiar programas sociales, facilitando el Comercio Exterior motor de crecimiento económico y evitando el ingreso de productos ilícitos que puedan poner en riesgo la seguridad y salud de las personas.

Durante el año 2021 se avanzó notablemente en la disponibilización de modelos de analíticos y herramientas de visualización de datos, a las Unidades de Análisis de Riesgo de las aduanas regionales, que fortalecieron el enfoque basado en datos para la gestión de riesgos aduaneros. Se destacan dentro de los modelos, el Modelo Análisis Relacional que permitió la integración de herramientas tecnológicas con el afán de explotar los datos de sistemas vehiculares permitiendo representar gráficamente, por medio de técnicas de teorías de grafos, vinculaciones ocultas en los datos en formato de redes. En este mismo sentido, también, se puso a disposición del trabajo operativo el Modelo Predictivo de Riesgo de Vulneración a los Derechos de Propiedad Intelectual, herramienta que tiene por objetivo estimar y disponer de la probabilidad de ocurrencia del riesgo de vulneración a la Propiedad Intelectual en las operaciones de importación marítima a partir de las técnicas de inteligencia artificial (IA).

En el marco de la explotación de datos con fines de orientar una acción operativa más eficaz, se destaca también la creación y puesta en marcha del el Modelo de Análisis de Primer Evento (MAPE) para importaciones, el que a través de la integración de fuentes de información, permite disminuir los tiempos de análisis multivariado y entrega una referencia de riesgo para este tipo de operaciones. En esta misma línea también destaca el Monitor de Flujo de Carga Terrestre, donde es posible ver y consumir información integrada de eventos registrados en distintas plataformas para fines de trazabilidad y fiscalización.

Implementación de la metodología de segmentación de operadores y obtención del IGR de forma sistemática (corto). A fines del 2020, se logró concretar el diseño y creación de un Modelo Global de Riesgos, denominado Índice Global de Riesgos (IGR), que incorpora recomendación de entidades consultoras externas internacionales, en cuanto a fortalecer los modelos de categorización de riesgos de operadores con información externa (tributaria entre otras).

Dicha modelo contempla entre otros:

- La identificación de operadores relevantes, desde el punto de vista del volumen de operaciones (quedan fuera del análisis los operadores esporádicos, con hasta 2 operaciones en el periodo).
- La clasificación de dichos operadores, en virtud de montos (CIF) relacionados con sus operaciones.
- El cálculo de 21 indicadores que, a partir de datos de Aduana e Impuestos Internos, permiten establecer el nivel de riesgo asociado a cada Importador.

En mayo 2021, se generó una segunda versión, que consideró ajustar el primer producto del IGR 2020, incorporando una apertura para el indicador

de denuncias aduaneras, para considerar factores que aplican a la realidad de las operaciones del COMEX en nuestro país, y que hacen que la visualización del comportamiento de las categorías del nivel de riesgo de los operadores sea más ajustada a la realidad.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

El Servicio Nacional de Aduanas, en base a los nuevos lineamientos gubernamentales, enfocará su acción en construir un Estado Moderno, que entregue mejores servicios a sus usuarios.

4.1 Desafíos asociados al ámbito de la Fiscalización

- **Implementación del Modelo de Continuidad Operacional de la Escuela de Adiestramiento Canina (EAC) y su fortalecimiento.** El objetivo de esta iniciativa es implementar el Modelo de Continuidad Operacional para la Escuela Canina, incluyendo la formalización y difusión de políticas y procedimientos regularán el quehacer de la EAC, mejoras en procesos y gestión del recurso canino a nivel nacional considerando la priorización de riesgos definida en el Modelo Operativo de Fiscalización, retomar actividades productivas (canes) y de adiestramiento binomios producto de la pandémica y levantar necesidades de dotación para su continuación y desarrollo con un horizonte de 3 a 5 años.
- **Implementación del Modelo Operacional para Tecnología No Invasiva (TNI) y Levantamiento de un Plan de Renovación Tecnológico.** El objetivo de esta iniciativa es poner en práctica el Modelo Operacional para TNI haciendo énfasis en la bajada del modelo a un plan de trabajo (para los próximos 5 años) de relocalización, renovación y adquisición de equipos TNI mayores, de manera de actualizar las capacidades de detección y de análisis de los equipos y procesos de revisión no intrusiva y potenciar la función fiscalizadora del Servicio sin alterar el normal flujo de las cargas y mercancías que circulan por las fronteras. En particular, se trabajará en el levantamiento de un Plan de Renovación de TNI, el que incluirá las nuevas necesidades de herramientas de inspección en los 2 grandes proyectos portuarios que hoy se encuentran en etapa de diseño, a saber, el Puerto Exterior en San Antonio y el Terminal 2 de Valparaíso, además de la ampliación del complejo fronterizo de Pino Hachado, en el sur del país.
- **Potenciar el trabajo colaborativo interinstitucional en la Mesa de Armas y Fuegos de Artificio y aportar en la generación del reglamento de la Modificación a la Ley de Armas.** Con relación a la modificación de la Ley de Armas, tenemos el gran desafío de participar activamente en la generación del nuevo reglamento de la ley 17.798, respecto de nuevas regulaciones o exigencias que establece esta modificación legal de la ley 17.798, entendemos que el Servicio deberá efectuar adecuaciones a la normativa aduanera, siendo posible que para

fortalecer el control se levantar proyectos que permitan la validación sistémica con la DGMN y/o ajustes a los procesos de control y fiscalización actual para las importaciones de armas.

