
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

SERVICIO NACIONAL DE
ADUANAS

VALPARAÍSO

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	04
2. Identificación de la Institución	06
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	07
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	07
• Principales Autoridades	08
• Definiciones Estratégicas	09
- Misión Institucional	09
- Objetivos Estratégicos	09
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	11
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	11
• Recursos Humanos	13
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	13
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	14
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	15
• Recursos Financieros	16
- Recursos Presupuestarios año 2004	16
3. Resultados de la Gestión	17
• Cuenta Pública de los Resultados	18
- Balance Global	18
- Resultados de la Gestión Financiera	25
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	31
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	41
- Informe de Programación Gubernamental	41
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	44
- Avances en Materias de Gestión	45
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	45
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	47
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	47
- Avances en otras Materias de Gestión	48
• Proyectos de Ley	49
4. Desafíos 2005	50

5. Anexos	53
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004	54
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño	71
• Anexo 3: Programación Gubernamental	73
• Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 ..	75
• Anexo 5: Transferencias Corrientes	77
• Anexo 6: Iniciativas de Inversión	78
• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	81

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	13
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	14
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	15
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	16
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	16
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004	25
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004	27
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	30
Cuadro 9: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004	54
Cuadro 10: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004	71
Cuadro 11: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004	73
Cuadro 12: Cumplimiento PMG 2004	75
Cuadro 13: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003	76
Cuadro 14: Transferencias Corrientes	77
Cuadro 15: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004	80
Cuadro 16: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	81

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato	13
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento	14
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	15

1. Carta del Jefe de Servicio

Raúl Allard Neumann
Director Nacional de Aduanas

El año 2004, fue un año de múltiples desafíos para el Servicio Nacional de Aduanas, tanto en materia de fiscalización y facilitación del comercio internacional, como en materia de gestión.

La actual dinámica del Comercio Internacional ha presentado un gran reto para el Servicio, debiendo renovar y adaptar la normativa a los acuerdos internacionales y fiscalizar su cumplimiento, de manera de cooperar activamente en la inserción internacional del país.

En este sentido, el incremento de 42% del intercambio comercial, generó un crecimiento importante de las operaciones administrativas tramitadas y del quehacer del Servicio, el cual respondió aumentando su productividad.

Durante dicho año, le correspondió al Servicio la implementación de los diversos aspectos aduaneros vinculados a los TLC con Estados Unidos, Corea y EFTA, incorporándose, además, al Acuerdo de Asociación Política y Comercial con Unión Europea, 10 nuevos socios, lo que implicó también la dictación de instructivos dirigidos a fiscalización y agentes del comercio, y de dictámenes jurídicos y administrativos cada vez que fue necesario.

En este mismo ámbito, durante el 2004 Chile fue sede de APEC, en cuyo marco al Servicio le correspondió organizar y dirigir las dos reuniones del Subcomité de Procedimientos Aduaneros (SCCP).

Igualmente, la Aduana chilena pasó a integrar la Comisión Política de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), como uno de los representantes de América junto a Canadá.

En este ámbito, el año 2005 trae nuevos y grandes desafíos. Continuar la implementación y seguimiento de los TLC; participar en organismos tales como: OMC, Comisión política de la OMA y en las reuniones del SCCP de APEC 2005. Por otra parte, seremos sede del Convenio Multilateral sobre Cooperación y Asistencia Mutua entre Directores Nacionales de Aduana de América Latina, España y Portugal; instancia en la que el Servicio estará a cargo de la organización, secretaría ejecutiva y desarrollo de la reunión.

Durante el año 2004 se actualizó la normativa de Zona Franca, en general, y se estableció la Zona Franca de extensión de la Región de Aysén y la Provincia de Palena, lo que entró en vigencia el 1° de Enero de 2005. Algo análogo sucederá con la implementación en el 2005 de la actualización de normativas sobre calificación de exportación de servicio que se dictaron y materializaron el año pasado.

