
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2008**

**SERVICIO NACIONAL DE
ADUANAS**

VALPARAÍSO

Índice

1. Presentación	02
2. Resultados de la Gestión 2008	04
3. Desafíos 2009.....	10
4. Anexos	12
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	13
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	18
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	23
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008.....	38
• Anexo 5: Programación Gubernamental	44
• Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	48
• Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	68
• Anexo 8: Proyectos de Ley.....	69

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	21
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2008.....	23
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009.....	24
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008.....	26
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	29
Cuadro 6: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008.....	35
Cuadro 7: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2008.....	38
Cuadro 8: Otros Indicadores de Desempeño año 2008.....	42
Cuadro 9: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008.....	44
Cuadro 10: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	48
Cuadro 11: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	68

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres).....	18
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres).....	19
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres).....	20

1. Presentación

El Servicio Nacional de Aduanas cumple funciones claves para el desarrollo del país, teniendo un rol preponderante en materia de comercio exterior, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos aduaneros. Asimismo, debe resguardar los intereses del Estado y de la ciudadanía, fiscalizando dichas operaciones, de manera oportuna y exacta, determinando los derechos e impuestos vinculados a éstas y verificando que no ingresen a nuestro país mercancías que puedan ser consideradas peligrosas.

El Servicio cuenta con 1.425 funcionarios y funcionarias, que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en la ciudad de Valparaíso, nueve Direcciones Regionales y siete Administraciones de Aduana. La Institución se hace presente en un total de 90 puntos de control, incluyendo puertos, aeropuertos y avanzadas fronterizas.

Durante el año 2008, el intercambio comercial totalizó 126.719 millones de dólares, lo que significó un aumento del 15%, respecto del año anterior. Este crecimiento se explica tanto por el aumento en el monto de las exportaciones como en el de las importaciones. Estas últimas crecieron 32% respecto del año anterior, aportando 13.826 millones de dólares adicionales al intercambio total, llegando a 56.671 millones de dólares. El monto de las exportaciones, por su parte, alcanzó a 70.048 millones de dólares, equivalente a un crecimiento de 4% respecto del año 2007.

Principales Logros Alcanzados en 2008

Fiscalización

Como resultado de la acción fiscalizadora, en el año 2008 se formularon cargos por un total superior a los 77 millones de dólares. A esto se debe agregar la valoración del contrabando denunciado, lo que equivale a 11 millones de dólares que se hubieran dejado de percibir en derechos e impuestos, que en relación al año 2007 presentan aumentos de 162% y 37%, respectivamente.

El 2008 se obtuvieron resultados muy importantes en el área de propiedad intelectual, donde las suspensiones de despacho aumentaron 115%, mientras que, en el mismo periodo, la fiscalización del contrabando de drogas produjo la incautación de 1.030 kgs. de sustancias prohibidas y el control del contrabando de cigarrillos finalizó con el decomiso de 99.344 cartones.

Asimismo, el pasado periodo entraron en funciones dos nuevos scanner móviles de contenedores del país, en el paso fronterizo Chacalluta y en la Dirección Regional de Aduanas de Iquique, tecnología de fiscalización no invasiva fundamental para la detección de mercancías ilegales y contrabando.

Facilitación

Generar la normativa adecuada para responder a los cambios del entorno resulta indispensable dentro del eje de la facilitación. En este ámbito, destaca la elaboración de la Agenda Normativa 2008, que se tradujo en 26 medidas que fueron implementadas total o parcialmente durante el año pasado.

En materia de agilización, se realizó una integración de sistemas de vehículos con la Aduana de Argentina, así como la digitación anticipada de los formularios aduaneros para los usuarios que viajen a dicho país, quienes podrán llenar los documentos en forma anticipada, a través de Internet.

Además, durante el 2008, el Servicio creó una unidad de auditoría ex post, orientada a la fiscalización de empresas, siguiendo las recomendaciones realizadas por la Organización Mundial de Aduanas y por el Fondo Monetario Internacional, que evaluaron a nuestra institución el año 2007.

Por último, destaca el lanzamiento del Portal Web de Comercio Exterior, un “lugar virtual” orientado a las PYMEs que recoge los avances logrados en la Ventanilla de Comercio Exterior, incluyendo información de Aduanas, SAG, SERNAPESCA, Autoridad Sanitaria e ISP.

En cuanto a **los nuevos desafíos** que el Servicio Nacional de Aduanas enfrentará durante el año 2009, destacan la ejecución de las **19** medidas la Agenda Normativa, la puesta en marcha de un plan piloto del sistema de Operador Económico Autorizado, la certificación del proceso de Despacho de Mercancía, bajo la norma ISO 9001, y la implementación de la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y la Agenda Pro Participación Ciudadana.



SERGIO MUJICA MONTES
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

2. Resultados de la Gestión 2008

En los años 2005 y 2006, el Servicio Nacional de Aduanas, fue evaluado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, a través de dos programas: “Proyecto ISIDORA. Automatización Procesos Aduaneros” y “Evaluación Comprehensiva del Gasto”, respectivamente. Producto de estas evaluaciones se generaron compromisos a cumplir por el Servicio durante los años 2007 y 2008, los resultados de éstos últimos se entregan en el Anexo N° 6 de este documento.

Con respecto al Programa “Evaluación Comprehensiva del Gasto”, este Servicio generó dieciocho compromisos para el año 2008, de ellos seis fueron cumplidos totalmente:

- Implementar, en lo que corresponda, la propuesta de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), en función del plan de trabajo formulado y considerando el marco presupuestario.
- Cuantificar indicadores propuestos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del SNA.
- Realizar un análisis de la Gestión de Compras y de la Gestión de inversiones en las aduanas, para detectar las fases o etapas que no están funcionando con la agilidad y rapidez requerida.
- Sistematizar y analizar los resultados obtenidos en la fiscalización por cada uno de los subproductos y por área de importancia estratégica, identificando las medidas implementadas para su mejoramiento.
- Implementar medidas para el mejoramiento de la fiscalización, definidas en función del análisis realizado al respecto.
- Implementar sistema de registro de solicitudes presenciales y virtuales, y realizar seguimiento de sus resultados.

Otros cuatro compromisos adquiridos para el año 2008 estarán en condiciones de cumplirse una vez finalizados dos estudios que se encuentran en etapa de desarrollo, uno de “Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas” y otro de “Diagnóstico de la Imagen externa e interna del Servicio Nacional de Aduanas”.

Por otra parte el compromiso adquirido, por el Director Nacional de Aduanas, de implementar un **modelo de gestión por competencias**, para definir capacidades transversales y aptitudes genéricas en todos los cargos del Servicio, que permita que en el año 2009, los procesos de reclutamiento, selección, concursabilidad y capacitación se realicen en base a esas competencias, se encuentra en desarrollo mediante la contratación de un estudio de “Determinación de Brechas en Materias de Recursos Humanos”, estudio que se encuentra en la fase de recolección de información de competencias de los funcionarios de Aduana, a través de un portal WEB, obteniéndose un total de 86% de respuesta.

Dado lo anterior, es que la empresa ha pasado a la etapa de validar las competencias determinadas por cada funcionario, con lo cual se contará con un diccionario de competencias y una estructura de cargos en mayo del 2009.

Los resultados de este estudio de Dotación y Brechas de Competencias permitirán el cumplimiento de otros cuatro compromisos de la Evaluación Comprehensiva del Gasto para el año 2008:

- Elaborar propuesta de la implementación de resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión de recursos humanos.
- Elaborar Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos, tomando como insumo los resultados del estudio realizado.
- Desarrollar una matriz de asignación de recursos entre las distintas aduanas, tomando como insumo los resultados del estudio antes señalado.
- Presentar resultados respecto a las asignaciones de recursos entre las distintas aduanas.

De esta manera quedan cuatro compromisos pendientes del año 2008, estos son:

- Sistematizar información sobre los dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, de manera de permitir la creación y medición de mejores indicadores.
- Cuantificar los indicadores de eficacia a nivel de subproductos e incorporarlos en el sistema de Planificación y Control de Gestión.
- Realizar ajustes a la gestión de compras y a la gestión de inversiones, según corresponda, en función de los resultados del análisis efectuado.
- Mantener las políticas de normalización y estandarización de todos los procesos que dependen de la Subdirección de Informática.

Adicionalmente, durante el año 2008, se trabajó con una empresa consultora externa en la implementación de la norma ISO 9001:2000 para el proceso de Despacho de mercancía con la finalidad de certificar dicho proceso durante el año 2009. Esta implementación se llevó a cabo en las Aduanas de Valparaíso, Los Andes, Metropolitana y Talcahuano, lo que significó levantar procedimientos, elaborar la documentación requerida, capacitar funcionarios y preparar auditores internos de la calidad.

Durante el primer semestre del año 2009 se efectuarán 3 Auditorías Internas de Calidad en las Aduanas antes señaladas y en la Dirección Nacional, cuyos resultados permitirán implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para estar en condiciones de certificar dicho proceso durante el presente año.

Finalmente, se destaca que los once indicadores externos comprometidos en el sistema de Planificación y Control de Gestión fueron cumplidos (Ver Anexo N° 4, Cuadro 7). Esto gracias a las labores de seguimiento y acciones preventivas que se han implementado en el Servicio.

A continuación se presentan los resultados de la gestión del Servicio por Objetivo Estratégico de la institución.

Resultados Objetivo Estratégico N° 1

“Resguardar el cumplimiento voluntario de las normas que regulan el comercio exterior chileno, protegiendo al país del tráfico ilícito de mercancías y de la evasión tributaria aduanera, por medio de la aplicación sistemática de un modelo de gestión de riesgo”

Durante el año 2008, se continuó con acciones de apoyo a la fiscalización a través de aplicaciones en Intranet que permitieran contar con información en línea de Base de Precios de Mercancías de Importación, Pasavantes emitidos, Base de Inscripción de Vehículos con Documento Aduanero, entre otros. Esto permitió incrementar la actividad y en consecuencia los resultados en los programas de fiscalización, favorecidos por la mayor eficiencia en el intercambio de información.

Con respecto al Producto Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior, relacionado con el objetivo estratégico N° 1, sus cuatro indicadores externos lograron las metas anuales esperadas:

- El porcentaje en valor CIF de importaciones fiscalizadas en línea o a posteriori logró un 51%, es decir se fiscalizó un total de US\$ 28.773.542.390, del total del monto CIF tramitado durante el año 2008. La meta de este indicador era un 46%.
- El porcentaje de operaciones con suspensión de despacho en la fiscalización de la propiedad intelectual fue de un 2,34%. La meta de este indicador fue de 2% para el año 2008.
- El indicador porcentaje de operaciones fiscalizadas fue de 9,49%, es decir, para el año 2008 se fiscalizaron 146.830 operaciones de un total de 1.546.602 documentos tanto de ingreso como de salida.
- El indicador porcentaje de denuncias generadas por la fiscalización en línea fue de 20,39%, de un total de 59.166 operaciones seleccionadas para examen físico.

El aumento experimentado en estos indicadores se produjo gracias al énfasis puesto en la fiscalización de operaciones de alto valor, a una mayor orientación entregada a los fiscalizadores al momento de realizar las fiscalizaciones y a la incorporación de nuevos filtros de selección.

Con respecto a otros indicadores de desempeño interno, relacionado con este objetivo, se destaca el siguiente:

- El monto total de cargos formulados a operaciones de ingreso y salida fiscalizadas y su equivalente por contrabando valorado alcanzó los 88,9 millones de dólares, cifra muy superior a los 36,7 millones de dólares recaudados en el año 2007.

Resultado Objetivo Estratégico N° 2

“Generar, evaluar, actualizar y difundir permanentemente la normativa aduanera para ponerla de disposición de los participantes del comercio exterior y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras.”

Dos de los compromisos contraídos por el Director del Servicio Nacional de Aduanas, para avanzar en cinco áreas fundamentales para la Aduana y el Comercio Internacional, están relacionados con este objetivo estratégico y corresponden a: Agenda Normativa y Publicación Anticipada.

Durante el año 2008 se trabajaron 26 medidas en la Agenda Normativa, siendo 9 de corto plazo y 17 de mediano plazo. Las medidas de corto plazo fueron trabajadas y cumplidas desde marzo a Junio de 2008, dos de ellas fueron traspasadas para mediano plazo, cumpliéndose definitivamente el segundo semestre del año 2008. Vale decir, durante el año se logró cumplir el 100 % de la cartera de proyectos de la Agenda Normativa, los que fueron propuestos por actores del ámbito privado y público, con el fin de facilitar los procesos de ingreso y salida de mercancías, y para establecer mecanismos que permitieran aprovechar de mejor manera los beneficios de los tratados de libre comercio suscritos por nuestro país.

Lo anterior, significó un serio trabajo de los estamentos involucrados en el proceso, particularmente del Comité de Agenda Normativa, de la Secretaría Ejecutiva y Técnica y de los Equipos Técnicos que desarrollaron cada uno de los proyectos.

El segundo compromiso, relacionado con este objetivo, fue publicar en la página Web del Servicio, todo proyecto normativo de carácter general antes de su entrada en vigencia, para que los usuarios pudieran conocer estos proyectos y formular observaciones y aportes, minimizando errores o dificultades prácticas de aplicación. Es así como el 2008 se difundió a través del portal de la Aduana 26 proyectos normativos, recibiendo más de una veintena de comentarios, varios de los cuales se tradujeron en modificaciones concretas a los proyectos publicados.

También es importante hacer presente que tanto la agenda normativa como la publicación anticipada fueron destacadas por expertos del Fondo Monetario Internacional (FMI) como avances significativos en el campo de la normativa aduanera, recomendándolas como mejores prácticas internacionales.

Con respecto a otros indicadores de desempeño internos, relacionado con este objetivo, se destaca los siguientes:

- El porcentaje de reclamos de valoración tramitados dentro del tiempo estándar, a pesar de haber aumentado de 66% en el año 2006 a 73% en el 2007, el año 2008 el resultado del indicador disminuyó a 27%, no lográndose alcanzar la meta del 75% definida. Durante el año 2008, de un total de 191 reclamos fallados, sólo 30 fueron resueltos en un plazo inferior a los 160 días hábiles.
- Por su parte, el porcentaje de reclamos de clasificación tramitados en tiempo estándar se mantuvo constante durante los años 2006 y 2007, en un 83%, no obstante, el año 2008 decreció a 59%, no superando la meta del año, que era de 75%. Es decir, durante el año 2008, de un total de 697 reclamos fallados, 214 fueron resueltos dentro de 160 días hábiles.

Resultado Objetivo Estratégico N°3

“Simplificar, automatizar e incorporar nuevas tecnologías de información en procesos claves de Aduanas, para facilitar el comercio internacional.”

Durante el año 2008, se continuó con la implementación de la automatización de los procesos de ingreso y salida de mercancías. Gracias a este compromiso, actualmente se tramita electrónicamente el 100% de los manifiestos y guías áreas, el 100% de los manifiestos couriers de ingreso y el 100% de los manifiestos internacionales de carga terrestre de salida.

Para el producto Despacho de Mercancías, relacionado con este objetivo estratégico, los indicadores comprometidos superaron sus metas:

- El Indicador del porcentaje de tramitación electrónica de Manifiestos de Carga Aérea Internacional fue de un 96,60%, superando la meta fijada (90%). Es decir, 12.232 manifiestos de carga aérea internacional fueron tramitados electrónicamente, de un total de 12.663 manifiestos tramitados.
- El indicador porcentaje de transacciones situadas en tiempo de respuesta menores a 5 segundos para el Sistema de Control de Vehículos de Ingreso fue de 97,25%, superando la meta esperada (80%), debido a que cuando se definió el indicador, el sistema de control de vehículos operaba sobre la plataforma legada del Servicio y en el mes de enero de 2008 se migró a la nueva plataforma ARIES, que posee características tecnológicas superiores. Los resultados obtenidos después de migrado el sistema a la nueva plataforma superaron las expectativas presupuestadas.
- Se cumplió la meta comprometida para el indicador Nivel de interoperatividad de aduanas con Puertos Nacionales en el proceso de salida de mercancías que era lograr un 100% de interoperatividad de Aduana con puertos nacionales con tráfico internacional de salida de mercancías habilitados para realizar interconexión. Estos puertos son: Puerto de Valparaíso, Puerto de San Antonio, Puerto Terrestre Los Andes, Puerto de San Vicente, Puerto de Lirquén y Puerto de Iquique. Para considerar un puerto con conexión hacia Aduanas, se debe haber implementado a lo menos los siguientes servicios Web: Web Service Consulta DUS-AT, Web Service Consulta Guía de Despacho, Web Service Ingreso zona primaria, Web Service Consultar Resultado Examen. La meta de este indicador se alcanzó en el mes de Agosto, tal como se planificó. Para el año 2009 se incorpora, a esta medición, dos nuevos puertos.