- **Actualizar la normativa que regula a Usuarios de Zona Franca (jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduanas).** Durante el año 2022, se tiene programado efectuar una revisión a la Resolución Exenta N°718/2020 y sus anexos, que regula los Procesos Disciplinarios relacionados con los despachadores y operadores sujetos a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduanas, de manera de actualizar específicamente los Usuarios de Zona Franca.

4.3 Desafíos asociados al ámbito de la Facilitación

- **Carpeta de despacho electrónica.** Se trabajará para incluir a nuevos agentes de aduanas en esta herramienta digital, a fin de disponer de una mejor trazabilidad de las operaciones, evitando el desplazamiento físico de documentos y personal, disminuyendo el riesgo de pérdida de documentación, costos de almacenamiento. Por otra parte, se tiene considerado hacer extensiva la aplicación del beneficio a la fiscalización en la línea para la revisión documental.
- **Mandato para despachar.** Poner en operación lo dispuesto en la Resolución N°2299, de 2021 del Director Nacional de Aduanas, que modifica el Compendio de Normas Aduaneras, en relación a las normas para otorgar mandato para despachar mercancías de ingreso y salida, igualando en lo que corresponde, las posibilidades de conferir mandato para ambas destinaciones mediante instrumento privado, incluidos los medios electrónicos con firma electrónica avanzada.
- **Emergencias energéticas de gas natural entre Chile y Argentina.** Implementar normativa y tecnológicamente, el procedimiento para el control de las importaciones y exportaciones que se realicen en el marco de las emergencias energéticas de gas natural entre Chile y Argentina. Esta implementación, emana del “Protocolo de Coordinación en Emergencias Energéticas y de Comunicación sobre operaciones de comercialización, exportación, importación y transporte de energía eléctrica y gas natural”, suscrito por los Ministros de Energía de Chile y Argentina, en el marco del Acuerdo de Complementación Económica N°16 entre Chile y Argentina sobre normas que regulan la interconexión gasífera y el suministro de Gas Natural entre ambos países, lo que contribuirá a una mejor satisfacción de las necesidades internas del país.
- **En materia de proyectos,** el Servicio tiene el desafío de:
 - Concluir el primer trimestre del año 2022 el proyecto de Envíos Postales de Ingreso en lo que se refiere a la recepción de información de parte de Correos de Chile relativa a la recepción de la carga y realizar el envío de

- las Hojas de trabajo hacia Correos, ambas integraciones a través de SICEX.
- Pasar a producción las Solicitud de Modificación a Documento Aduanero por la vía electrónica en lo que respecta a las DUS LEG por el canal SICEX y Aduana, simplificación y digitalizando la forma actual de tramitación.
 - Implementar el proyecto de Interoperabilidad Aeroportuaria Fase 2 (Salida de mercancías), cuya coordinación está a cargo de SICEX y cuenta con la participación en las etapas iniciales de los principales actores de la vía aérea, cuyo objetivo es contribuir a mejorar la coordinación y el control de los embarques aéreos.
 - Implementar la Interconexión con el Recinto de Depósito Aduanero el Sauce para mejorar el control, fiscalización y trazabilidad de la carga que ingresa en el recinto extraportuario El Sauce (EXPS), a través de información disponible mediante la interconexión con Aduana y el Puerto Terrestre Los Andes.
 - Ampliar los puertos y/o terminales portuarios que informan los embarques efectivos de la carga en contenedor mediante la interoperabilidad de la DUS Embarcada a través de SICEX, mejorando la trazabilidad de la operación y posibilitando la anticipación de la legalización de la operación. Para el año 2022, se considera la incorporación de los puertos San Vicente, Talcahuano y San Antonio.
 - Implementación Ley REP -Neumáticos, que consiste en términos generales en el registro y envío de información requerida por el Ministerio del Medio Ambiente, a través de las declaraciones de importación, en el marco de la Ley REP y del Decreto N°8, de 2021, sobre el producto prioritario “neumáticos”.
 - Implementar la tramitación electrónica de las operaciones de ingreso a zona franca de Punta Arenas, con sus aclaraciones y anulaciones, de acuerdo con el plan de puesta en marcha definido por este Servicio, para luego iniciar la recepción de otros documentos tramitados ante la respectiva Sociedad Administradora. También se contempla aprobar la normativa local para la zona franca de Iquique, publicarla y difundirla.
 - Incorporar Exportación de Servicios a SICEX. Finalizar la Fase de Construcción, las Capacitaciones por parte de Aduanas y SICEX, la Fase de Pruebas y la Puesta en Producción. Por su parte, tanto la fase de pruebas como la puesta en marcha se realizarán durante los próximos meses de febrero y marzo, y requerirán un apoyo informático para testear el envío y recepción de documentos.
 - Digitalización de trámites. Durante el 2022, se debe digitalizar un nuevo trámite, permitiéndole a los usuarios acceder a ellos a través de la página web del Servicio, contando a fines del 2022, con un 88,5% de los trámites digitalizados.
 - **Negociaciones comerciales.** Avanzar hacia la conclusión de las negociaciones de los Acuerdos de Cooperación y Asistencia Mutua en Materia Aduanera con Vietnam y seguir trabajando en la negociación de los Acuerdos de Cooperación y Asistencia Mutua en Materia Aduanera con India, Rusia, Guarda di Finanza de Italia, Qatar, Hong Kong, Bielorrusia y Egipto.