En el ámbito de la Fiscalización, al Servicio le corresponde asegurar el correcto cumplimiento de las normativas que regulan las operaciones de importación y exportación, y las referidas a los Acuerdos y Tratados Comerciales. En general adecuar la fiscalización exacta y oportuna con la facilitación del comercio y también con los nuevos riesgos aduaneros vinculados a la seguridad y al terrorismo. Para enfrentar este desafío, en el año 2004 se efectuó un análisis estratégico de la fiscalización a nivel nacional y como resultado de ello se elaboró el Plan Nacional de Fiscalización 2004 – 2006, utilizando la metodología de Gestión de Riesgos, con estándares internacionales. Durante el año 2005, se continuará con la aplicación de dicho Plan.

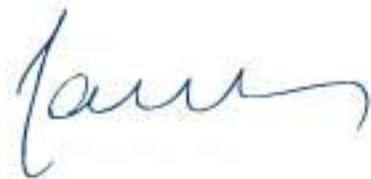
En materia de facilitación, durante el año 2004, se continuó con el desarrollo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, proyecto enmarcado en el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME) y la Agenda Digital. Durante dicho año se trabajó activamente con 6 instituciones que intervienen en la cadena de comercio exterior. Durante el año 2005, se avanzará en la concreción de este proyecto.

En materias de gestión, un gran desafío significó la incorporación del Servicio a los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), en áreas de mejoramiento comunes a todos los Servicios Públicos. Esto significó, el diagnóstico, planificación e incorporación de mejoras en áreas como: recursos humanos, atención al usuario, planificación y control de gestión, gestión territorial, administración financiera y enfoque de género. Dichos compromisos fueron alcanzados en un 100% por el Servicio.

De igual forma, se mantuvo el compromiso de cumplimiento de los Indicadores de Gestión presentados en la formulación presupuestaria, logrando en un 100% las 14 metas comprometidas.

En este ámbito, el año 2005 presenta un nuevo reto, además de cumplir nuevas metas en los indicadores de la formulación presupuestaria, el Servicio debe avanzar a las etapas siguientes de los PMG.

El alto grado de cumplimiento obtenido durante el año 2004 implicará incrementar los esfuerzos de todos los funcionarios para el mejoramiento de las áreas recursos humanos, atención al usuario, planificación, control de gestión y gestión territorial, administración financiera y enfoque de género.



Raúl Allard Neumann

2. Identificación de la Institución

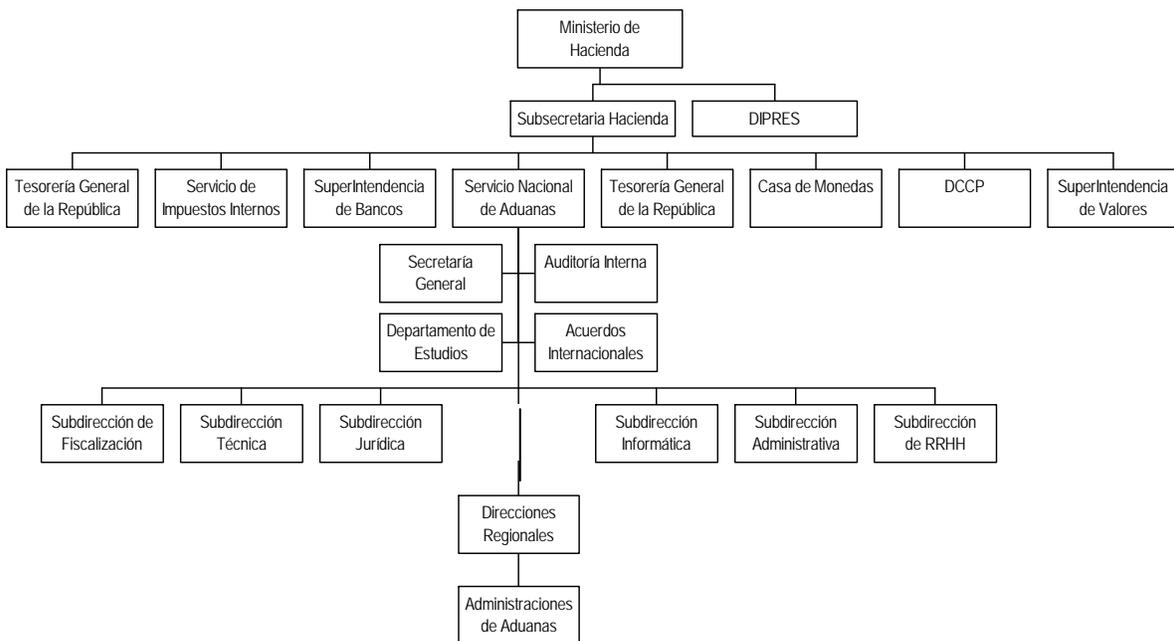
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