Resultado Objetivo Estratégico N° 4

“Generar Información relevante de comercio exterior para ponerla a disposición de manera oportuna tanto de la comunidad nacional como de otras entidades vinculadas al comercio exterior.”

Durante el año 2008, se continuó con el trabajo de difusión de información a través de distintas publicaciones mensuales que elabora el Servicio. Entre estas se encuentran el Informe Mensual de Comercio Exterior cuyo contenido tiene especial énfasis en las mercancías con mayores participaciones en el comercio bilateral y sus variaciones para los principales mercados de destino y origen, y el Informe Estadístico cuyo énfasis se centra en el análisis del comportamiento del comercio exterior y las operaciones globales por Aduana, ambos informes se publican a través de la página Web del Servicio.

Relacionado con este objetivo estratégico, existe el producto Generación y Difusión de Información, para el cual se midió, durante el año 2008, la tasa de reducción en el plazo de publicación del Informe Estadístico de Aduana, con una meta de 10% la cual fue cumplida satisfactoriamente, obteniéndose como resultado del año una disminución promedio de 10,23%, este resultado implica una disminución promedio cercana a los 9 días en la publicación de cada informe, y responde principalmente a una reducción en los tiempos de elaboración y revisión del Informe Estadístico. Para el año 2009 se comprometió una nueva reducción en los tiempos de difusión de dicho informe.

3. Desafíos 2009

Para el año 2009, el Servicio Nacional de Aduanas se verá enfrentado a grandes desafíos en materias de Facilitación, Fiscalización y Modernización.

En lo relativo a facilitación, se realizarán importantes cambios en la revisión y rediseño de procesos. Se comenzará con la implementación de los Tribunales Tributarios y Aduaneros en la zona norte del país, lo que implica eliminar algunas facultades que tiene actualmente el Servicio, externalizándolas a nuevos tribunales independientes. Asimismo, se continuará en la implementación de la Agenda Normativa, para la cual existen 19 compromisos para el año 2009, entre las que destacan:

- Revisión de la Sección 0 del Arancel Aduanero.
- Construcción de una aplicación informática para el control de acopio y salida de productos masivos de exportación.
- Integrar informáticamente el control de ingreso a recintos portuarios de carga en tránsito amparados en MIC/DTA.
- Crear un mecanismo con la Tesorería que permita a Aduanas acceder a la información del pago manual de las Declaraciones de Importación.
- Proponer un anteproyecto de Ley que establezca una nueva regulación en materia de plazo, prórrogas y términos especiales.

También en materias de facilitación, durante el año 2008 se desarrolló el Operador Económico Autorizado que consiste en certificar a empresas que demuestran el cumplimiento de estándares, y consecuentemente, obtendrán la categoría de operador confiable, ante el Servicio Nacional de Aduana, en este sentido se ha comprometido para el año 2009 la implementación de un plan piloto, donde se trabajará con dos empresas para iniciar el proceso de certificación, con el objetivo de que el año 2010 comience la aplicación gradual a un número mayor de empresas. Asimismo, se continuará con el desarrollo de la Interoperatividad Aduana-Puertos en todo el país y con las alianzas público, privadas y con otras aduanas del mundo.

En materia de fiscalización, el Servicio continuará utilizando en su proceso de Fiscalización el Sistema de Gestión de Riesgos, según las recomendaciones de la OMA al igual que las principales Aduanas del mundo. Esta tecnología implica la utilización de sistemas inteligentes y dinámicos en base redes neuronales. El Servicio actualiza y moderniza permanentemente este sistema. Asimismo, se creará la Unidad de Auditoría a Posteriori.

Se continuará con el Proyecto Tecnología Revisión de Contenedores, en una nueva etapa con la adquisición de equipamiento con tecnología no invasiva para revisar contenedores, mediante la compra de dos equipos scanner móviles por un monto de \$2.187 millones que se destinarán a operar en la zona norte del país, así como la construcción y habilitación de zonas de resguardo y operación de dicho equipamiento.

Finalmente en materia de modernización, el Servicio continuará con la implementación de la Ley N° 20.285 de acceso a la información Pública. En aspectos de atención a usuario(as), se encuentran en desarrollo

dos estudios uno destinado a medir la percepción de la imagen corporativa y otro la satisfacción en la atención.

En este mismo sentido, y como una forma de mejorar la gestión, se proyecta concluir estudios de clima laboral, dotaciones y competencias. Asimismo, se contempla continuar con el proceso de certificación de procesos bajo norma ISO 9001 en el proceso de despacho de mercancía, cuyas primeras auditorías internas se iniciaron en el mes de marzo.

En términos generales, este Servicio tiene en sus compromisos para el año 2009 las siguientes materias de gestión:

- a. Programación Gubernamental: Se han propuesto 15 actividades a desarrollar, los cuales corresponden a 4 objetivos que el Servicio ha priorizado y que dan cuenta del compromiso que se ha establecido en las materias descritas en este capítulo. Se pueden destacar: Mejorar el sistema de registro de datos de la renuncia de la acción penal, facilitando su consulta por las Aduanas, Potenciar la fiscalización normativa a los Agentes Facilitadores, Actualización Compendio de Normas Aduaneras, entre otras.
- b. Indicadores de Desempeño: Para el año 2009 se presentaron 12 indicadores relevantes de medir en el Servicio. Se puede destacar la incorporación de nuevos indicadores como: Porcentaje de Formulario Único de salida y entrada (FU) Chileno-Argentina tramitados a través de la Web y Porcentaje de Solicitudes de Reintegro tramitadas vía Web, ambos indicadores que permiten medir el grado de eficiencia en el despacho de la mercancía y para los cuales se desarrollaran sistemas para poner a disposición de los usuarios(as).
- c. Programas de Mejoramiento de la Gestión: Aduana comprometió 10 de los 11 sistemas de PMG. A la fecha se ha desarrollado cada uno de estos sistemas de acuerdo con lo establecido en los requisitos técnicos. Durante el año 2009 finalizará el programa Básico y pasará al programa Avanzado, lo que implica que Aduanas comenzará a trabajar en la certificación de sus sistemas de PMG.
- d. Política de riesgos: Aduanas ha implementado un Proceso de Gestión de Riesgo según definición del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008
- Anexo 8: Proyectos de Ley

- **Anexo 1: Identificación de la Institución**

- a) **Definiciones Estratégicas**

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

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

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

- **Misión Institucional**

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

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Resguardar el cumplimiento voluntario de las normas que regulan el comercio exterior chileno, protegiendo al país del tráfico ilícito de mercancías y de la evasión tributaria aduanera, por medio de la aplicación sistemática de un modelo de gestión de riesgos.
2	Generar, evaluar, actualizar y difundir permanentemente la normativa Aduanera para ponerla a disposición de los participantes del comercio exterior y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras.
3	Simplificar, automatizar e incorporar nuevas tecnologías de información en procesos claves de Aduanas, para facilitar el comercio internacional.
4	Generar información relevante de comercio exterior para ponerla a disposición de manera oportuna tanto de la comunidad nacional como de otras entidades vinculadas al comercio exterior.

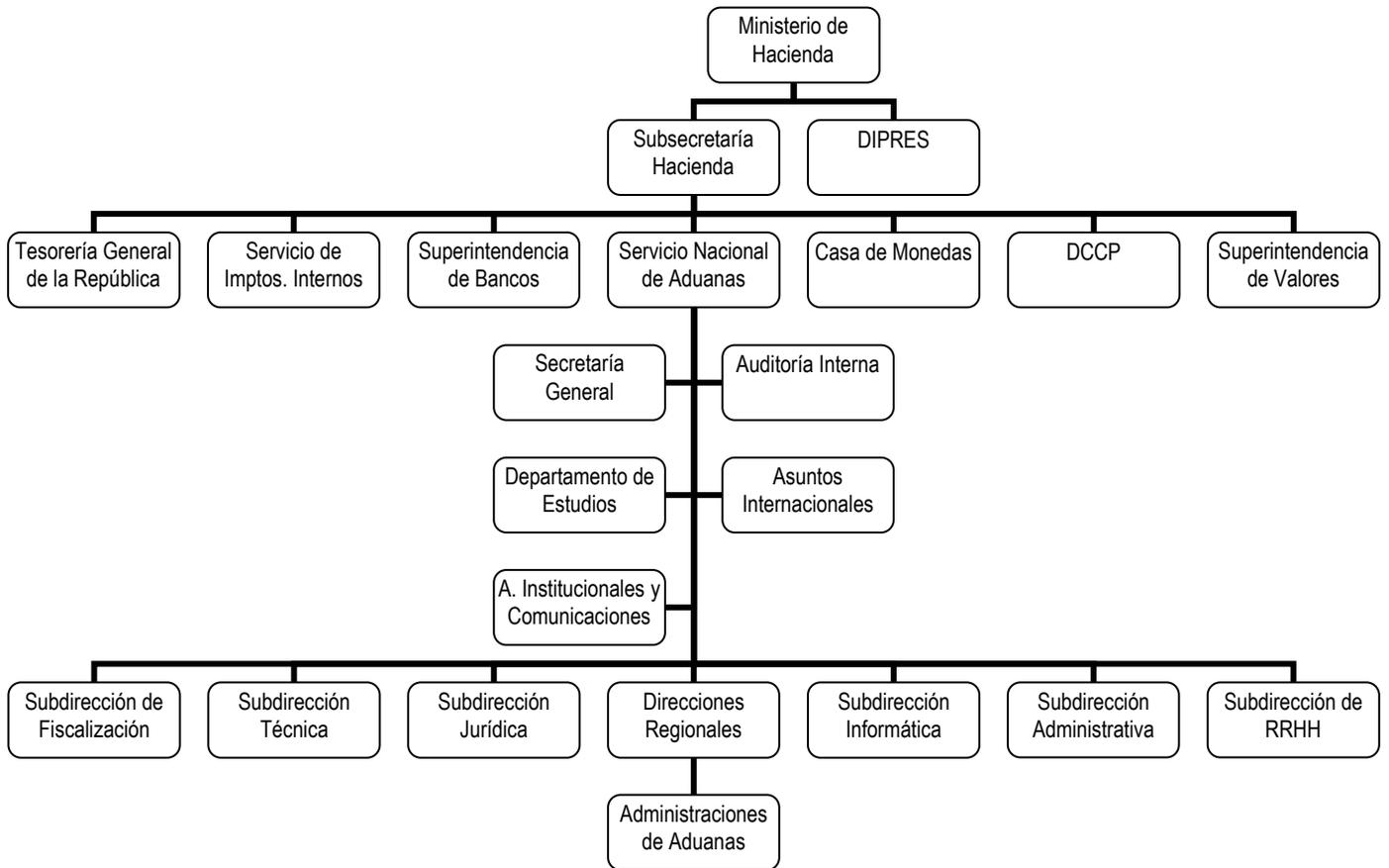
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Despacho de mercancías</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de mercancías • Salida de mercancías • Tránsito de mercancías • Operaciones de Zona Franca 	1,3
2	<u>Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras</u> <ul style="list-style-type: none"> • Generación y difusión de Normas <ul style="list-style-type: none"> - Compendio de Normas Aduaneras - Manual de Zona Franca - Normativa de Viajeros - Normas sobre subastas - Oficios circulares con instrucciones complementarias • Aplicación de Técnicas Aduaneras <ul style="list-style-type: none"> - Fallos de Clasificación - Fallos de Valor - Resoluciones de Calificación de Servicios como Exportación - Dictámenes de Clasificación - Certificados de Valor - Aplicación de Normas de Origen (Acuerdos Comerciales) - Reconocimiento de Beneficios y Franquicias - Subastas Aduaneras 	1,2
3	<u>Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior</u> <ul style="list-style-type: none"> • Fiscalización del Tráfico de Mercancías <ul style="list-style-type: none"> - Protección de la Comunidad - Comercio Desleal • Cumplimiento de Normas Tributarias <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento Tributario - Protección Comercial • Cumplimiento Voluntario <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento Agentes Económicos y otros operadores 	1,2,3
4	<u>Generación y Difusión de Información</u> <ul style="list-style-type: none"> • Información Estadística Permanente <ul style="list-style-type: none"> - Información a Organismos Oficiales - Información Convenios - Informe de Comercio Exterior - Informe Estadístico - Información Estadística Web • Consultas Estadísticas 	3,4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Estado de Chile
2	Viajeros
3	Importadores y Exportadores
4	Otros demandantes de información de Comercio Exterior.
5	Despachadores de Aduana
6	Otros Operadores de Comercio Exterior
7	Usuarios de Zona Franca
8	Residentes en Zonas de Tratamiento Aduanero Especial
9	Comunidad Nacional
10	Industria y Comercio
11	Organismos Públicos
12	Otros Organismos con Convenio
13	Estudiantes

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



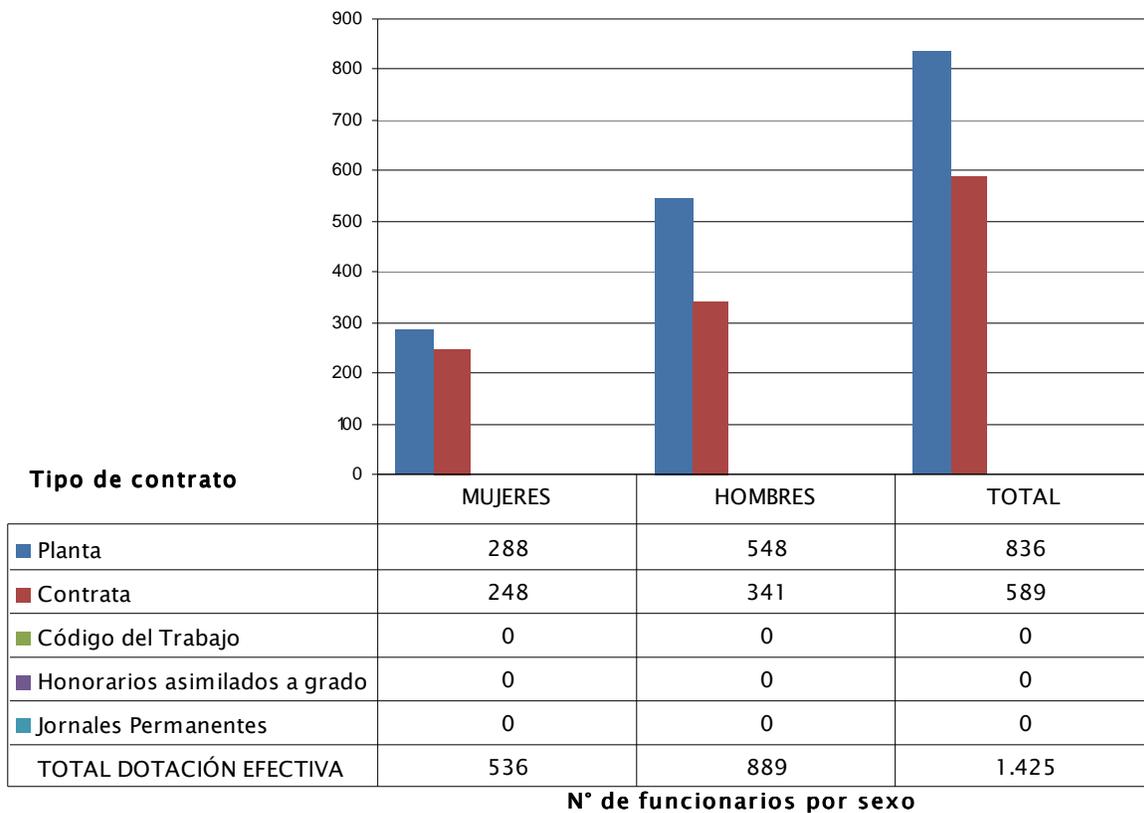
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas	Sergio Mujica Montes
Subdirector de Fiscalización	Mario Arrué Zamora
Subdirector Técnico (S)	Germán Fibla Acevedo
Subdirector Jurídico	Mauricio Zelada Pérez
Subdirector Administrativo	Karl Dietert Reyes
Subdirector Informático	Francisco Javier Cristi Cortés
Subdirector de Recursos Humanos	Germán Gajardo Vega
Departamento Secretaría General (S)	Fabián Villarroel Ríos
Departamento de Estudios (S)	Karl Dietert Reyes
Departamento Asuntos Institucionales y Comunicaciones	Fabián Villarroel Ríos
Departamento Auditoría Interna	Eduardo Jacquin Navarrete
Departamento Asuntos Internacionales	Gastón Fernández Schiaffino