4.1 Desafíos asociados al ámbito de Gobernanza

- **Certificación ISO 9001.** Mantener la certificación ISO 9001:2015, reflejando el compromiso institucional por trabajar día a día la mejora continua. Oportunidad en la cual, se espera aumentar el alcance certificando otras unidades y procesos.
- **Medición Satisfacción Usuaría.** Con el objetivo de medir y mejorar la calidad de Servicio, Aduanas participará, nuevamente, de la Medición de Satisfacción Usuaría, que realiza la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. Los resultados de la medición permitirán identificar oportunidades de mejora en la entrega de servicios y atención de usuarios.
- **Diagnóstico Control de existencias en almacenes aduaneros.** Realizar el levantamiento de cómo se registra actualmente el control de existencias en los distintos almacenes. A partir de esos resultados presentar una propuesta de Implementación del Sistema Informático de Control de Existencias para Mercancías Abandonadas a nivel Piloto, en atención a las necesidades de sistematizar la información existente, actualizarla permanentemente y unificar la forma de control llevada por las Direcciones Regionales.
- **Concretar la firma del Convenio Estado Verde con el Ministerio de Medio Ambiente,** que permitirá certificar al Servicio en materias medioambientales, contando además con la capacitación de los funcionarios en esta área.
- **Profundizar la gestión estratégica de mercancías abandonadas, incautadas y decomisadas,** con el objetivo de generar mayores ingresos y menores gastos para el Estado y para el privado por concepto de almacenaje, así como el costo de oportunidad asociado a lo mismo, aumentando la eficiencia en los procesos de comercio exterior, y así propender a mejorar la competitividad nacional. Esto se realizará, a través de visitas a regiones, fortalecimiento y capacitación de los equipos de loteo, ejecución de subastas con mirada nacional, actualización constante de los inventarios de las mercancías mencionadas, así como el establecimiento del loteo como una actividad constante y permanente. Potenciar destrucciones y donaciones y finalmente, modificar el manual de subastas.
- **Elaborar “Procedimiento para la constitución, modificación y prórroga de las sociedades Agencias de Aduanas”,** procedimiento a través del cual se estandarice criterios y directrices, a objeto de dar certeza jurídica al proceso.

4.4 Desafíos asociados al ámbito de Recursos Humanos

- **Implementación del Reglamento Especial de Calificaciones:** En este primer año del nuevo Reglamento se trabajará en:
 - Aplicar el reglamento especial de calificaciones a plenitud, acompañando tanto funcionarios/as como a precalificadores/as en la implementación de las hitos y etapas del nuevo REC.
 - Acompañar en la implementación del REC a través del Sistema Integrado de Gestión de Personas de Aduanas (SIGPA), en el cual se espera registrar y procesar la información del proceso de calificaciones.

- **Fortalecer las capacidades para el control aduanero.** Realizar un ajuste de los módulos con el objetivo de mejorar el PFIA impartido en su versión 2021 y de adaptarlo a una versión b-learning, es decir, que reincorpore la ejecución de clases presenciales en el Centro de Entrenamiento Aduanero (CEA). Además, este año se actualizará todo el programa en base a la actualización del mapa funcional. Finalmente, este año se iniciará la implementación de un sistema de facilitadores de capacitación, que busca formalizar la labor que desempeñan funcionarios/as expertos/as que han cooperado ya sea en el diseño, desarrollo de contenidos y/o impartición del PFIA, incorporar nuevos/as funcionarios/as a esta labor y crear un sistema de desarrollo y reconocimiento para estos expertos/as.

- **Programa de gestión del conocimiento:** Continuar con el desarrollo de este programa, ejecutando, entre otras, las siguientes actividades: sesiones mensuales del Panel de Conocimiento Experto, desarrollo de una Comunidad de Práctica, implementar un programa piloto y sesiones cuatrimestrales del Comité Estratégico.

- **Fortalecer la comprensión y sintonización de los equipos con los lineamientos del Servicio en materia de Calidad de Vida,** con la puesta en marcha de diversas conductas que den cuenta de esta incorporación a través de:
 - Talleres prácticos sobre Prevención de la Violencia Laboral, Fomento del Buen Trato Laboral y Conciliación Trabajo - Familia.
 - Realizar actos de reconocimiento a través del desarrollo de hitos que hacen visible y público los valores y comportamientos deseables para el Servicio Nacional de Aduanas.
 - Implementación de planes de acción preventivos definidos en la política preventiva del consumo de drogas y alcohol.

- **Incentivar y gestionar la innovación en el Servicio.** Avanzar en las recomendaciones que realizó el Laboratorio de Gobierno, a través de la medición anual del Índice de Innovación Pública. Para esto se propone avanzar en un diagnóstico del Servicio acerca de la Cultura de

innovación, para luego formular una estrategia y posteriormente un plan de trabajo al respecto.

- **Realizar diagnóstico sobre Trabajo Remoto en el Servicio.** A partir del cual se podrá avanzar, en este primer año, en los lineamientos necesarios y pertinentes para poder instaurar el trabajo remoto en el Servicio Nacional de Aduanas. Posteriormente formular una estrategia y plan de trabajo al respecto.