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

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

Decreto con Fuerza de Ley N° 2 de 1998, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ordenanza de Aduanas

- **Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio**



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas	Raúl Allard Neumann
Subdirector de Fiscalización	Mario Arrué Zamora
Subdirector Técnico	Víctor Valenzuela Millán
Subdirector Jurídico (S)	Francisco Rivera Cortés
Subdirector Administrativo	Fernando Ponce Guzmán
Subdirector Informático	Francisco Javier Cristi Cortés
Subdirector de Recursos Humanos	Enrique del Fierro González

- **Definiciones Estratégicas**

En el caso particular de Aduana, se realizó una modificación al formulario A-1, durante el año 2004, la que - por cierto - corresponde a una intervención más de forma que de fondo.

En los aspectos enunciados, Ley y Decretos así como la definición de la Misión Institucional, se mantienen vigentes por lo que no existen cambios entre el año 2004 y 2005.

Se realizó una readecuación de los Objetivos Estratégicos que apuntan, básicamente, a reflejar aquellos productos que se vinculan directamente con el propósito del Servicio, así como con los (as) clientes, usuarios(as) y beneficiarios(as). Existen dos Objetivos Estratégicos, dejados fuera de la formulación del 2005, ya que se relacionaban directamente con acciones y procesos de carácter interno.

La totalidad de los productos identificados el año 2004 están contenidos en la Ficha del año 2005. La modificación realizada pretende distinguir con mayor claridad y precisión los productos y subproductos efectivos que entrega el Servicio, presentándose a continuación:

- **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	Potenciar la función fiscalizadora en base a gestión de riesgos y fortalecer la calidad de la fiscalización en línea y auditoría a posteriori, para mejorar los resultados de la Fiscalización y disminuir la evasión.
2	Evaluar y actualizar 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 mejorar el servicio entregado a los usuarios.
4	Generar información relevante y oportuna de comercio exterior y ponerla a disposición de los usuarios de dicha información.

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Tributos e Impuestos Asociados a Operaciones de Comercio Exterior.	1,2,3
2	Despacho de mercancías <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de mercancías • Salida de mercancías • Tránsito de mercancías • Mercancías de Zona Franca 	1,3
3	Administración, Actualización y Difusión de la Normativa <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones • Manuales • Información a Viajeros 	1,2
4	Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior <ul style="list-style-type: none"> • Acción Fiscalizadora <ul style="list-style-type: none"> - Control Zona Primaria - Fiscalización por drogas - Investigaciones - Auditoría a Empresas - Auditoría a usuarios de Zona Franca • Resultados de la Fiscalización <ul style="list-style-type: none"> - Multas - Cargos - Incautaciones - Aclaraciones - Restituciones - Sanciones - Decomisos 	1,2,3,4
5	Generación de Información <ul style="list-style-type: none"> • Información de Comercio Exterior 	3,4
6	Reconocimiento de beneficios y franquicias <ul style="list-style-type: none"> • Crédito Fiscal Ley 18.634 • Reintegro Ley 18.708 • Reintegro Ley 19.420 • Otras Devoluciones (Art. 134 y otros de la Ordenanza de Aduanas) 	1,2,3,4

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Fisco.
2	Viajeros.
3	Importadores y Exportadores.
4	Requerientes de información de Comercio Exterior.
5	Agentes de Aduana y Agentes Especiales