• Anexo 2: Recursos Humanos

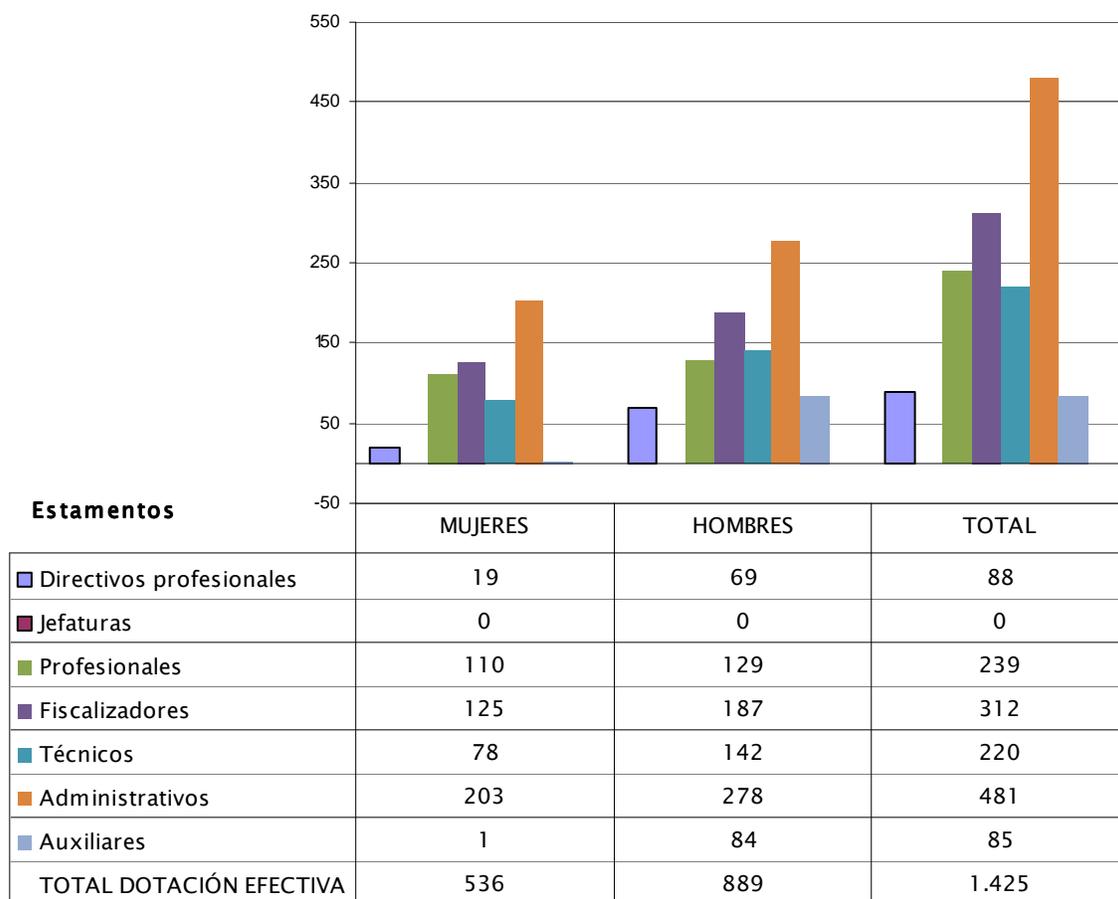
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2008¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



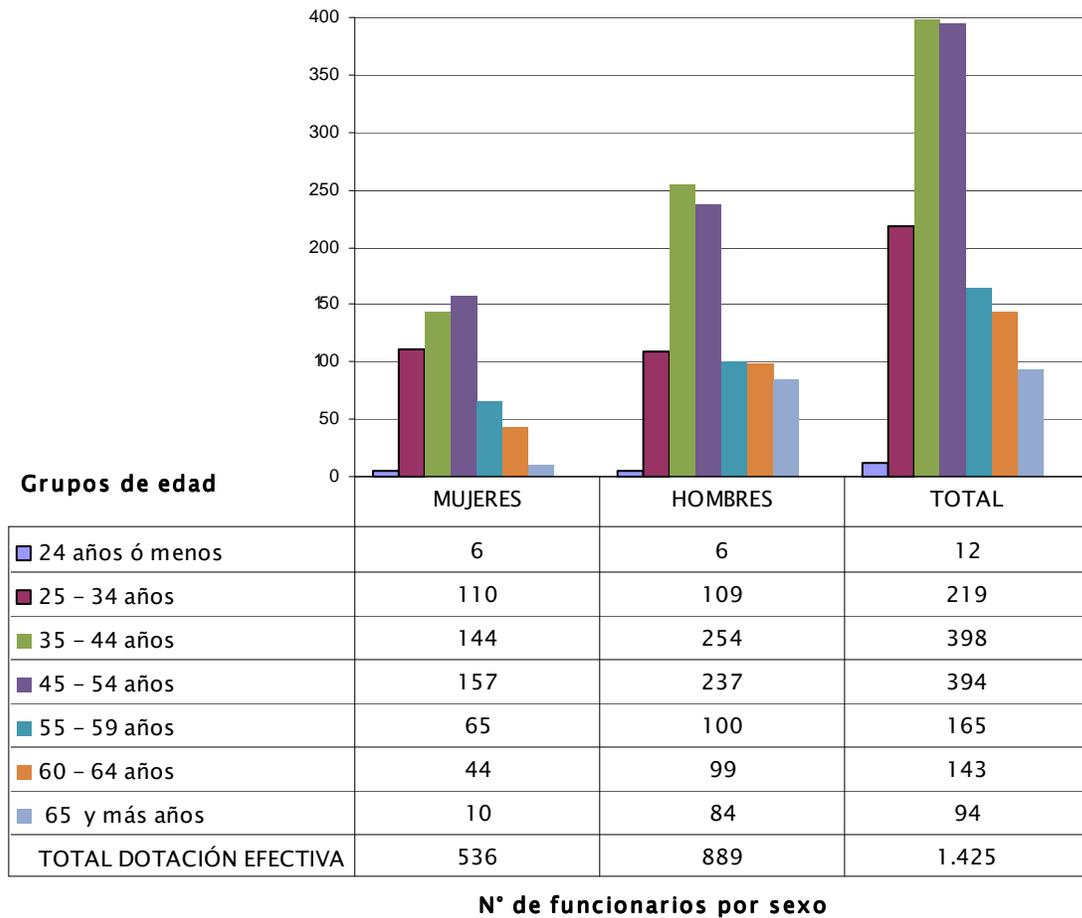
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2007	2008		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1.3	1.8	72.7	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1.0	4.9	20.4	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	---	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.2	0.4	---	neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.4	3.6	894.7	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.2	0.1	285.0	descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.1	0.8	11.9	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	3.6	1.6	227.0	descendente

2 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2007	2008		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(Nº de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (Nº de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	24.7	4.4	17.9	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(Nº de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	26.6	10.9	40.8	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(Nº funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	82.6	91.2	110.4	ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	(Nº de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	3.0	1.2	39.8	ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(Nº de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	20.8	21.0	101.2	ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(Nº de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	3.3	3.2	103.3	descendente
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	98.9	99.5	100.6	ascendente
	Lista 2 % de Funcionarios	0.9	0.5	180.0	descendente
	Lista 3 % de Funcionarios	0.2	0.0	---	descendente
	Lista 4 % de Funcionarios	0.0	0.0	---	descendente

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

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

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Recursos Presupuestarios 2008			
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	34.784.037	Corriente ⁶	32.966.833
Endeudamiento ⁷	0	De Capital ⁸	1.822.363
Otros Ingresos ⁹	12.163.875	Otros Gastos ¹⁰	12.158.716
TOTAL	46.947.912	TOTAL	46.947.912

6 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

7 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

8 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

9 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

10 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

b) Resultado de la Gestión Financiera :

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009				
Denominación	Monto Año 2007 M\$ ¹¹	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
INGRESOS	38.646.126	37.404.225	39.114.213	1
Transferencias Corrientes	0	161.972	0	
Rentas de la Propiedad	9.952	10.082	6.546	
Ingresos de Operación	41.559	40.009	30.436	
Otros Ingresos Corrientes	2.239.403	2.372.142	2.061.084	
Aporte Fiscal	36.330.589	34.784.037	35.065.057	
Venta de Activos No Financieros	21.915	35.095	0	
Recuperación de Préstamos	2.708	888	0	
Saldo Inicial de Caja	0	0	1.951.090	
GASTOS	35.906.337	37.259.027	39.114.213	2
Gastos en Personal	28.046.463	29.124.637	29.547.027	3
Bienes y Servicios de Consumo	3.255.393	3.740.448	5.554.063	4
Prestaciones de Seguridad Social	44.314	1.195.013	0	5
Integros al Fisco	6.432	6.375	8.499	
Otros Gastos Corrientes	0	31.759	0	
Adquisición de Activos No Financieros	921.853	354.955	1.816.760	6
Iniciativas de Inversión	2.490.686	1.760.280	2.186.864	7
Servicio de la Deuda	1.141.196	1.045.560	0	
Saldo Final de Caja	0	0	1.000	
RESULTADO	2.739.789	145.198	0	

Notas:

- 1.- **Total de Ingresos Presupuestarios año 2008:** Registra una variación de (- 3,21%) respecto del año 2007 que se explica principalmente en la reducción del Aporte Fiscal del Resto Subtítulos.
- 2.- **Total de Gastos Presupuestarios Año 2008:** Registra una variación de 3,77% respecto al año 2007.
- 3.- **Gastos en Personal:** En el año 2008 se incrementa el gasto en 3,84% correspondiente al ingreso de nuevos funcionarios por aumento de la dotación de personal y al incremento de beneficios que otorga la Ley N° 20.212 relativos a Bonificación de

11 La cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.

Estímulo por Desempeño Funcionarios , Productividad y Zonas Extremas. En el Presupuesto 2009 se amplió la dotación máxima en 31 cargos a contrata.

4.- **Bienes y Servicios de Consumo:** El incremento de la ejecución respecto al año 2007 por 14,9% obedece principalmente a los mantenimientos y reparaciones de la infraestructura aduanera a través del país y a la asignación de elementos de protección personal, en conformidad a Ley N° 16.744. En relación al presupuesto del año 2009, se incrementa en 48%, especialmente en gastos informáticos, gastos asociados a PMG SIAC e Higiene y Seguridad, beneficios de salas cunas y/o jardines infantiles y mejoramiento de inmuebles del Servicio.

5.- **Prestaciones de Seguridad Social:** Por la aplicación de los incentivos al retiro, se registró en el año 2008 un fuerte incremento de funcionarios que accedieron a los beneficios de las Leyes 19.882, 19479 y 20.212.

6.- **Adquisición de Activos No Financieros:** En el año 2008 se registra una menor ejecución de 61,5% respecto al 2007, por cuanto gran parte del equipamiento y programas computacionales se adquirió en el año 2007. En el año 2009 se incrementa la inversión de este subtítulo para financiar las adquisiciones para la ampliación y mejoramiento del Data Center, equipamiento del Site Central y Remoto, renovación de equipamiento clientes, adquisición de una solución para automatizar servidores y monitoreo del nivel de servicio, Implementación de sistemas del Plan Informático y construcción de sistemas complementarios a éste.

7.- **Iniciativas de Inversión:** La ejecución 2008 registró una menor variación de 29% respecto al año 2007, principalmente por la complejidad de algunos proyectos que sólo alcanzaron la instancia de compromisos y que se ejecutarán en el año 2009, de modo que se registrarán 16 iniciativas de inversión con financiamiento de la Ley de Presupuestos 2009 y Saldo Inicial de Caja correspondientes a proyectos de arrastre.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2008

Cuadro 4								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹² (M\$)	Presupuesto Final ¹³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁴ (M\$)	Notas
			INGRESOS	35.069.394	43.882.346	37.404.225	6.478.121	
05			Transferencias Corrientes	0	161.972	161.972	0	
06			Rentas de la Propiedad	6.164	6.164	10.082	-3.918	
07			Ingresos de Operación	28.659	28.659	40.009	-11.350	
08			Otros Ingresos Corrientes	1.940.757	1.955.535	2.372.142	-416.607	1
	01		Recuperac. y Reembolsos Lic. Médicas	329.726	329.726	357.759	-28.033	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	5.799	5.799	30.563	-24.764	
	99		Otros	1.605.232	1.620.010	1.983.820	-363.810	
09			Aporte Fiscal	33.068.119	35.870.537	34.784.037	1.086.500	2
	01		Libre	33.068.119	35.870.537	34.784.037	1.086.500	
10			Venta de Activos No Financieros	24.695	34.695	35.095	-10.400	
	03		Vehículos	24.695	24.695	35.095	-10.400	
12			Recuperación de Préstamos	0	0	888	-888	
	10		Ingresos por Percibir	0	0	888	-888	
15			Saldo Inicial de Caja	1.000	5.834.784	0	5.834.784	3
			GASTOS	35.069.394	43.882.346	37.259.027	6.623.319	
21			Gastos en Personal	26.123.653	29.556.304	29.124.637	431.667	4
22			Bienes y Servicios de Consumo	4.249.904	4.628.524	3.740.448	888.076	5
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	1.195.016	1.195.013	3	6
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	1.195.016	1.195.013	3	
25			Integros al Fisco	8.003	8.003	6.375	1.628	
	01		Impuestos	8.003	8.003	6.375	1.628	
26			Otros Gastos Corrientes	0	31.760	31.759	1	7
	02		Compensación por Daños a Terceros	0	31.760	31.759	1	
29			Adquisición Activos No Financieros	287.626	439.110	354.955	84.155	8
	01		Terrenos	0	9.000	8.000	1.000	
	03		Vehículos	142.132	234.785	232.150	2.635	
	04		Mobiliarios y Otros	92.114	92.114	52.666	39.448	
	05		Máquinas y Equipos	12.143	60.640	49.283	11.357	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

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

Cuadro 4
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹² (M\$)	Presupuesto Final ¹³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁴ (M\$)	Notas
	06		Equipos Informáticos	22.602	22.602	6.291	16.311	
	07		Programas Informáticos	16.603	16.603	5.300	11.303	
	99		Otros Activos No Financieros	2.032	3.366	1.265	2.101	
31			Iniciativas de Inversión	4.399.208	6.970.745	1.760.280	5.210.465	9
	01		Estudios Básicos	0	191.555	182.000	9.555	
	02		Proyectos	4.399.208	6.779.190	1.578.280	5.200.910	
34			Servicio de la Deuda	0	1.051.884	1.045.560	6.324	10
	07		Deuda Flotante	0	1.051.884	1.045.560	6.324	
35			Saldo Final de Caja	1.000	1.000	0	1.000	
			RESULTADO			145.198		

Notas:

1.- **Otros Ingresos Corrientes:** Por Dto.Hda. N° 286, 2008, se incorpora presupuesto adicional correspondientes al Fondo de Retiro por M\$ 14.778. En relación a los ingresos devengados, se registran mayores recursos por la recuperación y reembolsos de licencias médicas y un mayor rendimiento en los derechos de explotación del Almacén de Venta Libre en Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

2.- **Aporte Fiscal – Remuneraciones:** La diferencia entre el presupuesto inicial y final corresponde al Incentivo Art. 12 Ley 19.041 por M\$ 2.802.418.- Dto.Hda. N° 1018, de 2008, alcanzando un 97% de ejecución.