4.5 Desafíos asociados al ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación

- **Implementación de Base de datos en Nube como Servicio.** El Servicio Nacional de Aduanas se encuentra en una situación crítica en su plataforma de servidores y software, lo que produce un alto riesgo de caídas de sistemas que sustentan el comercio exterior y son un pilar para la recaudación fiscal. Por tanto, y con el objeto de abordar la situación indicada, se estima necesario implementar una medida cuyo principal objetivo se centre en lograr niveles de comportamiento estable en las plataformas vinculadas al comercio exterior y asegurar la continuidad operacional del Servicio.

Además, implementar proyectos bajo esta tecnología, sin necesidad de grandes inversiones, de forma segura y accesible desde cualquier lugar. Esta tecnología o plataforma permite mayor velocidad en el despliegue de soluciones y tener elasticidad que permita a los sistemas adaptarse a las demandas variables de los que requiera Aduana como Comex. Una prioridad de implementación en nube son los proyectos: “Postal”, e “Integración Courier”

- **Análisis de Gobierno TI, Seguridad de la información, continuidad infraestructura TI.** Generar propuestas del ámbito tecnológico para beneficio del Servicio Nacional de Aduanas acorde a sus funciones y proyección. Se considera profundizar en los siguientes ámbitos: Gobierno TI, para asegurar la continuidad operacional a la vez de lograr un plan de modernización acorde a las necesidades de aduanas, que sean medibles y controladas; Ciberseguridad, que considere mejoras e identificación de riesgos utilizando buenas prácticas; e Infraestructura, considerando estrategias de crecimiento y transición hacia infraestructuras flexibles y elásticas.
- **SIGPA Etapa 2.** Esta iniciativa permitirá iniciar la operación de la etapa 2 del sistema integrado de gestión de “personas aduana”, el cual está orientado a los módulos de fiscalizador habilitado, ausentismo (Permisos, Cometidos, Licencias Médicas, Feriados Legales), calificaciones y auto consulta del funcionario y de la gestión administrativa que se realiza en las aduanas regionales. Junto con ello la Operación Plan Piloto REC (Reglamento Especial de Calificaciones).
- **FESNA Etapa 2.** El objetivo de este proyecto es facilitar un sistema al Servicio Nacional de Aduanas que permita realizar el firmado digital,

almacenamiento y revisión de los documentos que se utilizan al interior del Servicio. La etapa 1 de este sistema ya se encuentra en producción y la etapa dos consiste en la incorporación de “visadores” en el flujo de firmado del documento. Se desea masificar su uso de la plataforma para todos los funcionarios que necesiten realizar firmado de documentos de manera digital.

- **Digitalización de la solicitud de la Declaración de Almacén Particular de Importación Trámite Simplificado (DAPITS) y su tramitación electrónica.** Esta iniciativa, permitirá digitalizar un trámite que actualmente es manual. Con el propósito de agilizar la tramitación de este tipo de operaciones modificando su procedimiento de manual a electrónico, esta iniciativa propone lo siguiente: digitalizar el proceso completo de la “DAPITS” permitiendo su tramitación electrónica y almacenamiento en los sistemas de información del servicio, facilitando con ello el seguimiento, control y fiscalización de las operaciones de internación bajo régimen suspensivo, acogidas a franquicias aduaneras. Integrándose con sistemas como SICOMEXIN, SRS y DIPS Carga y Franquicias.

4.6 Desafíos asociados al ámbito de la Infraestructura y Soporte

- **Plan Quinquenal de Infraestructura (2022-2030).** Los logros obtenidos a través del Plan Quinquenal de Infraestructura no sólo mantienen relación con la ejecución de las obras de los edificios institucionales ya comenzados, sino también con el control físico y presupuestario de las iniciativas ejecutadas y próximas a comenzar su ejecución. En este sentido, se requiere completar el Plan Quinquenal de Infraestructura, generando nuevas y progresivas evaluaciones sociales de proyectos para los nuevos edificios Institucionales, tales como los edificios para las Aduanas de Arica, Iquique, Valparaíso, Osorno y Puerto Montt (entre otros), sumado al nuevo control Aduanero de El Loa. En esta misma línea, se trabajará en un Plan destinado a renovar la infraestructura de almacenes fiscales, en base a la metodología del Ministerio de Desarrollo Social, que se encuentran a lo largo del país, determinando un modelo de negocio integral que permita la correcta ejecución del ciclo de vida de las mercancías incautadas por el Servicio, hasta lograr su destinación definitiva, sea esta donación, pago de derechos, subasta o destrucción.
- **Plan de Normalización y Certificación de Infraestructura (2022-2023).** Con la finalidad de mantener correctamente normalizada y certificada las instalaciones de la infraestructura del Servicio, se hace necesario abordar un plan de normalización y certificación sustentable de edificios de Aduanas, así como también de aquellos edificios destinados a la habitabilidad de los funcionarios en los distintos puntos de control, mejorando con ello la calidad de vida de los funcionarios y

manteniendo de esta forma la continuidad operacional del Servicio. En este primer año, se trabajará en regularizar las instalaciones de gas y electricidad en la habitabilidad de los pasos fronterizos, principalmente, del sur de Chile.

4.7 Desafíos asociados al ámbito Seguridad y Gestión de Datos

- **Proyecto de Selectividad Inteligente:** Para el año 2022 se espera avanzar en la integración de los modelos analíticos y el Sistema de Selectividad con el que cuenta Aduanas, para esto se deberá fortalecer la plataforma analítica para efectos que pueda dar respaldo a los desarrollos que se encuentran implementados y los que están en proceso de elaboración. Del mismo modo, se espera trabajar en las mejoras necesarias el sistema de selectividad, de manera que pueda mejorar su desempeño e integración con los resultados de los modelos descriptivos y predictivos de riesgos.