- **Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Tributos e Impuestos Asociados a Operaciones de Comercio Exterior.	Fisco. Agentes de Aduana y Agentes Especiales
2	Despacho de mercancías <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de mercancías • Salida de mercancías • Tránsito de mercancías • Mercancías de Zona Franca 	Fisco. Viajeros. Importadores y Exportadores. Agentes de Aduana y Agentes Especiales
3	Administración, Actualización y Difusión de la Normativa <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones • Manuales • Información a Viajeros 	Fisco. Viajeros. Importadores y Exportadores.
4	Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior <ul style="list-style-type: none"> • Acción Fiscalizadora <ul style="list-style-type: none"> – Control Zona Primaria – Fiscalización por drogas – Investigaciones – Auditoría a Empresas – Auditoría a usuarios de Zona Franca 	Fisco. Viajeros. Importadores y Exportadores. Agentes de Aduana y Agentes Especiales

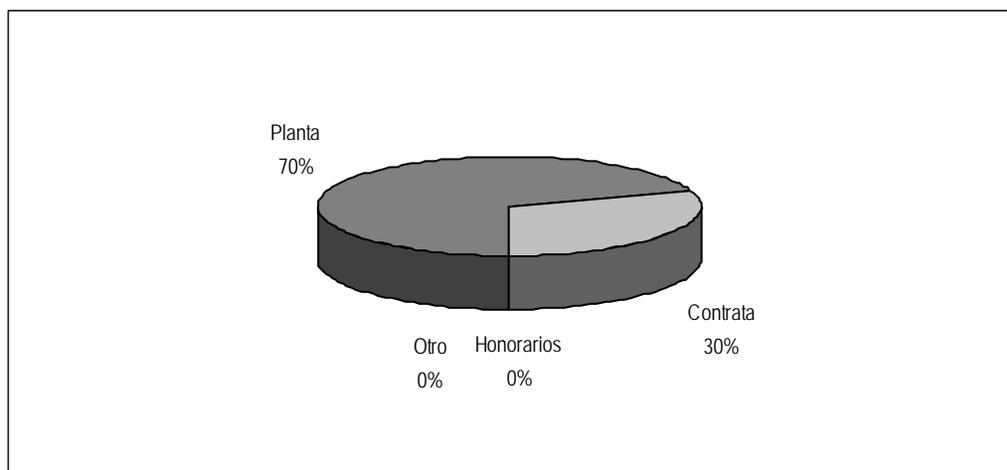
	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Fiscalización <ul style="list-style-type: none"> - Multas - Cargos - Incautaciones - Aclaraciones - Restituciones - Sanciones - Decomisos 	Fisco.
5	<p>Generación de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de Comercio Exterior 	<p>Importadores y Exportadores.</p> <p>Requerientes de información de Comercio Exterior.</p> <p>Agentes de Aduana y Agentes Especiales</p>
6	<p>Reconocimiento de beneficios y franquicias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito Fiscal Ley 18.634 • Reintegro Ley 18.708 • Reintegro Ley 19.420 • Otras Devoluciones (Art. 134 y otros de la Ordenanza de Aduanas) 	<p>Fisco.</p> <p>Importadores y Exportadores.</p> <p>Agentes de Aduana y Agentes Especiales</p>

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1 Dotación Efectiva ¹ año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	299	626	925
Contrata	179	225	404
Honorarios ²	-	-	-
Otro	-	-	-
TOTAL	478	851	1.329