3.- **Saldo Inicial de Caja:** Registra el financiamiento para los compromisos devengados en el año anterior, mejoramiento de infraestructura, iniciativas de inversión, reajustes, bonos e indemnizaciones al personal que accedió al retiro y otras aplicaciones, según Dtos.Hda. N°s. 286, 512, 689, 1046, 1310, 1721 y 1722, todos del 2008.

4.- **Gastos en Personal:** La diferencia de presupuesto inicial y final alcanza a M\$ 3.432.651.- y el avance de la ejecución a un 98,5% Las modificaciones presupuestarias se enmarcan en los siguientes decretos:

Dtos.Hda. N°s 286 y 1721 por traspaso al Subt. 23 para el pago de indemnizaciones al personal retirado por (M\$ - 219.224.-)

Dto.Hda. N° 1018 por incremento presupuestos para financiar incentivo Art. 12° Ley 19.041 por M\$ 2.802.418.-

Dto.Hda. N° 1310 por incremento presupuestos para financiar reajuste de Ley Pptos. 2008, Aguinaldos y Bonos por M\$ 849.457.-

5.- **Bienes y Servicios de Consumo:** La diferencia de presupuestos alcanza a M\$ 378.620.- y corresponde al Dto.Hda. N° 512, para financiar Programa Interno Mejoramiento de Infraestructura Aduanera. El avance alcanzó al 80,8%, quedando para su ejecución en el año 2009 los siguientes compromisos más relevantes, tales como el Estudio de Cargos, Competencias y Dotaciones, obras de infraestructura en dependencias Aduanas en regiones y Dirección Nacional, estudios e investigaciones sobre clima laboral, consultoría de medición satisfacción del usuario, diagnóstico imagen externa e interna del Servicio, certificación Proceso de Despacho Normas ISO y contratación de servicios informáticos.

6.- **Prestaciones de Seguridad Social:** Se han ejecutado en un 100% los recursos otorgados a través de los Dtos. Hda. N° 286 y 1721, del 2008, correspondientes a las indemnizaciones del personal que accedió a los beneficios en el marco de las leyes N°s 19.882, 19.479 y 20.212

7.- **Otros Gastos Corrientes:** Por Dto.Hda. N° 1722/2008 se modificó el presupuesto en M\$ 31.760.- por sentencias ejecutoriadas que sancionan al Servicio al pago de compensación por daños a terceros, los cuales se ejecutaron en un 100%.

8.- **Adquisición de Activos No Financieros:** La variación del Presupuesto Inicial y Final alcanzó a un 52,7% y el avance en la ejecución fue de un 81%. Las modificaciones presupuestarias corresponden a las siguientes:

Dtos.Hda. N°s 286 y 1255 por M\$ 9.000.- incrementa recursos para financiar la adquisición de terrenos en Caleta Puelche en Puerto Montt y en el Paso Río Encuentro –Alto Palena con motivo de la emergencia en Chaitén.

Dtos.Hda N°s 512 y 1722 por M\$ 142.484.- incrementa recursos para la renovación de vehículos, recursos de arrastre para dotar de máquinas y equipos comprometidas en el año anterior y equipos de aire acondicionado para sala de servidores de la Subdirección de Informática.

9.- **Iniciativas de Inversión:** La variación del Presupuesto Inicial y Final alcanzó a 58,5% por la suma de M\$ 2.571.537.- y la ejecución de estudios y proyectos de inversión registró un avance de 25,3%; no obstante, los compromisos alcanzaron a un 82,2% de compromisos que se proyectan ejecutar en el año 2009.

Los incrementos del presupuesto corresponden a los siguientes:

Dtos. Hda. N°s. 689, 1046 autorizan financiamiento para el Proyecto Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores por M\$ 1.966.407.- y Mejoramiento de Hardware y Software por M\$ 607.130.-

Dto. Hda. N° 1255 Traspaso de Estudios a Proyectos y además reduce Presupuesto en M\$ 2.000.-

10.- **Servicio de la Deuda:** Los recursos incorporados en este subtítulo financian los compromisos devengados en el año anterior y que no alcanzaron la instancia del pago por la suma de M\$ 1.051.884.- El avance de la ejecución alcanza a 99,4%.

d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁵			Avance ¹⁶ 2008/ 2007	Notas
			2006	2007	2008		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ¹⁷ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	44,4	55,6	50	111,20	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ¹⁸]	M\$	22.139	23.118	23.063	100,24	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ¹⁹ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	0	0	0	0	1
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²⁰ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	0,67	7,96	5,36	67,34	2

Notas:

1: No aplica

2: El avance de este indicador presenta una disminución que se explica por la menor ejecución de proyectos de inversión, comprometidos a ejecutar en el 2009.

15 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

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

17 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

18 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

19 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

20 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

e) Iniciativas de Inversión²¹

1. **Nombre:** Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: Esta iniciativa de inversión consiste en incorporar tecnología de vanguardia para efectuar la revisión no invasiva de contenedores que ingresan y salen del país. Esta inversión se proyecta aplicar en 4 puntos de control de mayor prioridad desde el punto de vista de tráfico de drogas y de movimiento de mercancías.
Beneficiarios: Comunidad Nacional e Internacional.

2. **Nombre:** Adquisición Equipamiento Tecnología No Invasiva Para Control De Drogas
Tipo Iniciativa: Proyecto.
Objetivos: El objetivo principal de esta iniciativa es aumentar la capacidad de detección de drogas del Departamento de Drogas del Servicio Nacional de Aduanas, incorporando tecnologías no invasivas como medios de apoyo a las técnicas de revisión de equipajes, pasajeros y cargas que ingresan o transitan por nuestras fronteras.
Beneficiarios: Fisco – Viajeros - Importadores – Exportadores – Agentes de Aduanas y Agentes Especiales.

3. **Nombre:** Normalización De Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía Del SNA
Tipo Iniciativa: Proyecto.
Objetivos: 1. Proporcionar a la totalidad de las dependencias de Aduanas un sistema de distribución eléctrico seguro tanto para las personas como para los equipos, ajustado a la actual normativa que regula la materia en tema de instalaciones eléctricas; y 2. Estructurar la red de datos y telefonía sobre una plataforma en categoría 5e o superior que permita potenciar la conectividad entre los usuarios internos, ampliando la capacidad de control y disponibilidad de información.
Beneficiarios: Comunidad Nacional, Funcionarios de Aduanas.

4. **Nombre:** Ampliación Edificio Esmeralda Dirección Nacional de Aduanas, Valparaíso
Tipo de Iniciativa: Proyecto (ejecución).
Objetivo: La actual iniciativa de inversión trata sobre la ampliación física de uno de los edificios donde se concentran las unidades de la Dirección Nacional de Aduanas. Esta ampliación física se refiere al aumento en la oferta de metros cuadrados disponibles, destinados tanto, a la atención de usuarios como para la utilización por parte de los funcionarios que actualmente desarrollan sus funciones en este edificio.
Beneficiarios: Comunidad Nacional, Funcionarios de Aduanas

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

-
5. *Nombre:* Adquisición de Plataforma De Seguridad en el Servicio Nacional De Aduanas
Tipo Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: El objetivo es contar con una plataforma de seguridad acorde a la criticidad de la información manejada por el Servicio Nacional de Aduanas. Los aspectos a considerar son: Seguridad Física o de Acceso, Seguridad de Datos, Seguridad de Medios de Respaldo de Información, Seguridad de las Transacciones (Firma Digital).
Beneficiarios: Fisco – Requirentes de Información – Agentes de Aduanas y Agentes Especiales - SNA.

 6. *Nombre:* Adquisición Sistema de Recursos Humanos, Remuneraciones, Turnos y Viáticos.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: El presente proyecto pretende dotar al Servicio de Aduanas de un sistema que cubra todas las necesidades en materia de Recursos Humanos. Que permita realizar las labores operativas, como el pago de la nómina, que brinde los datos oportunos para el control y la planeación como por ejemplo un control estricto del presupuesto de capacitación. Por último, debe brindar algunos datos importantes para la definición de políticas tales como el índice de rotación, entre otros.
Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

 7. *Nombre:* Reparación, Remodelación y Equipamiento Integral Dependencias de Aduanas
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: Implementar el acondicionamiento en la infraestructura del medio ambiente de trabajo, que resulte motivador para el desempeño laboral de los funcionarios en las diferentes Aduanas del país, permitiendo el logro del mejoramiento en las condiciones de higiene laboral, calidad del Servicio, labor fiscalizadora a través de un adecuado equipamiento y por ende un positivo impacto en la imagen del Servicio Nacional de Aduanas ante la comunidad nacional.
Beneficiarios: Los funcionarios que se desempeñan en las diferentes Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas y en los pasos fronterizos junto a los usuarios demandantes de los servicios de comercio exterior en el país.

 8. *Nombre:* Implementación Sistemas Aduaneros por Internet en Aduanas
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: El Proyecto tiene como objetivo general disminuir la evasión tributaria del país, relacionado con el ingreso y salidas de mercancías, lo cual implica crear las condiciones necesarias para que la implementación de los sistemas informáticos, en términos de solución eléctrica se alcance sin inconvenientes, asimismo, entregar los elementos técnicos que permitan completar los procedimientos de fiscalización en Zona Primaria.
Beneficiarios: Comunidad Nacional.

 9. *Nombre:* Construcción Sistema Apoyo a las Operaciones y Procesos de Fiscalización Del Servicio Nacional de Aduanas.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
-

Objetivo: Complementar los sistemas de comercio exterior del Servicio de Aduanas y las herramientas de apoyo a la fiscalización de las operaciones aduaneras, incorporando aplicaciones para el control de los regímenes suspensivos, un sistema para el control de las declaraciones de importación y pago simultáneo realizadas por pasajeros y empresas de correo rápido entre otros. Además se incluye un conjunto de herramientas orientadas a la fiscalización de las operaciones de comercio exterior, tanto en una etapa previa a la llegada de las mercancías (selección), al momento de las revisiones (apoyo a las revisiones) y con posterioridad a ellas (evaluación de los resultados).

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

10. Nombre: Mejoramiento de Hardware y Software Aduanas

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: Contar con una plataforma tecnológica que permita cumplir en forma eficiente las funciones del Servicio, reponiendo y ampliando el parque de Hardware y Software con el que cuenta Aduana. Este equipamiento y software permitirá la renovación de los elementos que componen las capas cliente, central, comunicaciones y control. Con ello, Aduana podrá mantener los servicios y sistemas, además de permitir aumentar su rango de acción y capacidad de adaptación a los constantes cambios de los procesos asociados al comercio internacional.

La plataforma Informática soporta, entre otros, los procesos de fiscalización, integración logística, control física de las mercancías, estadísticas de comercio exterior y comunicaciones del Servicio.

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

11. Nombre: Adquisición y Desarrollo Sistemas para Automatizar Gestión de Base de Datos

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: El proyecto contempla incorporar la gestión automática a la plataforma de Bases de Datos de Aduana, logrando con ello optimización en la producción y mayor fiabilidad. A la vez se implementará una base de datos Data Warehousing con sus herramientas de explotación y modernizará la BD de consultas.

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

12. Nombre: Mejoramiento en Prevención de Riesgo y Ambientes de Trabajo Del Servicio Nacional de Aduanas.

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: Implementar medidas que aminoren y controlen los riesgos laborales asociados a las funciones propias del Servicio, disminuyendo la tasa de accidentabilidad, desarrollando una cultura preventiva al interior del Servicio e internalizando el concepto de la seguridad como factor esencial en el trabajo.

Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

13. Nombre: Instalación Sistema de Detección Temprana de Incendios.

Tipo de Iniciativa: Proyecto, Diseño.

Objetivo: Establecer el diseño de las soluciones para implementar sistemas de detección temprana de incendio para cada edificio de las direcciones regionales y administraciones de aduana, incluidos también los edificios de la Dirección Nacional, con el propósito de equiparlos con los detectores y alarmas que minimicen las pérdidas materiales y humanas que podrían suceder en caso de ocurrir un fenómeno como éste. Esta etapa consiste en contratar a una empresa externa para desarrollar el Levantamiento y Diseño de las mejores soluciones acordes a la arquitectura de cada edificio, priorizando aquellos que revistan mayores riesgos.

Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

14. Nombre: Construcción de Escalas de Emergencia en dependencias de Aduana.

Tipo de Iniciativa: Proyecto, Diseño.

Objetivo: Esta iniciativa busca determinar las soluciones para la construcción de escaleras de emergencias para los edificios del Servicio a nivel nacional. Esta etapa consiste en contratar una empresa externa para que realice un levantamiento de las condiciones actuales de los edificios del Servicio de Aduana, diseñar y proponer las soluciones para la implementación de vías alternativas de escape en caso de producirse una situación de emergencia, de modo de garantizar la evacuación rápida y expedita de los funcionarios y funcionarias, evitando así daños a las personas y a la infraestructura.

Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

15. Nombre: Mejoramiento de Procesos Técnicos Aduaneros e Implementación de un Sistema Computacional.

Tipo de Iniciativa: Proyecto, Diseño.

Objetivo: Esta iniciativa busca rediseñar los procesos técnicos de la Subdirección Técnica y reformular métodos de trabajo de forma de satisfacer la demanda de los usuarios del Comercio Exterior. Asimismo, busca mejorar la coordinación en la ejecución de tareas, mejorar tiempos de respuesta en la entrega de productos y servicios de la Subdirección e incorporar sistemas de información que permitan perfeccionar tanto el control como la gestión de las distintas unidades.

Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

16. Nombre: Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático.

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: Realizar la construcción y/o integración de todos los sistemas y actividades del Servicio que forman parte del Plan Informático del Servicio, lo cual incluye el reemplazo o actualización de aquellos sistemas que posean deficiencias funcionales, así como la construcción de aquellos sistemas para aquellos procesos para los cuales actualmente no se cuenta con el apoyo de tecnologías de información y comunicaciones.

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

-
17. Nombre: Mejoramiento y Habilitación Instalaciones de Aduanas.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: Esta iniciativa tiene por objeto desarrollar trabajos de reparación de las dependencias de Aduanas a nivel nacional (Direcciones Regionales, Administraciones, Pasos Fronterizos y/o Avanzadas).
Beneficiarios: Comunidad Nacional, Funcionarios de Aduanas.
18. Nombre: Análisis para la Implementación de Acuerdos de Libre Comercio
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Facilitar la correcta aplicación de los acuerdos comerciales, asegurar la transparencia del comercio internacional, fomentar la cooperación entre las partes signatarias, Identificar normas legales, reglamentarias o instrucciones del Servicio Nacional de Aduanas que requieran modificación o adecuación a los Tratados de Libre Comercio, proponer un modelo de verificación y control que posibilite identificar áreas de posible riesgo para una correcta aplicación de las normas dispuestas en los Tratados.
Beneficiarios: Comunidad Nacional.
19. Nombre: Construcción de Aplicaciones para la Modernización del Sistema de Comercio Exterior.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: El objetivo principal de este proyecto es el desarrollo y/ o adecuación de las aplicaciones de comercio exterior del Servicio Nacional de Aduanas de tal forma de contar con sistemas que se adapten a los requerimiento de cambio.
El proyecto abordará requerimientos surgidos de la tramitación electrónica de documentos, de los acuerdos comerciales, control de beneficios asociados a zonas de tratamiento aduanero especial y otras franquicias, relacionados con el proyecto de Gobierno Electrónico.
Beneficiarios: Comunidad nacional usuaria de comercio exterior.
20. Nombre: Reposición Edificio Institucional Dirección Regional Aduana Metropolitana en Aeropuerto AMB
Tipo de Iniciativa: Proyecto, Etapa Diseño
Objetivo: El objetivo principal de este proyecto es elaborar el diseño de un nuevo edificio institucional para la DRAM, la que contemplará los planos y detalles de Arquitectura, de Estructura, de Instalaciones, Especificaciones Técnicas y Memorias respectivas, así como el Presupuesto Oficial detallado y una programación de plazos de ejecución de obras. El edificio contará con 3.286 M² de espacios funcionales y 570 M² en obras exteriores.
Beneficiarios: Comunidad Nacional, Funcionarios de Aduanas

Cuadro 6
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008²²

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²³	Ejecución Acumulada al año 2008 ²⁴	% Avance al Año 2008	Presupuesto Final Año 2008 ²⁵	Ejecución Año 2008 ²⁶	% Ejecución Año 2008	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores	8.575.544	1.140.016	13,29	2.742.065	253.337	9,28	2.488.728	
Adquisición Equipamiento Tecnología No Invasiva Para Control De Drogas	1.080.088	366.691	33,95	243.512	56.378	23,15	187.134	
Normalización De Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía Del SNA	919.949	475.476	51,69	295.985	82.292	27,80	213.693	
Ampliación Edificio Esmeralda DNA, Valparaíso. <i>Ejecución</i>	776.687	0	0	776.947	0	0	776.947	
Adquisición de Plataforma De Seguridad en el Servicio Nacional De Aduanas.	670.722	30.500	4,55	550.042	0	0	550.042	
Adquisición Sistema de Recursos Humanos, Remuneraciones, Turnos y Viáticos	204.240	74.960	36,70	132.779	71.978	54,21	60.801	
Reparación, Remodelación y Equipamiento Integral Dependencias de Aduanas	176.670	112.611	63,74	33.167	0	0	33.167	

22 Valores expresados en miles de pesos.

23 Corresponde al valor actualizado entregado por MIDEPLAN a través de la fichas EBI actualizados.

24 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2008.