Para el año 2022, se tiene considerado efectuar la implementación del sistema SAS, software adquirido por el Servicio y que contará con aporte de recursos económicos del Plan Frontera Segura y el convenio de transferencia de recursos de la Subsecretaría del Interior. El objetivo primario de esta iniciativa es la integración de modelos de riesgos con el fin de aplicar estrategias diferenciadas para una fiscalización ágil e inteligente, que permita orientar la toma de decisiones en diferentes niveles, logrando otorgar seguridad integral a la cadena de comercio exterior en su conjunto, en el combate con el Contrabando y Crimen Organizado.

- **Avanzar en la adecuación e implementación del Modelo Global de Riesgo (Índice Global de Riesgos).** Durante el año 2022, se avanzará en la implementación del Índice Global de Riesgos en los procesos claves de fiscalización del Servicio, definiendo las etapas y metodologías de evaluación de riesgos específicos que se derivan de este IGR, con foco en potenciar los procesos de selectividad de operaciones/operadores, auditorías aduaneras a posteriores y acciones de fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras. Será clave para este proceso, contar con información de organismos externos como Servicio de Impuestos Internos y Tesorería, de manera sistemática y automatizada.
- **Avanzar en lograr la interconexión vía web: Aduanas-SII.** Continuar el desarrollo en la plataforma de entidades externas para lograr la interconexión en línea con el Servicio de Impuestos Internos para acceder a información Tributaria contenida en los Formularios F22 y F29. Esta información generará un aporte importante a la fiscalización

tanto desde el punto de vista de la eficiencia interna como al combate a la evasión, lavado de activos, contrabando e incluso la facilitación del comercio lícito, dado que permite incrementar la capacidad de mejorar la cantidad, oportunidad y calidad de la información para la identificación de los riesgos, así como para la efectiva aplicación de las medidas de control y facilitación que se pongan en práctica antes, durante y posterior al despacho aduanero.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	41
.Anexo 2: Recursos Humanos	46
.Anexo 3: Recursos Financieros	54
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	55
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	57
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	58
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	58
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	59
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	61
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	62
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	63
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	64
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	65

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

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

Misión Institucional

Fiscalizar y facilitar el comercio exterior, para contribuir a la recaudación fiscal, al desarrollo económico, a la competitividad y a la protección del país y las personas, a través de procesos sinérgicos, efectivos y transparentes, sustentados en una gestión estratégica e inteligente de los datos e información.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Fomentar el crecimiento económico promoviendo instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2	Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3	Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.
4	Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Desarrollar y aplicar estrategias diferenciadas para una fiscalización ágil e inteligente, según el nivel de cumplimiento de los operadores y los riesgos prioritarios del país.
2	Fomentar el cumplimiento voluntario, a través de la optimización de procesos y normativa basada en estándares internacionales, y el diseño e implementación de programas que facilitan las operaciones aduaneras.
3	Establecer estrategias de explotación, desarrollo y mantención de plataformas de tecnologías de la información que soporte los procesos, para garantizar una gestión integrada y eficiente, y con ello, asegurar la prestación de un servicio oportuno y de calidad a nuestros usuarios
4	Crear y desarrollar un sistema de seguridad y gestión de datos e información institucional, para contribuir al mejoramiento continuo y eficiente de los procesos, facilitando la toma de decisiones estratégicas, basadas en el análisis de datos.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