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



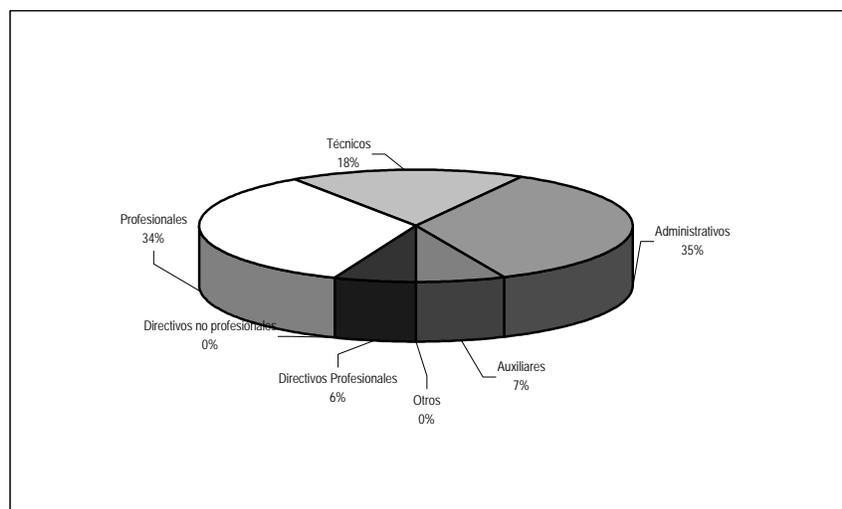
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde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

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva ³ año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	15	65	80
Directivos no Profesionales ⁵	-	-	-
Profesionales ⁶	184	274	458
Técnicos ⁷	84	150	234
Administrativos	193	274	467
Auxiliares	2	88	90
Otros ⁸	-	-	-
TOTAL	478	851	1.329

Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado 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.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

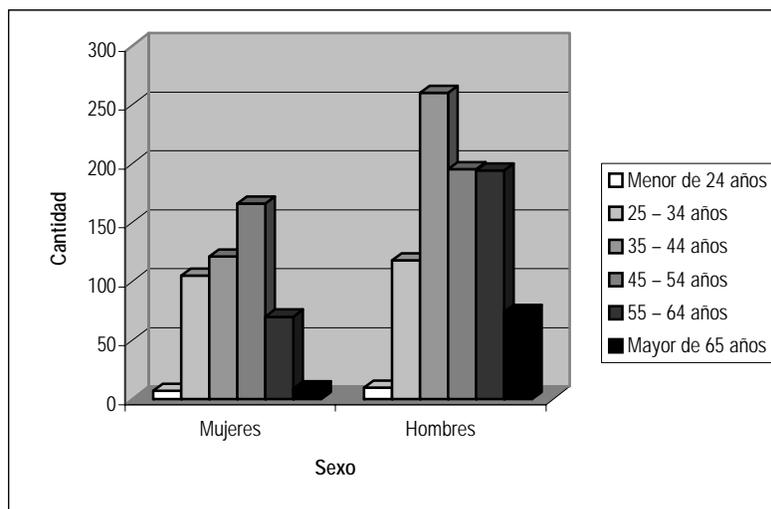
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	7	10	17
25 – 34 años	105	118	223
35 – 44 años	121	260	381
45 – 54 años	166	195	361
55 – 64 años	70	194	264
Mayor de 65 años	9	74	83
TOTAL	478	851	1.329

Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



⁹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado 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.

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos ¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	22.961.178
Endeudamiento ¹¹	0
Otros Ingresos ¹²	3.568.509
TOTAL	26.529.687

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados ¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	22.199.629
De Capital ¹⁴	1.167.969
Otros Gastos ¹⁵	3.162.089
TOTAL	26.529.687

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

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

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

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

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

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

El año 2004 presentó grandes desafíos para el Servicio Nacional de Aduanas. Al ser, por esencia, la institución del Estado que actúa de manera directa y permanente en la fiscalización y facilitación del comercio internacional, la activa inserción de Chile en este ámbito ha repercutido de manera importante en su actividad.

Esto significó una fuerte presencia del Servicio en el concierto internacional, con acciones tales como las relativas a la organización y desarrollo del Subcomité de Procedimientos Aduaneros, con motivo de la realización en Chile de la reunión Apec 2004. La integración de la Aduana chilena a la Comisión Política de la OMA (Organización Mundial de Aduanas). La participación en la XXV Reunión de Directores Nacional de Aduana de América Latina, España y Portugal, entre otras acciones mediante las cuales se han ido cumpliendo los nuevos compromisos y roles, que han nacido de los Acuerdos Comerciales.

En este mismo sentido las acciones comprometidas en el marco de la implementación de los TLC, han requerido un rol permanente del Servicio en materias tales como: perfeccionar y adecuar la normativa, adoptar nuevas medidas de seguridad y fiscalización, formar parte de los equipos negociadores, entre otras.