25 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2008.

26 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2008.

Cuadro 6
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008²²

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²³	Ejecución Acumulada al año 2008 ²⁴	% Avance al Año 2008	Presupuesto Final Año 2008 ²⁵	Ejecución Año 2008 ²⁶	% Ejecución Año 2008	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Implementación Sistemas Aduaneros por Internet en Aduanas	900.782	780.605	86,66	51.574	0	0	51.574	
Construcción Sistema Apoyo a las Operaciones y Procesos de Fiscalización Del Servicio Nacional de Aduanas.	766.330	196.036	25,58	315.767	70.177	22,22	245.590	
Mejoramiento de Hardware y Software Aduanas	1.876.999	929.675	49,53	878.128	723.614	82,40	154.514	
Adquisición y Desarrollo Para Automatizar Gestión de Base de Datos	130.745	0	0	95.505	79.609	83,36	15.896	
Mejoramiento en Prevención de Riesgo y Ambientes de Trabajo Del Servicio Nacional de Aduanas	65.773	12.992	19,75	32.350	9.010	27,85	23.340	
Instalación Sistema de Detección Temprana de Incendios (Diseño)	18.243	0	0	17.078	15.474	90,61	1.334	
Construcción de Escalas de Emergencia en dependencias de Aduana.	34.828	0	0	32.603	29.453	90,34	3.150	
Mejoramiento de Procesos Técnicos Aduaneros e Implementación de un Sistema Computacional	35.024	0	0	32.779	32.490	99,12	289	

Cuadro 6
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008²²

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²³	Ejecución Acumulada al año 2008 ²⁴	% Avance al Año 2008	Presupuesto Final Año 2008 ²⁵	Ejecución Año 2008 ²⁶	% Ejecución Año 2008	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático	945.739	0	0	381.055	30.000	7,87	351.055	
Mejoramiento y Habilitación Instalaciones de Aduanas	392.737	270.978	68,99	159.355	117.701	73,86	41.654	
Análisis para la Implementación de Acuerdos de Libre Comercio	213.875	186.000	86,97	182366	182.000	99,80	366	
Construcción de Aplicaciones para la Modernización del Sistema de Comercio Exterior.	252.340	194.471	77,07	6.499	6.499	100	0	
Reposición Edificio Institucional Dirección Regional Aduana Metropolitana en Aeropuerto AMB	57.576	0	0	2.000	0	0	2.000	

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2008

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2006	2007	2008				
•Despacho de mercancías	<u>Eficacia/Producto</u>									
	Porcentaje de manifiestos de carga aérea tramitados electrónicamente	((Cantidad de manifiestos aéreos tramitados electrónicamente/Cantidad total de manifiestos aéreos tramitados)*100)	%	86	86	97	90	SI	107	
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Despacho de mercancías	<u>Eficiencia/Producto</u>									
	Porcentaje de transacciones situadas en tiempos de respuesta menores de 5 segundos para el Sistema de Control de Vehículos Ingreso	((Cantidad de transacciones con tiempo de respuesta menor o igual a 5 segundos /)*100)	%	n.m.	n.m.	97	80	SI	122	1
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Despacho de mercancías	<u>Eficiencia/Producto</u>									
	Nivel de Interoperatividad de Aduanas con Puertos Nacionales en el proceso de Salida de Mercancías	((Cantidad de Puertos Nacionales conectados con Aduanas en el proceso de Salida de Mercancías /Cantidad de Puertos Nacionales con Tráfico Internacional de Salida de Mercancías, habilitados para realizar interconexión con Aduanas)*100)	%	n.m.	0	100	100	SI	100	
	Aplica Enfoque de Género: NO									

27 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2008 es igual o superior a un 95% de la meta.

28 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2008 en relación a la meta 2008.

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2006	2007	2008				
•Despacho de mercancías	<u>Eficiencia/Producto</u>									
	Tramitaciones de DIPS pasajeros en sistema único nacional (de acceso vía internet)	((Cantidad de DIPS Pasajeros Tramitadas en el Sistema Único Nacional/Cantidad de DIPS pasajeros Tramitadas)*100)	%	n.m.	0	87	70	SI	124	2
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<u>Calidad/Producto</u>									
	Porcentaje de Servicios de exportación calificados en tiempo estándar	((Cantidad de Servicios de Exportación calificados dentro del tiempo estándar/Total de solicitudes de calificación de Servicios de Exportación tramitados)*100)	%	92.3	80.8	71.8	70.0	SI	103	
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<u>Calidad/Producto</u>									
	Porcentaje de Dictámenes de Clasificación publicados en tiempo estándar en el sitio www.aduana.cl	((Cantidad de Dictámenes de Clasificación publicados en tiempo estándar /Total de Dictámenes de Clasificación Tramitados)*100)	%	n.m.	n.m.	94	75	SI	126	3
	Aplica Enfoque de Género: NO									

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2006	2007	2008				
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Producto</u>									
	Porcentaje del valor CIF de las operaciones de importación objeto de fiscalizaciones en línea y a posteriori	((Monto en valor CIF de importaciones fiscalizadas en línea y a posteriori/Monto en valor CIF de importaciones tramitadas)*100)	%	45	52	51	46	SI	111	
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Producto</u>									
	Porcentaje de operaciones fiscalizadas	((Cantidad de operaciones fiscalizadas/Cantidad de documentos de ingreso y salida tramitados)*100)	%	0	9	9	8	SI	117	
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Producto</u>									
	Porcentaje de Denuncias generadas por la Fiscalización en Línea	((Total de Denuncias formuladas en línea /Total de operaciones seleccionadas para examen físico)*100)	%	n.m.	18	20	20	SI	102	
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Producto</u>									
	Porcentaje de operaciones con suspensión de despacho en la fiscalización de la Propiedad Intelectual	((Cantidad de Resoluciones de Suspensión del despacho de operaciones de importación por infracciones a la Ley de Propiedad Intelectual /Total de operaciones seleccionadas manual para examen físico en línea)*100)	%	n.m.	n.m.	2	2	SI	128	4
	Aplica Enfoque de Género: NO									

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2006	2007	2008				
•Generación y Difusión de Información	<u>Calidad/Resultado</u>									
	<u>Intermedio</u>									
	Tasa de Variación del tiempo promedio de elaboración y difusión del Boletín Estadístico	$((\text{Tiempo promedio año actual} / \text{Tiempo promedio año anterior}) - 1) * 100$	%	n.m.	n.m.	-10	-10	SI	104	
	Aplica Enfoque de Género: NO									
	Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:							100 %		
	Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:							0 %		
	Porcentaje de cumplimiento global del servicio:							100 %		

Notas:

- 1.-La meta definida para este indicador se ha sobrecumplido, tal como se informó en octubre de 2008, debido a que cuando se definió, el sistema de control de vehículos operaba sobre la plataforma legada del Servicio y en el mes de enero de 2008 se migró a la nueva plataforma ARIES, que posee características tecnológicas superiores (cuenta con BD en storage y con alta disponibilidad a nivel de BD y servidor de aplicaciones, replicándose en línea en el Site Remoto en la Aduana Metropolitana). Los resultados obtenidos después de migrado el sistema a la nueva plataforma superaron las expectativas presupuestadas. Por el nivel alcanzado, este indicador se ha retirado del formulario H 2009 y se ha incorporado uno nuevo en relación a la tramitación de los Títulos de Salida Temporal de Vehículos relacionado con la perspectiva de la facilitación a los usuarios.
- 2.-El sobrecumplimiento, del 124% se debe a que el registro computacional de las DIPS Viajeros se realizó a nivel nacional y no a través de tres Aduanas Pilotos, como estaba originalmente planificado con la implantación del nuevo sistema. No obstante lo anterior, para el próximo año se comprometió una meta del 95% a nivel nacional en este indicador.
- 3.-El sobrecumplimiento del Indicador se debe a la baja en la demanda de este producto, lo que ha permitido mejorar la oportunidad de la publicación en el portal. A modo de ejemplo se puede citar que a igual fecha del año 2007, se habían emitido alrededor de 66 dictámenes de clasificación, en circunstancias que en el total del año 2008 se numeraron 36. Es por lo anterior que se consideró una modificación al nuevo indicador para el año 2009.
- 4.-El resultado final de este indicador presenta un sobrecumplimiento desde el mes de Julio en adelante, lo cual corresponde en general, a una mejor selección manual y automática de operaciones para la fiscalización de la propiedad intelectual. Este indicador fue propuesto por primera vez durante el año 2008 y su estimación se realizó en base a mínimos antecedentes históricos, en especial considerando que apuntaba a un procedimiento de fiscalización de reciente incorporación a los planes de Aduana. Se ha efectuado un seguimiento al comportamiento del indicador y para el año 2009 se propusieron algunas readecuaciones para que permita medir de mejor manera la gestión en el ámbito de la fiscalización de la Propiedad Intelectual.

- Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 8 Otros indicadores de Desempeño año 2008							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2006	2007	2008	
Despacho de Mercancías	% Reclamos de Valoración tramitados dentro del plazo	(Cantidad de fallos de valoración tramitados en tiempo estándar / Cantidad total de fallos de valoración tramitados)*100	%	66	72,7	26,82	1
Despacho de Mercancías	% Reclamos de Clasificación tramitados dentro del plazo	(Cantidad de fallos de clasificación tramitados en tiempo estándar / Cantidad total de fallos de valor tramitados)*100	%	83	83	58,98	2
Despacho de Mercancías	% Disminución del Stock de reclamos pendientes de fallo	((Cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31 de Diciembre t/ Cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31 de Diciembre t-1)-1)*100	%	-29	72,5	37,19	3
Producto Interno Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado Subtítulo 22 (\$) / Presupuesto asignado Subtítulo 22 (\$)) *100	%	96	78,6	80,81	4
Producto Interno Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtítulo 29 y 31.	(Presupuesto ejecutado Subtítulo 29 y 31 (\$) / Presupuesto asignado Subtítulo 29 y 31 (\$)) *100	%	35	33,1	28,58	5
Fiscalización de operaciones de Comercio Exterior	Cantidad de denuncias formuladas por contrabando	(Cantidad de denuncias formuladas por contrabando /Total de denuncias formuladas) * 100	%	n.m.	n.m.	10,89	6
Fiscalización de operaciones de Comercio Exterior	Monto total en MUS\$ de cargos formulados a operaciones de ingreso y salida fiscalizadas más el contrabando valorado.	Cantidad Total de US\$	MMUS\$	26,6	36,7	88,94	7

Notas:

- Este indicador muestra el porcentaje de fallos de valoración tramitados en tiempo estándar de menos de 160 días hábiles versus el total de fallos de valoración tramitados. En el año 2008, el indicador sólo alcanzó un 26,82%, resultado muy inferior a lo esperado (75 %). La principal demora en los fallos sucede en la segunda instancia, ya que los tiempos de respuesta en primera y única instancia superan esta meta.

-
- Este indicador muestra el porcentaje de fallos de clasificación tramitados en tiempo estándar de menos de 160 días hábiles versus el total de fallos de clasificación tramitados. Durante el año 2008, se alcanzó un 58,98% de fallos tramitados dentro de plazo, cifra inferior a la meta anual esperada (75%). Al igual que el indicador anterior, la demora sucede en la segunda instancia, ya que los tiempos de respuesta en primera y única instancia superan la meta.
 - La meta esperada para este indicador era disminuir en un 10% el stock de reclamos, sin embargo, este stock aumentó, en un 37.19% durante el año 2008. Cifra inferior a la alcanzada en el año 2007, que fue un aumento del stock de un 72.5%.
 - El valor alcanzado en el 2008 por este indicador se encuentra levemente por sobre de la meta establecida para el año (80%).
 - El valor alcanzado por este indicador es inferior a la meta esperada (55%). La baja ejecución en este subtítulo responde principalmente a que varios proyectos del área informática, se vieron retrasados como consecuencia de la demora en la aprobación de bases administrativas por Contraloría, falta de oferentes en algunas licitaciones y otros imprevistos. Otros proyectos de inversión sufrieron retrasos en sus licitaciones como consecuencia de contar con oferentes no calificados o excesivos montos ofertados, debiéndose rellicitar las iniciativas. Por otro lado, uno de los proyectos de mayor envergadura en el Servicio corresponde a "Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores", el cual, debido a su baja ejecución en el año 2007, debió ser reformulado y fundamentado a la DIPRES, previo a la emisión del Decreto identificatorio que permite la asignación de los recursos.
 - El valor alcanzado por este indicador en el 2008 (10,89%), supera levemente la meta esperada para el año 2008 (10%).
 - El valor de este indicador ha experimentado un aumento gradual en los últimos años, lográndose durante el 2008 un incremento del 600% sobre la meta establecida, gracias al énfasis puesto en las operaciones de alto valor.

• Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008			
Objetivo ²⁹	Producto ³⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³¹	Evaluación ³²
Generar, evaluar, actualizar y difundir permanentemente la normativa aduanera, para ponerla a disposición de los participantes del comercio exterior y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras	Creación de capacidades para regulación y control de precios de transferencia		1° Trimestre: INCUMPLIDO
			2° Trimestre: INCUMPLIDO
			3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN
			4° Trimestre: INCUMPLIDO
	Creación de capacidades para regulación y control de normas de origen		1° Trimestre: INCUMPLIDO
			2° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN
			3° Trimestre: BAJO
			4° Trimestre: BAJO
	Actualización instrucciones de llenado de Declaración Ingreso y Declaración de Salida		1° Trimestre: CUMPLIDO
			2° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN
			3° Trimestre: BAJO
			4° Trimestre: BAJO
	Tramitación electrónica de beneficios Ley 18.708		1° Trimestre: CUMPLIDO
			2° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN

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

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

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

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

**Cuadro 9
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008**

Objetivo ²⁹	Producto ³⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³¹	Evaluación ³²
			3° Trimestre: BAJO  4° Trimestre: INCUMPLIDO 
	Estudio y rediseño del sistema de garantías en materia aduanera.		1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2° Trimestre: CUMPLIDO  3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4° Trimestre: CUMPLIDO 
	Estudio de la operabilidad de la permanencia temporal en Chile de las naves extranjeras que ingresen con fines turísticos o de recreación		1° Trimestre: CUMPLIDO  2° Trimestre: CUMPLIDO  3° Trimestre: CUMPLIDO  4° Trimestre: CUMPLIDO 
	Implementación del TLC Chile - Australia. Elaboración de instrucciones, calendarios de desgravación arancelaria y otras materias de carácter aduanero. Instrucciones previas para el conocimiento de los operadores comerciales.		1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2° Trimestre: CUMPLIDO  3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4° Trimestre: CUMPLIDO 
	Implementación Asistencia Técnica USA sobre Resoluciones Anticipadas de Valoración. Reglamentos y Procedimientos. Recepción de Solicitudes. Emisión de Resoluciones Anticipadas. Publicación en		1° Trimestre: CUMPLIDO  2° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 3° Trimestre: CUMPLIDO 

**Cuadro 9
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008**

Objetivo ²⁹	Producto ³⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³¹	Evaluación ³²
	la Web del Servicio.		4° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN
	Acuerdo de Cooperación Aduanera entre Chile y China. Negociaciones e Implementación.		1° Trimestre: CUMPLIDO  2° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 3° Trimestre: ALTO  4° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN
Simplificar, automatizar e incorporar nuevas tecnologías de información en procesos claves de Aduanas, para facilitar el comercio internacional	Mejoramiento Integral de la Intranet de Asuntos Internacionales respecto a los Tratados de Libre Comercio y Acuerdos de Cooperación		1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2° Trimestre: CUMPLIDO  3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4° Trimestre: CUMPLIDO 
	Sistema Título Electrónico de Control Vehicular Vía Web para el Servicio Nacional de Aduanas		1° Trimestre: CUMPLIDO  2° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 3° Trimestre: BAJO  4° Trimestre: CUMPLIDO 
Fiscalización de la propiedad intelectual e industrial	Mejorar las capacidades de fiscalización de la propiedad intelectual e industrial y fortalecer relación con el sector privado		1° Trimestre: CUMPLIDO  2° Trimestre: CUMPLIDO  3° Trimestre: ALTO  4° Trimestre: ALTO 

Cuadro 9
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008

Objetivo ²⁹	Producto ³⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³¹	Evaluación ³²
Cumplimiento de Acuerdos medioambientales	Asegurar la acción fiscalizadora que le cabe al Servicio en el debido cumplimiento de los controles que establecen los Protocolos de Montreal y de Basilea.		<p><u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>3º Trimestre:</u> INCUMPLIDO </p> <p><u>4º Trimestre:</u> MEDIO </p>

• **Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas³³**
 (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008)

Programa/Institución: Proyecto Isidora. Automatización Procesos Aduaneros
Año Evaluación: 2005
Fecha del Informe: martes, 19 de mayo de 2009 12:53:35

Cuadro 10	
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Implementar las recomendaciones procedentes de los resultados obtenidos mediante el instrumento que mida la satisfacción de los usuarios</p>	<p>El Informe Final con los resultados detallados de la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios, el análisis de los datos y las recomendaciones y conclusiones generadas del análisis, será entregado por la empresa DEMOSCOPICA al Servicio con fecha 16 de agosto de 2007 (según carta gantt del proyecto). Después de la aprobación, por parte del Servicio, de dicho Informe, se evaluarán, programarán e implementarán las medidas asociadas a las recomendaciones generadas.</p> <p>Diciembre 2007 La encuesta fue aplicada por la empresa Demoscopica en Julio de 2007. El informe entregado contiene recomendaciones generales, basadas en el resultado del estudio, orientadas a mejorar las áreas de mayor debilidad del sistema, así como a mantener las áreas de calidad. En respuesta a las recomendaciones se han adoptado las siguientes medidas:</p> <p>a) La inversión en TIC para mejorar la estabilidad del sistema fue hecha al implantar la nueva plataforma Aries II y de comunicaciones, la que está en constante evaluación con la finalidad de mantener el nivel de servicio y la continuidad operacional de los usuarios. b) Las iniciativas de inversión a ejecutar durante el año 2008 y 2009, respecto de la plataforma central y site de contingencia, están orientadas a aumentar su capacidad con la finalidad de soportar el crecimiento de las transacciones generadas de los nuevos componentes de ISIDORA que entraron en operación y así mantener el nivel de servicio. c) Están programados a partir de marzo de 2008, la dictación de cursos, evaluados, por parte de los Deptos. de la Subdirección de Informática (Manifiestos y Destinaciones Aduaneras) y la Subdirección Técnica (procedimientos y normativa), para la mesa de ayuda: (1) Sistema Manifiesto Marítimo, BL hijo (16 horas); (2) Sistema Manifiesto Terrestre, "cruce" con las DUS (8 horas); (3) Sistema Manifiesto Aéreo (4 horas); (4) Curso de Arancel Aduanero, Acuerdos Internacionales (16 horas); (5) Sistema DUS, nueva funcionalidad en Zonas Primarias (8 horas) y (6) Sistema DIN, nuevas funcionalidades (8 horas). d) Personal del Depto. de Proyectos Especiales - ISIDORA está realizando diariamente apoyo a la mesa de ayuda, como una segunda derivada, a problemas de mayor complejidad que la mesa de ayuda no es capaz de resolver. e) Respecto del soporte técnico está en proceso de corrección de observaciones de la Contraloría, las Bases Técnicas y Administrativas para la licitación "Servicios Integrales de Microcomputación" que incorpora la contratación de los siguientes servicios: (1) Soporte Telefónico, Soporte en Terreno y con Soporte con Herramientas de Toma de Control Remoto; (2) Herramientas y Servicios de Administración y Monitoreo Centralizados. (3) Entrega de Informes de Gestión, mensuales y a pedidos. (4) Atención de Mesa de Ayuda (Recepción de llamadas telefónicas y correos electrónicos, Registro, Asignación de número de atención, seguimiento de los trabajos, derivación de llamadas, etc.). La cobertura horaria</p>

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

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

de este servicio será de 7x24, todo el año y en todo el país.

Junio 2008

Se adjuntan las resoluciones de "comisiones de servicios y capacitaciones" que dan prueba de las charlas y capacitaciones hechas en las Aduanas respecto de los manifiestos a los funcionarios y a los usuarios externos de los sistemas.

Las resoluciones del año 2007 son:

Res1744/09.04.2007; 3531/10.07.2007; 1947/17.04.2007; 6235/09.11.2007: Aduana San Antonio;

2326/08.05.2007; 2539/10.07.2007; 3637/17.07.2007: Aduana de Talcahuano;

2281/04.05.2007; 2337/8.05.2007; 2339/08.05.2007; 2485/15.05.2007; 2592/22.05.2007;

2652/24.05.2007; 2659/24.05.2007; 2669/25.05.2007; 2737/30.05.2007; 3410/04.07.2007;

2838/04.06.2007; 2869/05.06.2007; 2909/07.06.2007; 3530/10.07.2007; 3630/17.07.2007;

3635/17.07.2007; 3657/18.07.2007; 3829/25.07.2007; 3821/30.07.2007; 3959/31.07.2007;

3997/02.08.2007; 4088/06.08.2007; 4128/08.08.2007;4485/23.08.2007;

6236/09.11.2007;6586/22.11.2007: Aduana metropolitana;

2727/30.05.2007: Aduana de Antofagasta;

3873/27.07.2007: Aduana de Iquique;

4202/10.08.2007: Aduana Punta Arenas.

Las del Año 2008, emitidas a través del Depto. de Capacitación: Resolución Exenta 4127 del 16.05.2008, capacitaciones en las Aduanas Metropolitana, Arica e Iquique; Resolución Exenta 4597 del 04.06.2008, capacitaciones en las Aduanas Metropolitana y de Antofagasta; Resolución Exenta 5076 del 24.06.2008, que incorpora más funcionarios a la capacitación de la resolución 4597.

Diciembre 2008

En respuesta a la observación emitida:

Respecto del literal a), éste se complementa como sigue:

a) La inversión en TIC para mejorar la estabilidad del sistema fue hecha al implantar la nueva plataforma Aries II y de comunicaciones, la que está en constante evaluación con la finalidad de mantener el nivel de servicio y la continuidad operacional de los usuarios.

Estas implantaciones se realizaron durante el año 2007 y su primera evaluación se realizó el primer semestre de 2007 y corresponden a los compromisos 3, 5 y 6 de Diseño de este instrumento los que se encuentran cumplidos con sus respectivos medios de verificación.

Posteriormente, una segunda evaluación de la plataforma se realiza a fines de diciembre de 2008. Se adjunta informe de evaluación elaborado por el Depto. de Proyectos Especiales e Infraestructura de la Subdirección de Informática.

Respecto del literal b), éste se complementa con los siguientes antecedentes:

Durante el año 2008, se invirtieron M\$ 330.553 en la renovación de servidores del site central, que se encontraban descontinuados y en aumentar el número de servidores de aplicación y de bases de datos, principalmente para el site central y en menor cantidad para el site remoto, con la finalidad de soportar el aumento de transacciones, aumentar la capacidad de procesamiento, almacenamiento y mejorar el nivel de servicio. Consecuentemente, se adquirieron las correspondientes licencias de software para la gestión de los servidores de aplicación (licencias Bea Web Logic) y de Bases de Datos (Oracle).

Se adjuntan como medio de verificación 3 archivos con los Oficios de pago de las inversiones realizadas y financiadas con presupuesto 2008.

Para el año 2009, se espera potenciar de igual forma el site remoto del Servicio.

Respecto del punto d)

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

Se adjunta un instructivo del año 2007 y copia de e-mail con instrucciones del Jefe del Depto. de Servicios a la MEda de ayuda que indican el procedimiento a seguir en esa unidad respecto de las consultas de mayor especificidad de los sistemas de manifiestos. Específicamente, la derivación al Depto. de Proyectos Especiales.

Respecto del punto e), se complementa con los siguientes antecedentes.
Durante el año 2008 a la licitación "Servicios Integrales de Microcomputación" se le incorpora el arrendamiento de equipamiento de escritorio para todos los funcionarios. Esta incorporación se justifica - con la finalidad de solicitar el financiamiento - mediante el Informe "Soporte Integral de Microcomputación para el Servicio Nacional de Aduanas" que se adjunta.
Actualmente las Bases de Licitación, que también se adjunta, están siendo revisadas por el área jurídica.

Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)

Medios de Verificación:

Carta Gantt del Estudio

Informe con cuestionario de Pre-test aplicado y cuestionario final de la encuesta generado por la empresa Demoscopica S.A.

Extracto con Recomendaciones del INFORME FINAL DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES "Estudio Satisfacción de Usuarios del Programa ISIDORA para el Servicio Nacional de Aduanas"

Resoluciones de Comisiones de Servicio, funcionarios de informática en regiones mes de Abril de 2007

Resoluciones de Comisiones de Servicio, funcionarios de informática en regiones meses de Mayo a Junio de 2007

Resoluciones de Comisiones de Servicio, funcionarios de informática en regiones meses Julio a Noviembre de 2007

Resolución Exenta 4127 del 16.05.2008, capacitaciones en las Aduanas Metropolitana, Arica e Iquique.

Resolución Exenta 4597 del 04.06.2008, capacitaciones en las Aduanas Metropolitana y de Antofagasta.

Resolución Exenta 5076 del 24.06.2008, que incorpora más funcionarios a la capacitación de la resolución 4597.

Informe de Evaluación de la PLataforma Aries II del Servicio Nacional de Aduanas a Diciembre de 2008

Oficios, envío a pago de las facturas que dan cuenta de la inversión hecha en infraestructura central el año 2008 (1)

Oficios, envío a pago de las facturas que dan cuenta de la inversión hecha en infraestructura central el año 2008 (2)

Oficios, envío a pago de las facturas que dan cuenta de la inversión hecha en infraestructura central el año 2008 (3)

Servicio de Soporte Funcional ? MESA DE AYUDA; Procedimiento de Derivación de Trabajos(17.08.2007)

e-maily copia de e-mail con instrucciones del Jefe del Depto. de Servicios a la Informe "Servicios de Soporte Integral de Microcomputación", para solicitud de presupuesto 2009

Bases Técnicas para la licitación "Servicio de Soporte Integral de Microcomputaciones para el Servicio Nacional de Aduanas (en revisión)

Bases Administrativas para la licitación "Servicio de Soporte Integral de Microcomputaciones para el Servicio Nacional de Aduanas (en revisión).

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>3. Construir los nuevos sistemas DIN y DUS con las actualizaciones funcionales requeridas</p>	<p>Uno de los objetivos a nivel de propósito del proyecto ISIDORA, es lograr la integración entre las destinaciones aduaneras y operaciones de transporte, en otras palabras, vincular directamente las destinaciones aduaneras DIN y DUS al proceso de manifestación de la carga. Se ha cumplido parcialmente y en forma eficaz con este objetivo, aún sin haber rediseñado ni vuelto a construir los sistemas DIN y DUS. La decisión de diferirlo, se fundamentó en la necesidad de reorientar los recursos internos, destinándolos a resolver la operación del nuevo Puerto Terrestre en la Aduana de Los Andes (PTLA). En efecto, complementariamente, al sistema de operación interno del puerto, orientado a cuantificar, valorizar y cobrar los servicios prestados a los privados, era necesario disponer de un sistema capaz de comunicarse electrónicamente con el PTLA y simultáneamente ser capaz de integrar la destinación aduanera con el manifiesto terrestre o documento de transporte.</p> <p>Concurrentemente con lo anterior, y en consideración a que resultaba indispensable establecer un procedimiento informático destinado a facilitar el despacho de las mercancías en los puertos marítimos, se desarrolló el software "numeración anticipada del manifiesto" destinado a que las agencias de naves publiquen en el portal de Aduanas con varias semanas de anticipación la programación naviera, anunciando el arribo de sus naves y simultáneamente obteniendo la numeración anticipada del Manifiesto por parte del sistema ISIDORA.</p> <p>Una vez publicado los arribos de las naves con su número de manifiesto, los agentes de aduanas, asocian cada una de las Declaraciones de Ingreso a la respectiva nave, a través de este número. La segunda etapa de este proceso consiste en efectuar lo que otrora se denominara "cancelación del manifiesto", es decir, vincular cada destinación aduanera a un conocimiento de embarque, procedimiento que permite a las Aduanas establecer fehacientemente el eventual remanente de mercancías que no cuentan con documento de ingreso. (Se adjunta documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos)</p> <p>La inversión realizada en las aplicaciones destinadas a la integración de las destinaciones aduaneras y los documentos de transporte, más sucesivas mantenciones correctivas y adaptativas de los actuales sistemas DIN y DUS (migrados de plataforma el 2006) ha permitido prolongar su vida útil en operación más allá de lo previsto. No obstante lo anterior, el Servicio contempla, más allá de reconstruir los sistemas DIN y DUS, proceder al rediseño del formulario y consecuentemente de los procesos aduaneros asociados.</p> <p>Es por lo anterior, que el Plan Informático, tiene como tarea de alta prioridad, rediseñar y contratar externamente la construcción de los nuevos sistemas, considerando también el proceso de rediseño, al que además deberán incorporarse algunas iniciativas derivadas de la ejecución de la Agenda Normativa, situada como proyecto estratégico de la Dirección Nacional.</p> <p>La estrategia definida por el Servicio, para abordar esta iniciativa, es externalizar todo el proceso de la construcción del software. Además por la envergadura, especialmente en el proceso de rediseño, se estima necesaria la participación de numeroso personal de las Subdirecciones. Se estima que el tiempo efectivo para abordar un proyecto de esta envergadura es de 18 meses y para ello el Servicio empleará los recursos del proyecto de inversión "Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático".</p> <p>Diciembre 2007</p> <p>Se ha definido dentro de los proyectos estratégicos del Servicio para el año 2008, continuar con la integración de los Manifiestos con las Destinaciones Aduaneras. Específicamente, esto sería la integración de los Manifiestos Marítimos y Aéreos, a nivel de sus respectivos</p>

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

documentos de transporte, con las Declaraciones de Ingreso y Salida, a igual nivel de lo implementado para la vía de transporte terrestre. Por la importancia del proyecto, su jefatura está a cargo del Subdirector de Informática.

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

Junio 2008

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

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

En la Resolución Ex. N° 2750, se indica que los Transitarios o Freight Forwarder podrán realizar la apertura de Conocimientos de Embarque, Guías Aéreas o documentos que hagan sus veces, pudiendo emitir los correspondientes documentos de transporte Hijos o Nietos; efectuar modificaciones a los documentos ya mencionados, emitidos por su intermedio o por sus representados. Hasta antes de la publicación de esta Resolución, el proyecto Manifiesto incorporaba sólo el envío electrónico al Servicio de los Encabezados de Manifiestos y Documentos de Transporte por parte de las compañías transportistas, que corresponden a los Documento de Transporte Madre que amparan la carga de los Transitarios. Con la publicación de la Resolución, se dio inicio a una nueva etapa del proyecto Manifiesto que favorecerá la integración de éstos con las Destinaciones Aduaneras de Ingreso, ya que éstas se integran al manifiesto en el último nivel de los Documentos de Transporte manifestados, es decir, en muchos casos con los Documentos de Transporte presentados por los Transitarios. Actualmente el Servicio está trabajando en la elaboración del procedimiento de manifestación de la carga por la vía marítima de ingreso que incluye a los Transitarios, a la fecha ya se han realizado capacitaciones a de estas materias en varias Aduanas del País.