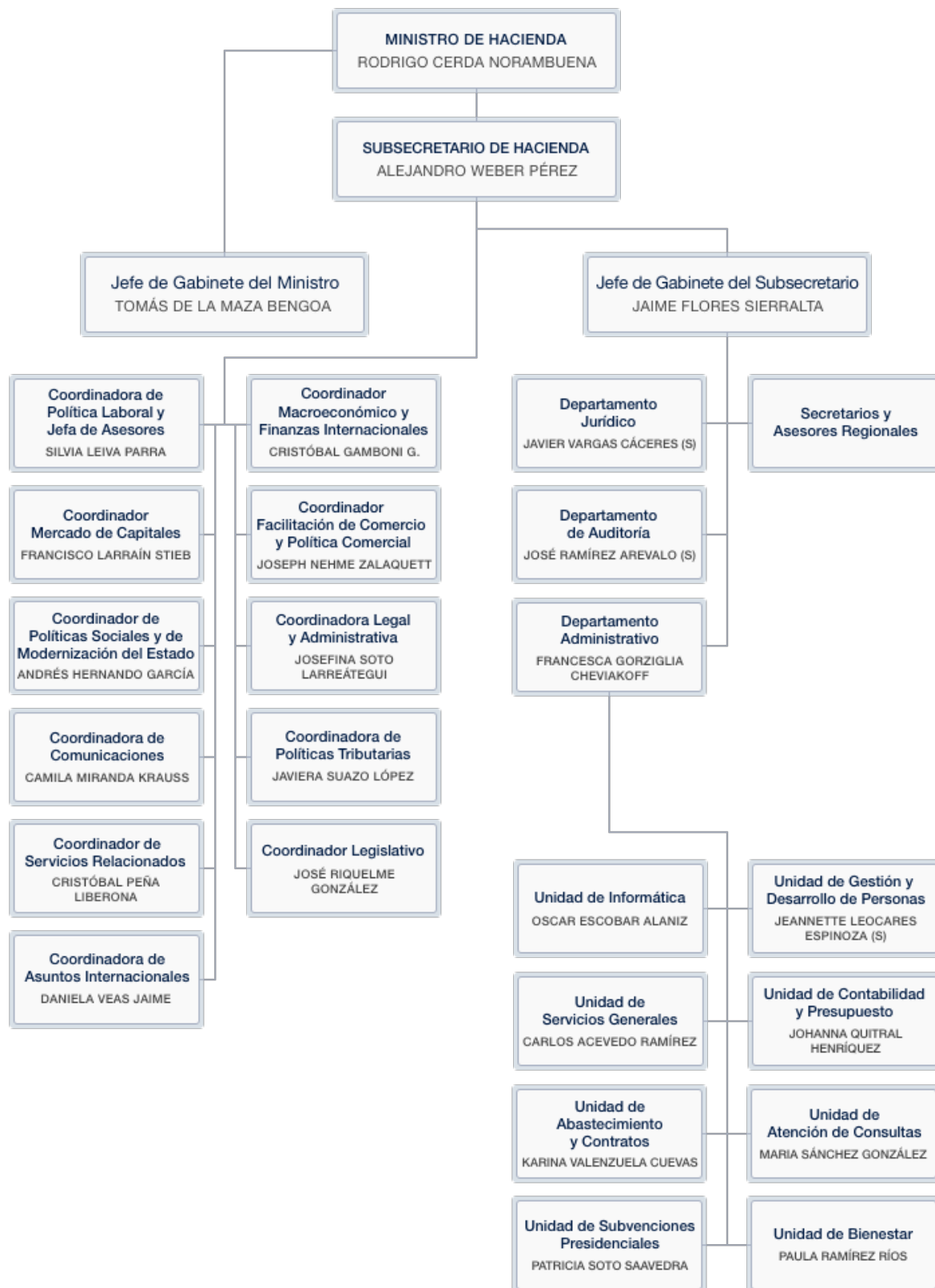
Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Provisión de operaciones de comercio exterior.	A través de este servicio, Aduanas proporciona operaciones de comercio exterior y considera la aplicación de estrategias que promuevan la integración de procesos, la simplificación 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. Si bien la tramitación en línea de las operaciones es el resultado de la presentación de una serie de documentos asociados a la operación de comercio exterior, los cuales deben que debe cumplir necesariamente con la reglamentación aduanera, es en ésta instancia donde el Servicio valida y permite la tramitación efectiva de las operaciones de comercio exterior. El conjunto de todas estas operaciones son registradas y valoradas en nuestros sistemas informáticos y sobre los cuales se extrae los registros para confeccionar el mandato establecido en el artículo 1 de la Ordenanza.	1, 2, 3
2	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.	4, 1, 3
3	Estadísticas de Comercio Exterior	. A través de este producto, Aduanas, entrega información estadística de comercio exterior mediante los siguientes canales: Publicaciones propias como Anuarios, Compendios y Reportes estadístico; Generación de estadísticas interactivas; y Respuestas a solicitudes acogidas a la Ley de Transparencia sobre Derecho de Acceso a la Información Pública	4, 1, 2, 3

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

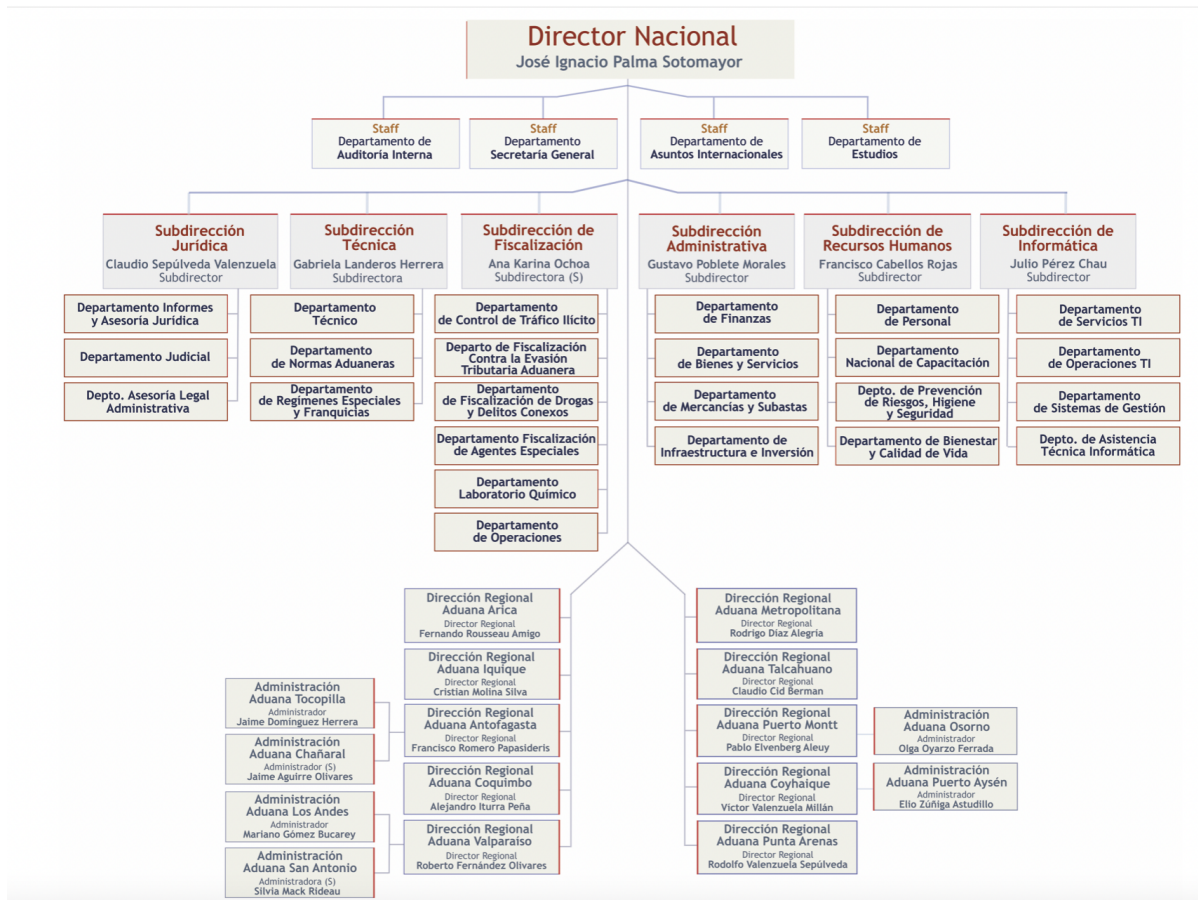
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Servicios públicos relacionados directa e indirectamente con el comercio exterior	26
2	Viajeros nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país.	19.000.000
3	Importadores y Exportadores.	39.589
4	Operadores de Comercio Exterior (Transportistas, Almacenistas)	710
5	Agentes de Aduanas	275
6	Usuarios de Zona Franca	2.896