Es así como en materia de **Programación Gubernamental**, los objetivos propuestos para el año 2004 estuvieron orientados principalmente al desarrollo de temas relativos a los Tratados de Libre Comercio, el fortalecimiento de capacidades técnicas y jurídicas, el combate la evasión tributaria y potenciar la interacción de diferentes organismos del Estado en la cadena logística del Comercio Exterior. Todas las cuales se han alcanzado con éxito, permitiendo que durante el año 2004 el cumplimiento de los productos elaborados para cada uno de estos objetivos, fuese de un 100%.

Otro de los desafíos importantes del año 2004 estuvo relacionado con la incorporación del Servicio Nacional de Aduanas a los **Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG)**. Esto implicó realizar una serie de diagnósticos y mejoras en áreas tales como: Recursos Humanos, Administración Financiera, Atención al Usuario, Planificación y Control de Gestión y Enfoque de Género.

Cada una de las etapas de desarrollo enfrentadas durante el año 2004, para cada sistema relativo a las áreas de mejoramiento de gestión, fueron enfrentadas exitosamente por la institución. De esta manera el 100% de las etapas fueron validadas por las Instituciones responsables y Auditoría Interna, según correspondió. Pudiendo realizar un positivo balance respecto de la incorporación de este hito en la gestión del Servicio.

En este mismo ámbito, se mantuvo el compromiso de cumplimiento de **Indicadores de Desempeño**. Comprometiendo, durante el año 2004, 14 indicadores de gestión y metas de cumplimiento para cada uno de ellos. Los resultados obtenidos alcanzaron ampliamente las metas propuestas, lo que junto con los positivos resultados en materia de PMG, permitieron concluir el año con importantes éxitos.

Respecto de la gestión **Financiera**, los resultados durante el año 2004 fueron satisfactorios. El ejercicio presupuestario del Servicio presentó una mejor gestión, con relación al año anterior, la que se ve reflejada en:

- Mejoras en generación de ingresos, especialmente producto de mayor aporte fiscal que fue destinado a financiar incrementos de beneficios por Ley del Nuevo Trato, Bonificaciones y viáticos de faenas, entre otros; así como por ventas de activos y otros ingresos vinculados a enajenaciones de vehículos y arriendos de propiedades fiscales.
- Significativa ejecución de gasto, especialmente, por concepto de Inversiones - tanto del año anterior como de los recursos asignados durante dicho período - así como por pagos correspondientes a Operaciones de años anteriores.

La optimización en la ejecución de gasto efectivo, objetivo prioritario del Servicio, se ha logrado debido a:

- Mejor programación de actividades.
- Mejor programación de caja.
- Disminuciones en los tiempos de gestiones administrativas para llamados a licitación y/o adquisiciones la que se ha potenciado gracias al uso del sistema de compras y contrataciones públicas, Chilecompra.

Proyectos 2004

Avanzando en el desarrollo de la Agenda Estratégica y en la consecución de la visión de futuro, los proyectos que se definieron para el año 2004 y sus estados de avance son los siguientes:

Ajuste a la Normativa.

Este proyecto tiene como finalidad poner a disposición de los funcionarios aduaneros, a través de Internet e intranet, en forma sistematizada, la normativa aduanera de aplicación general, que no esté incorporada en los Manuales de Procedimientos y que se encuentre actualmente vigente, derogar normativa que ha perdido vigencia y servir de base para la confección de los Compendios y Manuales que se definan en el Sistema Integrado de Operaciones Aduaneras.

Desarrollo y Fortalecimiento del Recurso Humano.

Este macroproyecto, tiene por principal objetivo el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal de Aduanas en las áreas críticas que se vislumbran a propósito del proceso de modernización del Servicio.