Diciembre 2008

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

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

estos efectos.

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

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

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

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

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

Adjuntos:

Oficio Circular 377 del 24.11.2008

http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20081124/pags/20081124183424.html

Oficio 11702, que informa procedimiento en ZEAL.

Calificación: Parcialmente cumplido

Observación: Pendiente la construcción de los nuevos sistemas DIN y DUS.

Medios de Verificación:

Documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos

Oficio N° 19154 de diciembre de 2007 a solicitando la contratación de dos desarrolladores para el Depto. de Proyectos Especiales

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

Resolución Exenta N°2750 del 28 de marzo de 2008.http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20080402/pags/20080402182415.html

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

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

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

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

Oficio Ordinario 11702 del 7 de agosto de 2008; Puesta en marcha sistema ZEAL_VALPO

Programa/Institución: Servicio Nacional de Aduanas
Año Evaluación: 2006
Fecha del Informe: martes, 19 de mayo de 2009 12:53:35

Cuadro 10	
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Revisar y evaluar propuesta formulada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) respecto del cumplimiento actual del Servicio de las disposiciones del Marco Normativo 2005, y formular un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Las recomendaciones emitidas por la OMA, cubren las áreas de Gestión Estratégica, Recursos Humanos, Legislación, Procedimientos, Tecnología de la Información, Comunicación Externa y Gobernanza.</p> <p>Para dimensionar las recomendaciones, se agruparon por área temática, y posteriormente se resumieron, totalizando 54 recomendaciones en total.</p> <p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica Parcialmente Cumplido, pues no se informa de las propuestas específicas emitidas por la OMA respecto del cumplimiento actual del Servicio de las disposiciones del Marco Normativo. Tampoco se presenta un plan de trabajo para su implementación ni se envían los medios de verificación correspondientes.</p>
<p>2. Implementar, en lo que corresponda, la propuesta de la OMA, en función del plan de trabajo formulado y considerando el marco de recursos aprobados en la Ley de Presupuestos de cada año.</p>	<p>Actualmente el Servicio Nacional de Aduanas, cumple con 3 recomendaciones, lo que representa un 6% del total, y se encuentran en proceso de desarrollo, por medio de proyecto de inversión, 2007/2008, agenda normativa y compromisos de Director Nacional, otras 23 recomendaciones, cumpliendo con un 43% del total. Estudio de Dotación, es la indicación que incluye el mayor número de recomendaciones, totalizando 12 sugerencias.</p> <p>Además, el título nuevos proyectos, contempla 16 recomendaciones que implica un 30% de total.</p> <p>Además de lo anterior, 3 recomendaciones que se han calificado como no prioritarios, representan el 6% de total, y deberá definirse si existe interés por parte del Servicio.</p> <p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica Parcialmente Cumplido, pues el servicio aun no concluye el proceso de implementación de las propuestas de OMA.</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Avance.</p>
<p>Continuar con el proceso de formalización de cambios organizacionales, incluyendo la eliminación en la disparidad de nombres de unidades a nivel regional.</p>	<p>A la fecha no se ha avanzado en este compromiso. Se está a la espera de los resultados del Estudio de Recursos Humanos sobre las brechas de competencia.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se han realizado los cambios organizacionales señalados.</p>
<p>1. Elaborar las Bases Técnicas para realizar estudio que permita mejorar la gestión del recurso</p>	<p>Se elaboraron las bases técnicas para realizar el estudio considerando los compromisos contraídos, las cuales fueron revisadas previamente con la Dipres. Producto de este</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>humano, optimizando la distribución del personal entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, el uso de horas extras y de la asignación de turnos, entre otros aspectos.</p>	<p>resultado en Marzo del 2008, se efectuó el llamado a licitación por Chilecompras (ID 586-35-LP08) de acuerdo a los compromisos contraídos, siendo evaluadas las ofertas presentadas y adjudicándose el estudio con fecha 23.06.2008 a la Empresa Psicus Consultores. A la fecha, el contrato está siendo revisado legalmente.</p> <p>Calificación: Cumplido (Junio 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Bases para Licitación. Bases Administrativas de la licitación Estudio. Bases Técnicas Licitación Estudio.</p>
<p>2. Presentar resultados del estudio realizado con el fin de mejorar la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>El estudio de "Determinación de Brechas en Materias de Recursos Humanos" adjudicado a la empresa "Psicus", se encuentra en la fase de recolección de información, es así que durante el mes de febrero del 2009 se realizó la recolección de información de competencias de los funcionarios de Aduana, a través de un portal WEB, obteniéndose un total de 86% de respuesta.</p> <p>Dado lo anterior, la empresa ha pasado a la etapa de validar las competencias determinadas por cada funcionario.</p> <p>Se espera contar con un diccionario de competencia y una estructura de cargos a fines de mayo del presente año.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que el estudio recién se está iniciando.</p>
<p>3. Elaborar propuesta de implementación de resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>Debido al atraso en la licitación y posterior ejecución del Estudio, se estima contar con una propuesta de implementación en Mayo del 2009.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que el estudio recién se está iniciando.</p>
<p>4. Elaborar Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos, tomando como insumo los resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>Se espera contar con un Diccionario de Competencias y una estructura de cargos en base a competencias a partir de Mayo 2009.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se ha elaborado un Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>Mantener las políticas de normalización y estandarización de todos los procesos que dependan de la Subdirección Informática, documentando en forma homogénea la información y generando un formato único de respaldo de procesos e informes. Presentar reportes con nuevo formato.</p>	<p>En materia de administración documental, el Servicio ha estimado conveniente buscar una solución informática destinada a modificar en forma radical el manejo de documentos en la organización.</p> <p>En efecto, se ha iniciado un proceso de licitación pública destinado a contratar un content management, que permita a las unidades generar y administrar la documentación, manejar versiones en un repositorio centralizado y permitir su actualización y distribución a través de la organización mediante un flujo de trabajo.</p> <p>Al respecto se adjunta última versión de las Bases Técnicas y Administrativas de la licitación "Solución Integral de Gestión Documental" a licitarse este año.</p> <p>Respecto de la normalización y estandarización de los procesos mediante el uso de herramientas de modelado, en los últimos años el Servicio ha celebrado contrato con empresas proveedoras de soluciones de software, destinados a la implementación de sistemas de apoyo al negocio aduanero, específicamente: solución web para vehículos; tránsitos; denuncias; DIPS viajeros; DIPS carga y franquicias.</p> <p>En todos estos procesos de contratación, las bases técnicas exigen la entrega de documentación, empleo de herramientas para el modelamiento y diseño, como asimismo se exige el empleo de herramientas QA.</p> <p>En atención a que los principales desarrollos se han contratado externamente y a que se incluye expresamente la obligación de contar con herramientas de QA y acreditar el plan de pruebas, el Servicio ha diferido la adquisición de una herramienta específica de QA para su uso interno.</p> <p>No obstante lo anterior, el Servicio el año pasado, licitó la adquisición de una herramienta Case para modelado de procesos, (licitación N° 586-11134-LE08) la que quedó desierta por incumplimiento en las formalidades del único oferente. Durante el año 2009 se reactivará este proceso.</p> <p>Como referencia de cada una de estas contrataciones se indican los Números de Adquisición en Chile Compra, en donde están disponibles las Bases Técnicas que exigen lo mencionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licitación para Solución web para Vehículos/Título Electrónico de Control Vehicular: 586-192-LP07 - Licitación Sistema de Control de Tránsito Interno 586-11097-LP08 - Licitación Sistema Denuncias, Cargos y Delitos: 586-56-LP08 - Licitación Sistema Dips Viajeros: 586-123-LP07 - Licitación Sistema DIPS Carga y Franquicias: - Licitación Sistema de Selectividad: 586-82-LP08 <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: Pendiente hasta contar con los resultados de las distintas soluciones informáticas actualmente en licitación, que permitan definir las políticas de normalización</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Incorporar indicadores propuestos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas.</p>	<p>y estandarización de todos los procesos que dependen de la Subdirección Informática.</p> <p>Medios de Verificación: BT Gestión Documental. BA Gestión Documental.</p> <p>De acuerdo a los compromisos contraídos se ha elaborado un informe que da cuenta de cómo se han incorporado en la gestión del Servicio, los siguientes indicadores propuestos en la Matriz Comprehensiva del Gasto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variación porcentual anual de intercambio comercial en dólares, país anualmente - Variación porcentual anual de montos CIF importaciones en US\$ país anualmente - Variación porcentual de Monto FOB de exportaciones en US\$ país anualmente - Variación porcentual de admisión temporal en miles US\$, país anualmente - Porcentaje de ingresos aduaneros respecto del ingreso total país - Variación porcentual anual de Ingresos tributarios aduaneros percibidos - Variación porcentual anual de toneladas de mercancía movilizadas país anualmente - Variación porcentual anual de toneladas de mercancía ingresadas al país anualmente - Variación porcentual anual de toneladas de mercancía salidas del país anualmente - Variación porcentual anual de documentos tramitados país anualmente - Variación porcentual de documento de ingreso de mercancías, país anualmente - Variación porcentual de documentos de salida de mercancías, país anualmente - Variación porcentual de documentos de tránsito de mercancías, país anualmente - Variación porcentual de documento de Operaciones de zona franca, país anualmente - Variación porcentual de admisión temporal en N° de documentos 2001 – 2007 - Variación anual del monto de beneficios otorgados a exportadores <p>Estos indicadores, adicionalmente fueron incorporados en el Informe de Gestión (punto 4.2.1).</p> <p>Calificación: Cumplido (Junio 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Gestión 2007. Informe de Cuantificación.</p>
<p>2. Cuantificar indicadores que sean factibles de medir, de la Matriz de Evaluación Comprehensiva del Gasto incorporados en el Sistema de Planificación y Control de Gestión.</p>	<p>A partir de Diciembre del 2007 se han estado cuantificando trimestralmente 16 indicadores definidos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto. Los que se publican en los informes trimestrales que elabora el Depto. de Estudios y distribuye a todas las unidades.</p> <p>Se adjunta Informe de Gestión Año 2008, en el cual se muestra la cuantificación de estos indicadores (Tabla N° 12 página 55).</p> <p>Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Gestión 2008.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Desarrollar una matriz de asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana, tomando como insumo los resultados del estudio para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicio Nacional de Aduanas.</p>	<p>El proceso de desarrollo de una matriz de asignación de recursos entre las distintas direcciones regionales y administraciones de aduanas, se encuentra a la espera del resultado que entregue el estudio "Determinación de brechas de competencias de los RRHH para la optimización de productividad en el SNA". Este estudio finalizará en Junio 2009.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se ha desarrollado la matriz de asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana, tal como señala el compromiso.</p>
<p>2. Presentar resultados respecto de la asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana.</p>	<p>Estudio en proceso.</p> <p>Calificación: En evaluación</p> <p>Observación:</p>
<p>Elaborar e implementar sistema de registro y base de datos informático de las auditorías efectuadas, donde se incorpora en detalle la matriz de riesgo, los planes, programas, resultados de las auditorías (hallazgos y recomendaciones), y el seguimiento de los compromisos. El sistema implementado debe ser consistente con los proyectos de mejoramiento de TIC comprometidas en el Sistema de Gobierno Electrónico del PMG, y la información incorporada en él debe coincidir con la información entregada en el Sistema de Auditoría del PMG.</p>	<p>Se ha desarrollado en Access, una base de datos, que permite realizar tareas de administración de datos, tales como: administrar, recuperar y analizar los datos generados en las auditorías realizadas durante el año calendario.</p> <p>El sistema implementado en Acces para el registro y bases de datos informático de las auditorías, es consistente con los lineamientos del PMG de Gobierno Electrónico, que se reflejan en el objetivo general del plan presentado a través del Sistema de Gobierno Electrónico de PMG 2007 y se definió como sigue: "Incorporación de TIC's en procesos claves de Aduanas que permitan la estandarización, automatización y simplificación de los procesos, transparentar y difundir la información, de manera segura, hacia la comunidad de usuarios y utilizar la información en pos de mejorar la fiscalización".</p> <p>Específicamente esta implementación ha permitido una mejora en los procesos de soporte de la institución, específicamente aquellos denominados "Planificación y Ejecución de Auditorías Internas" y "Control de gestión de los compromisos generados de las Auditorías". Es importante mencionar que las soluciones de proyectos en las áreas de soporte no tienen la obligatoriedad de desarrollarse en la plataforma de TIC en que operan las soluciones del negocio de Aduanas.</p> <p>Respecto de la consistencia entre el sistema implantado y el Sistema de Auditoría del PMG se señala lo siguiente:</p> <p>La elaboración e implementación del sistema de registro y base de datos informático desarrollado por el Departamento de Auditoría Interna, permite almacenar, recuperar, analizar e imprimir todos los documentos e informes elaborados en cada una de las auditorías realizadas.</p> <p>La información incorporada en este sistema, tales como: matriz de riesgo (preliminar y final), planes, programas, informes de resultados de las auditorías (hallazgos y recomendaciones), como así mismo el seguimiento de los compromisos, coinciden plenamente con la información entregada en el Sistema de Auditoría del PMG y también con los lineamientos técnicos de fondo y forma exigidos por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, CAIGG, organismo al cual mensualmente se le envían</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>todos los informes, matrices y documentos de las auditorías realizadas</p> <p>El sistema cuenta con formularios amigables, los cuales se han dividido en principales y secundarios. En el documento adjunto se entregan imágenes de los formularios.</p> <p>A la fecha se ha poblado completamente la base de datos con las auditorías realizadas en el año 2007.</p> <p>Los campos del formulario "Documentación" son entre otros, los siguientes: matriz de riesgo estratégico, matriz final, plan anual, programa, informe de resultado, informe ejecutivo y hallazgos. Ellos contienen toda la información que se comprometió ingresar en la base de datos, conforme al compromiso contraído.</p> <p>En relación con la construcción y poblamiento de los formularios de seguimientos y hallazgos, se han poblado todos los formularios de seguimientos de los hallazgos en la base de datos hasta el 31.12.08, que además ya fueron informados al 31.12.08 por el sistema de auditoría del PMG. A modo de ejemplo, se acompaña un registro de seguimiento de los hallazgos de una auditoría hecha a la aduana de Valparaíso en septiembre 2008.</p> <p>Respecto de la adquisición de una nueva base de datos, está en trámite la obtención del saldo inicial de caja para el año 2009, en espera de publicar las bases de licitación que están terminadas y aprobadas en las instancias pertinentes en Aduana, ya que forma parte de un proyecto mayor de informática del Servicio.</p> <p>Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Avance Base de datos. Informe Cumplimiento de Compromisos Dic 2007. Ejemplo de Seguimiento de los hallazgos.</p>
<p>1. Elaborar informe con la cuantificación de los indicadores propuestos en esta recomendación que permitan comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, y enviarlo formalmente a Directores y Subdirectores de Aduanas para considerarlo en la toma de decisiones.</p>	<p>De acuerdo a lo sugerido, se ha elaborado un informe con la cuantificación de los indicadores propuestos. Información que también fue incluida en el Informe de Gestión Trimestral, que es enviado formalmente a los Directores y Subdirectores de Aduanas.</p> <p>Calificación: Cumplido (Junio 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Cuantificación.</p>
<p>2. Elaborar informe que detalle la forma en que fue considerada la información de resultados de los indicadores que permiten comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas en la asignación del presupuesto 2008, e incorporar estos indicadores en los Informes de Gestión Trimestrales.</p>	<p>Dentro de los Informes de Gestión Trimestral que se envía a cada Dirección Regional y Comité Directivo del SNA, se incorporan los siguientes indicadores financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gasto promedio de operaciones aduaneras por año. - Gasto promedio de operaciones aduaneras fiscalizadas por año - Promedio de operaciones respecto del total del personal del servicio - Promedio de operaciones fiscalizadas respecto del total del personal del Servicio - Porcentaje anual de ejecución presupuestaria global - Porcentaje anual de ejecución subtítulo 22 - Porcentaje anual de ejecución inversiones.