Nro.	Descripción	Cantidad
7	Solicitantes de información de Comercio Exterior	120

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas	José Ignacio Palma Sotomayor
Subdirector Jurídico	Claudio Sepúlveda Valenzuela
Subdirectora Técnica	Gabriela Landeros Herrera
Subdirector Administrativo	Gustavo Poblete Morales
Subdirector Recursos Humanos	Francisco Cabellos Rojas
Subdirector Informática	Julio Pérez Chaud
Subdirectora Fiscalización (s)	Ana Karina Ochoa
Jefa de Departamento Secretaría General (s)	Patricia Chamorro Figueroa
Jefe Departamento de Auditoría (s)	Reinaldo Delgadillo Vera
Jefa Departamento de Estudios (s)	Patricia Paredes Salinas
Jefa Departamento Asuntos Internacionales (S)	Andrea Ortiz Venegas

Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Contrata	628	77.92%	806	68.65%	1.434
Planta	178	22.08%	368	31.35%	546
Total	806	100.00%	1.174	100.00%	1.980

Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	160	19.85%	235	20.02%	395
Directivos	15	1.86%	41	3.49%	56
Auxiliares	3	0.37%	73	6.22%	76
Profesionales	263	32.63%	282	24.02%	545
Administrativos	215	26.67%	234	19.93%	449
Total	806	100.00%	1.174	100.00%	1.980

Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
24 AÑOS O MENOS	3	0.37%	2	0.17%	5
ENTRE 25 y 34 AÑOS	136	16.87%	156	13.29%	292
ENTRE 35 y 44 AÑOS	269	33.37%	312	26.58%	581
ENTRE 45 y 54 AÑOS	238	29.53%	333	28.36%	571
ENTRE 55 y 59 AÑOS	74	9.18%	168	14.31%	242
ENTRE 60 y 64 AÑOS	60	7.44%	119	10.14%	179
65 Y MÁS AÑOS	26	3.23%	84	7.16%	110
Total	806	100.00%	1.174	100.00%	1.980

Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	1	100.00%	2	100.00%	3
Total	1	100.00%	2	100.00%	3

Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	1	100.00%	2	100.00%	3
Total	1	100.00%	2	100.00%	3

Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
1 años o menos	0	0%	1	50.00%	1
Más de 2 y hasta 3 años	1	100.00%	0	0%	1
Más de 3 años	0	0%	1	50.00%	1
Total	1	100.00%	2	100.00%	3

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	79	17	8
(b) Total de ingresos a la contrata año t	117	17	9
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	67,52%	100,00%	88,89%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	74	15	15
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	79	17	8
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	93,67%	88,24%	100,00%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	206	122	122
(b) Total dotación efectiva año t	2.078	2.041	2.041
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	9,91%	5,98%	3,84%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2019	2020	2021
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	1	6	3
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	24	31	36
Otros retiros voluntarios año t	57	11	28
Funcionarios retirados por otras causales año t	124	74	9

Causales	2019	2020	2021
Total de ceses o retiros	206%	122%	76%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	21	21	12
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	206	122	76
Porcentaje de recuperación (a/b)	10,19%	17,21%	15,79%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	20	6	18
(b) Total Planta efectiva año t	625	585	546
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	3,20%	1,03%	3,30%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	58	4	16
(b) Total Contratos efectivos año t	1.453	1.456	1.434
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	3,99%	0,27%	1,12%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios capacitados año t	1.596	1.213	1486
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.078	2.041	1.980
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	76,80%	59,43%	75,05%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2019	2020	2021
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	26.000	11.836	38658
(b) Total de participantes capacitados año t	3.846	2.570	3867
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	6,76	4,61	10,00

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	15	3	5
(b) N° de actividades de capacitación año t	66	47	100
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	22,73%	6,38%	5,00%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de becas otorgadas año t	10	9	4
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.078	2.041	1.980
Porcentaje de becados (a/b)	0,48%	0,44%	0,20%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	2.673	3.090	3170
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.078	2.041	1.980
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,29	1,51	1,60

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	591	763	783
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.078	2.041	1.980
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,28	0,37	0,40

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	130	193	220
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.078	2.041	1.980
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,06	0,09	0,11

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	3.994	1.268	506
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.078	2.041	1.980
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	1,92	0,62	0,26

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2019	2020	2021
Lista 1	1.858	1.777	1795
Lista 2	13	0	4
Lista 3	2	1	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	1.873	1.778	1.799
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.078	2.041	1.980
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	90.13%	87.11%	90.86%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2019	2020	2021
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2019	2020	2021
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	1
(b) Total de ingresos a la contrata año t	117	17	9
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,85%	0,00%	11,11%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	1
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	1	1	2
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	100,00%	0,00%	50,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	1	2	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	1	1	2
Porcentaje (a/b)	100,00%	200,00%	100,00%

Anexo 3: Recursos Financieros

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, www.dipres.gob.cl.

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 100,0%

Estadísticas de Comercio Exterior
 - Respuestas a consultas ley de Transparencias

Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, respondidas en 11 días hábiles, en el año t

Fórmula de cálculo: Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas en 11 días hábiles, presentadas en el año t / Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	89,50	89,20	91,30	91,90	90,20	100,0%
Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas en 11 días hábiles, presentadas en el año t	102,00	107,00	137,00	125,00	120,00	
Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t	114,00	120,00	150,00	136,00	133,00	

Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.

Porcentaje de Fiscalización a Operadores de Comercio Exterior en el año t.

Fórmula de cálculo: Número de auditorías realizadas a Operadores del Comercio Exterior durante el año t / Universo de Operadores de Comercio Exterior para el año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	3,10	4,80	0,00	4,40	4,40	100,0%
Número de auditorías realizadas a Operadores del Comercio Exterior durante el año t	83,00	118,00		110,00	110,00	
Universo de Operadores de Comercio Exterior para el año t	2649,00	2462,00		2495,00	2495,00	

Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.

Porcentaje de Documentos de Ingreso de Mercancías (DIN), con denuncia, respecto del total de DIN seleccionados para fiscalización en año t

Fórmula de cálculo: Total de documentos de ingreso de mercancías (DIN), seleccionados para fiscalización, con denuncia en año t / Total documentos de ingreso de mercancías (DIN) seleccionados para fiscalización en año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	17,11	22,51	0,00	31,98	21,38	100,0%
Total de documentos de ingreso de mercancías (DIN), seleccionados para fiscalización, con denuncia en año t	7721,00	9421,00		10723,00	9299,00	
Total documentos de ingreso de mercancías (DIN) seleccionados para fiscalización en año t	45133,00	41851,00		33532,00	43492,00	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
------------	-------------------	-------------------------

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

Ministerio: Ministerio de Hacienda
 Servicio: Servicio Nacional de Aduanas

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	35	35
2.- Eficiencia Institucional	3	20	20
3.- Calidad de Servicio	4	45	45
Total	10	100	100

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	35%
1	Porcentaje de Documentos de Ingreso de Mercancías (DIN), con denuncia, respecto del total de DIN seleccionados para fiscalización en año t	21,38 %	31.98 % (10723.00 / 33532.00)*100	149.58 %	15 %	15%
2	Porcentaje de Fiscalización a Operadores de Comercio Exterior en el año t.	4,4 %	4.40 % (110.0 / 2495.0)*100	100.00 %	15 %	15%
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	2,28 %	1.37 % (27.00 / 1975.75)*100	166.42 %	5 %	5%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					20%	20%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	110,00 %	92.23 % (8588352.00 / 9312208.00)*100	119.27 %	5 %	5%
5	Licitación con dos o menos ofertas	54,0 %	38.20 % (47.0 / 123.0)*100	141.36 %	5 %	5%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	75.44 kWh/m2 828882.86 / 10987.90	Cumple	10 %	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45%	45%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,70 %	100.00 % (4027.00 / 4027.00)*100	100.30 %	5 %	5%
8	Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, respondidas en 11 días hábiles, en el año t	90,2 %	91.90 % (125.0 / 136.0)*100	101.88 %	20 %	20%
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	4.00 % 45-41	Cumple	10 %	10%
10	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	84,62 %	84.62 % (22.00 / 26.00)*100	100.00 %	10 %	10%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021

Medidas

Medidas	Resultados
---------	------------

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

N° Ley: 21.336

Fecha de promulgación: 2021-05-18

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia: Modifica el decreto con fuerza de ley N° 30, de 2004, del Ministerio de Hacienda, sobre Ordenanza de Aduanas, en materia de sanciones al contrabando de tabaco y de sus derivados. Se pretende que los responsables de delitos de contrabando de mercancías consistentes en tabaco y sus productos derivados, tengan una sanción particular y de mayor entidad a las que actualmente contempla nuestro ordenamiento jurídico para su castigo.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

Con fecha 13 de noviembre de 2020, el Jurado Premio Anual por Excelencia Institucional, seleccionó a Aduanas, en la nómina de las nueve (9) instituciones finalistas del Premio en su versión 2020. El Premio es entregado anualmente por el Servicio Civil a las tres instituciones del Estado más destacadas en distintos ámbitos de gestión y se traduce en un incentivo económico para los funcionarios/as de los servicios ganadores.