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>En una primera etapa se ha invitado a que cada directivo realice su propio análisis de los datos. De manera que en un futuro se puede definir un mecanismo que lleve a un análisis general.</p> <p>Aún sabiendo la complejidad que significa comparar directamente la eficiencia entre cada aduana debido a la heterogeneidad y la especificidad de cada una (distancias, personal, tamaño y tipo de aduana: terrestre, marítima, aérea), se está a la espera de conocer los resultados del Estudio de Brechas de Competencias y de los cambios organizacionales que se están desarrollando en la institución, para realizar un análisis que permita considerar estos datos en la asignación presupuestaria.</p> <p>Al 31.12.2008, aun no finaliza el estudio anterior por lo cual, no se ha podido elaborar el informe que indique cómo se considerará los resultados.</p> <p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: Pendiente elaborar informe que detalle la forma en que será considerada la información de resultados de los indicadores que permiten comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas.</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Gestión 2007. Informe de Gestión 2008.</p>
<p>1. Realizar un análisis de la Gestión de compras y de la Gestión de inversiones en las Aduanas, para detectar las fases o etapas que no están funcionando con la agilidad y rapidez requeridas. Presentar resultados. Las acciones realizadas para dar cumplimiento al compromiso asociado a la gestión de compras, deben estar en el marco del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sistema de Compras del PMG.</p>	<p>Para dar cumplimiento a este compromiso se determinaron e identificaron las fases del proceso de compras sobre las cuales se realizaron los análisis y evaluaciones a partir de las cuales se determinaron y desarrollaron acciones de mejoras. Al respecto, el proceso de compras se subdividió en tres fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulación de requerimientos: se regularon los procesos de planificación de compras, formulación de bases y términos de referencia; y se definieron en el marco del PMG de ChileCompras, indicadores de gestión. 2. Proceso de contratación: Se describió en un manual el desarrollo en el Servicio de los distintos procedimientos de compras establecidos en la Ley de Compras; se regula la incorporación de los compromisos en SIGFE; y se definen indicadores de tiempo de ciclos, también en el marco del PMG de ChileCompras. 3. Administración del contrato: Se regula con más detalle en un manual este procedimiento; se establece un indicador de gestión de cumplimiento de pago de facturas; y se analiza el resultado de los indicadores de ejecución presupuestaria. <p>La definición de indicadores asociados a las actividades realizadas, se relaciona directamente con el PMG del Sistema de Compras y Contratación Pública.</p> <p>Análisis sobre la Gestión de Inversiones</p> <p>Este compromiso se abordó poniendo en práctica y cumpliendo lo instruido por DIPRES y el Departamento de Estudios con las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En forma mensual se envía a DIPRES un informe con la justificación de la menor o

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>mayor ejecución de cada mes con respecto a lo proyectado para el mismo mes, del presupuesto de iniciativas de inversión.</p> <p>2. Asimismo, se realiza el seguimiento a las diferentes unidades transaccionales del avance en la ejecución y de las acciones programadas respecto de las desviaciones que resulten del análisis efectuado.</p> <p>Las herramientas aplicadas de control presupuestario de los avances del subtítulo 31, son consistentes con los lineamientos establecidos para el PMG Sistema de Administración Financiero - Contable establecidos para el año 2008.</p> <p>Resultados Obtenidos</p> <p>Luego del desarrollo de las actividades mencionadas anteriormente, el impacto de su aplicación con relación a la ejecución presupuestaria es el siguiente:</p> <p>1. Desarrollados los análisis respectivos se puede concluir que los procesos de contratación se realizan en los plazos establecidos. Las desviaciones no resultan significativas para explicar la baja ejecución presupuestaria, no obstante dados los resultados obtenidos, es necesario un control permanente de los procesos desarrollados en las distintas Unidades de Compra.</p> <p>2. Los pagos se están ejecutando dentro del plazo máximo establecido de 30 días.</p> <p>3. Considerando lo señalado anteriormente, las fases 2 y 3 no están afectando significativamente la baja ejecución presupuestaria, por el contrario la fase 1 en lo respecta a la formulación de los requerimientos, es la que incide principalmente en esta baja ejecución. Esto se debe a que la gran mayoría de los requerimientos, en especial los de montos más importantes, se tramitan a partir del segundo semestre, inclusive desde el último trimestre de cada año.</p> <p>4. La aplicación de los recursos es debidamente informada a la Dirección de Presupuestos a través de estados de flujos financieros reales, buscando mejorar el avance de la ejecución, la transparencia y la calidad de la información, mejorando los procedimientos involucrados.</p> <p>5. La elaboración de un Manual Operativo Contable, la capacitación al personal en SIGFE y en materias de Contabilidad General de la Nación Cursos 1 y 2 impartidos por la Contraloría General de la República, contribuyen a obtener mayor eficiencia en el cumplimiento de las labores y a mejorar la calidad de la información que se emite.</p> <p>6. Conforme con lo anterior, es necesario introducir mejoras y redoblar los esfuerzos y acciones que permitan un mayor control del cumplimiento de la programación de compras y por ende de la formulación de los requerimientos; además, se requerirá como otra acción a reportar en diciembre de 2008, de un instructivo que exija la emisión de los requerimientos técnicos de los procesos programados a realizar durante el año, a más tardar durante el primer trimestre de cada año.</p> <p>El detalle de cada una de estas fases se entrega en los archivos adjuntos, denominado: Oficio N° 08788 y Manual de Gestión de Abastecimiento.</p> <p>Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>2. Realizar ajustes a la gestión de compras y a la gestión de inversiones en lo que corresponda, en función de los resultados del análisis efectuado. Las acciones realizadas para dar cumplimiento al compromiso asociado a la gestión de compras, deben estar en el marco del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sistema de Compras del PMG.</p>	<p>Medios de Verificación: Oficio N° 08788. Manual de Gestión de Abastecimiento.</p> <p>Se está desarrollando un mayor control y seguimiento a la programación de compras y todo lo concerniente y derivado de la misma. Respecto de la emisión de los requerimientos técnicos de los procesos programados a realizar durante el año, está en etapa de diseño un formulario que permitirá estandarizar los requerimientos.</p> <p>Este formulario tendrá un instructivo para su aplicación y se espera que se esté utilizando a más tardar la segunda quincena de abril.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: Pendiente hasta contar con formulario que permitirá estandarizar los requerimientos de compras, y especificar cómo estas acciones se enmarcan en el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sistema de Compras del PMG. Adicionalmente, está pendiente informar sobre los ajustes a la gestión de inversiones, y enviar los correspondientes medios de verificación.</p>
<p>1. Realizar estudio de medición de la satisfacción de los usuarios por producto estratégico. Presentar resultados.</p>	<p>En el mes de Noviembre se contrató con la Empresa Ypsos, la Consultoría "Mejoramiento Atención de Usuarios de Aduanas: Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas". El objetivo general de la consultoría será medir el grado de Satisfacción de todos los tipos de clientes / usuarios del Servicio en la recepción de todos los productos estratégicos de la institución.</p> <p>Los resultados de la misma se estiman para el mes de Marzo 2009.</p> <p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: Pendiente hasta contar con los resultados del estudio.</p> <p>Medios de Verificación: Bases técnicas de la Consultoría.</p>
<p>1. Levantar información necesaria a nivel de subproducto, que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico tomando como base lo recomendado en la evaluación.</p>	<p>El compromiso fue asumido con una visión integral, a través de la contratación de asesoría externa. El estudio realizado, entregó entre otros resultados, un diagnóstico de los subproductos asociados a este producto estratégico y el estudio de una solución computacional que permita elevar el nivel de eficacia de los mismos.</p> <p>El Servicio se encuentra en etapa de licitar un sistema institucional de gestión documental, cuyo plan piloto se hará cargo de la sistematización de los flujos de información de los subproductos de aplicación de normativa. Una vez implementado, será posible la sistematización de la información y la creación y medición de diversos indicadores asociados a la gestión de estos subproductos.</p> <p>Como medio de prueba, se adjunta Informe de Especificaciones Funcionales elaborado por una consultora externa, para contratar la adquisición de la solución institucional de</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>gestión documental.</p> <p>Adicionalmente se dispone de los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Final de Diagnóstico. - Propuesta de Rediseño de los subproductos. - Metadatos. - Workflow. <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se ha levantado información necesaria a nivel de subproducto que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico, tal como señala el compromiso. El Informe de Diagnóstico en su versión preliminar y final enviado como medio de verificación no da cuenta de realización de las acciones comprometidas en el compromiso, sino corresponde a un Informe de Diagnóstico de la Situación Actual del proyecto denominado "Rediseño de los Procesos de la Subdirección Técnica y Estudio para una Propuesta de Implementación Computacional".</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Diagnóstico Preliminar. Informe Final de Diagnóstico. Informe de especificaciones funcionales.</p>
<p>2. Sistematizar información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, de manera de permitir la creación y medición de mejores indicadores.</p>	<p>Actualmente la información de estas variables se registra en planillas de cálculo, lo que genera los insumos para calcular los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - % de Servicios de Exportación calificados en menos de 30 días. - % de dictámenes de clasificación publicados en tiempo estándar en el sitio web. - % de fallos de clasificación dentro de plazo (160 días). - % de fallos de valoración dentro de plazo (160 días). <p>Para sistematizar lo anterior, se está licitando un sistema de gestión documental que permitirá, entre otras cosas, llevar el control de la etapa en que se encontrará cada reclamo, documento o petición de información. Con esto sera posible mejorar los actuales tiempos de estos indicadores.</p> <p>Se adjuntan planillas de cálculo donde se van registrando estos datos.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no es posible verificar ni a través de la respuesta ni de los medios de verificación enviados, la creación y medición de mejores indicadores que se lograría a través de la sistematización de información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación.</p> <p>Medios de Verificación: Planilla de calificación de servicios. Anexo de dictámenes y resoluciones.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
3. Cuantificar los indicadores de eficacia a nivel de subproductos, e incorporarlos en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas.	<p>En estos momentos aún no se ha avanzado en este compromiso, en espera de los resultados del estudio de dotación.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se han cuantificado los indicadores de eficacia a nivel de subproductos, a la espera de los resultados del estudio de gestión del recurso humano.</p>
4. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados. (Ídem primer compromiso Recomendación 22.a).	<p>Una vez conocidos los resultados del Estudio de Dotación y del Estudio de satisfacción de usuarios realizados para los productos estratégicos, se evaluará la alternativa de realizar nuevos estudios que permitan abarcar otras áreas de medición de la satisfacción usuaria.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: A través de la respuesta dada, no es posible calificar el cumplimiento de este compromiso. Adicionalmente, se deberán adjuntar los medios de verificación que den cuenta de su cumplimiento.</p>
1. Sistematizar y analizar los resultados obtenidos en la fiscalización (Producto 3), por cada uno de los subproductos y por área de importancia estratégica, identificando las medidas a ser implementadas para su mejoramiento, en lo que corresponda.	<p>A la fecha se ha realizado un análisis y sistematización de los resultados obtenidos en la ejecución del Plan Nacional de Fiscalización (PNF), según el Programa (área de importancia estratégica) y Aduana. Los resultados se entregan en detalle en el archivo adjunto.</p> <p>A continuación se indica algunos de los resultados obtenidos:</p> <p>1. Fiscalización de tráfico de mercancías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiscalización del tráfico ilícito de drogas en los puntos de control aduanero. Aduanas Marítimas: 43,34% - Fiscalización del tráfico ilícito de drogas en los puntos de control aduanero. Aduanas Terrestres: 66,23% - Fiscalización de Sustancias Químicas Controladas: 11,54% - Fiscalización del Tráfico ilícito de Drogas en los puntos de control aduanero. Aduanas Aéreas: 49,19% - Fiscalización del ingreso o salida de dinero o instrumentos negociables al país: 45,94% - Fiscalización ingresos y salidas de especies o especímenes incluidas en CITES: 54,59% - Fiscalización del Patrimonio Artístico, Histórico y Cultural: 30,00% - Fiscalización de mercancías infractoras de la propiedad intelectual e industrial: 44,97% <p>2. Fiscalización de cumplimiento tributario:</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>- Fiscalización del Contrabando propio e impropio: 51,39%</p> <p>- Fiscalización del Valor en operaciones de Importación y Exportación: 49,96%</p> <p>- Fiscalización a las mercancías que ingresan al país bajo tratamiento aduanero especial: 55,38%</p> <p>- Fiscalización Acuerdos Comerciales y Normas de Origen: 46,34%</p> <p>- Fiscalización a mercancías con tributación específica y mercancías afectas a contingentes: 41,60%</p> <p>3. Fiscalización de agentes especiales/ cumplimiento voluntario.</p> <p>- Fiscalización a los Almacenistas: 26,62%</p> <p>- Fiscalización a los Despachadores de Aduana: 19,85%</p> <p>- Fiscalización a los Operadores Courier: 0,00%</p> <p>- Fiscalización a los Usuarios de Zona Franca: 85,33%</p> <p>Este análisis servirá de base para acordar e implementar en conjunto con las aduanas, las medidas en el proceso de evaluación semestral del PNF, a objeto de incorporarlas en el 2º Semestre y períodos siguientes.</p> <p>En el archivo Informe evaluación a diciembre 2008 que se adjunta se indican las medidas implementadas para el mejoramiento de la fiscalización y el estado de avance de las mismas al 28.02.2009.</p> <p>Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Resultados PNF. Informe evaluación a diciembre 2008.</p>
<p>2. Implementar medidas para el mejoramiento de la fiscalización, definidas en función del análisis realizado al respecto.</p>	<p>En el archivo Informe diciembre 2008 que se adjunta se indican las medidas implementadas para el mejoramiento de la fiscalización y el estado de avance de las mismas al 28.02.2009.</p> <p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: Pendiente identificar en la respuesta las medidas implementadas para el mejoramiento de la fiscalización.</p> <p>Medios de Verificación: Informe dic 2008.</p>
<p>3. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados. (Ídem primer compromiso Recomendación 22.a).</p>	<p>Similar a lo informado para otro compromiso.</p> <p>Calificación: No cumplido</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	Observación: A través de la respuesta dada no es posible calificar el cumplimiento de este compromiso. Adicionalmente, se deberán adjuntar los medios de verificación que den cuenta de su cumplimiento.
1. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados. (Ídem primer compromiso Recomendación 22.a).	<p>Se incluye en el mismo estudio de satisfacción señalado para la recomendación 11.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: A través de la respuesta dada no es posible calificar el cumplimiento de este compromiso. Adicionalmente, se deberán adjuntar los medios de verificación que den cuenta de su cumplimiento.</p>
2. Implementar sistema de registro de solicitudes presenciales o virtuales, y realizar seguimiento de sus resultados.	<p>A partir de diciembre de 2008, se ha dado inicio a la implementación a nivel nacional de un sistema de registro, seguimiento y control informático de las solicitudes ingresadas a todas las OIRS.</p> <p>Lo anterior a través del software Microsoft Dynamics CRM, parametrizado para el SNA.</p> <p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: Pendiente informar respecto de del seguimiento de sus resultados, y enviar los medios de verificación correspondientes.</p>

- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

Cuadro 11 Cumplimiento PMG 2008											
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII			
Recursos Humanos	Capacitación				○				ALTA	15%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○				MENOR	5%	✓
	Evaluación de Desempeño				○				MEDIA	8%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s					○			ALTA	15%	✓
	Gobierno Electrónico						○		MEDIA	9%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión							○	ALTA	15%	✓
	Auditoria Interna				○				ALTA	15%	✓
	Gestión Territorial				○				MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							○	MEDIA	6%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género										

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Enfoque de Género	Se excluye: Como resultado del trabajo realizado por el Servicio en la aplicación del sistema, se concluye que por la naturaleza de sus productos, no debe continuar implementando el sistema Enfoque de Género.

- **Anexo 8: Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2008.