Para abordarlo se considera diferentes áreas:

- 1) Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios.
- 2) Postítulos en Gestión Pública.
- 3) Diplomado en Gestión de Abastecimiento.
- 4) Programa de Perfeccionamiento Extraordinario.
- 5) Cursos Complementarios en materias tales como:
 - Acuerdos Internacionales (TLC Corea – TLC EE.UU).
 - Reforma Procesal Penal.
 - Curso de Contabilidad Gubernamental.
 - Curso de Atención de usuarios.
 - Seminarios Internacionales.
 - Talleres de Calidad de Vida.

Fortalecimiento Capacidades Analíticas.

El propósito general de este proyecto es contribuir al desarrollo de las capacidades analíticas del Servicio a través del procesamiento y análisis de la información generada por las operaciones de comercio exterior. Se desprende en dos grandes áreas:

- Tratamiento de la información propiamente tal, desarrollando tareas que antes le competían al Banco Central.
- Desarrollo de estudios que entreguen análisis sistematizado de dicha información a objeto de entregar un marco de análisis macro a las labores desarrolladas en distintos ámbitos del Servicio.

Sus principales objetivos son:

- Determinar la evasión y elusión de tributos aduaneros.
- Identificar de focos de evasión.
- Velar por la calidad de la información estadística generada.
- Analizar los acuerdos internacionales desde el punto de vista de las necesidades aduaneras.
- Mejorar la difusión del conocimiento técnico al interior del Servicio.
- Proveer información estructurada, confiable y oportuna de estadísticas generales y resultados de comercio exterior.

BEATRIS.

El primer objetivo general consiste en el diseño e implementación de un sistema continuo de control de calidad de la información, aplicando para ello diversas herramientas como son el análisis estadístico, filtros en los sistemas de ingreso de datos, validaciones, rectificaciones, entre otros.

El segundo objetivo es construir la base de datos con las interfases adecuadas para satisfacer los requerimientos de los distintos usuarios.

Finalmente, diseñar e implementar sistemas de difusión de la información. Sin embargo, el proyecto fue redefinido para integrar la nueva base de datos ESTACOMEX.

Sistema de Control de Gestión.

Consiste en el desarrollo de un sistema de información que permita coordinar, monitorear y evaluar permanentemente la gestión del Servicio y el cumplimiento de los compromisos institucionales.

Sus principales objetivos son:

- Orientar la gestión del Servicio hacia la obtención de resultados.
- Fomentar la participación de los funcionarios en la determinación de estándares de desempeño.
- Facilitar la regionalización de las metas de gestión.
- Formalizar el establecimiento, coordinación y seguimiento de los compromisos de gestión nacionales y regionales.

Plan Informático.

Dotar al Servicio de una plataforma tecnológica que permita la automatización de los procesos aduaneros, incorporando herramientas tales como Internet e Intranet que permita la simplificación de los trámites y costos asociados a la operativa de comercio exterior como también el apoyo de una fiscalización más eficiente y eficaz. El desarrollo del plan informático incluye la conectividad en línea de las Aduanas y la adquisición de equipos y programas que se requieren para sustentar la operatividad de un servicio automatizado.

- **ISIDORA:**

“Sistema Integrado por Internet para el Desarrollo de las Operaciones y Regulaciones Aduaneras” implica la materialización del rediseño de los procesos que le permitirán al Servicio mejorar significativamente su función fiscalizadora en base:

Incorporación de la gestión de riesgo (permitiendo la entrega de información oportuna para fortalecer la capacidad de fiscalización a priori, en línea y a posteriori);

- Facilitar la transmisión electrónica para el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.
- Simplificar y agilizar los trámites aduaneros mediante la incorporación de nuevas tecnologías de información.
- Independencia del lugar físico y horario (tramitación 24 horas).
- Reducción de costos de tramitación.
- Fiscalización no invasiva.

-
- Operar con Aduanas con altos estándares de eficiencia y seguridad (documento, firma y pago electrónico).

- Implementación y Ampliación ISIDORA.:

Desde Septiembre del año 2001 hasta comienzos del 2003 se construye el sistema ISIDORA, el cual tiene un alto impacto en los procesos que actualmente se realizan en el Servicio Nacional Aduanas, por esta razón nace este proyecto "Implementación del Sistema ISIDORA e Incorporación de Nuevos Requerimientos".

Los objetivos originales de esta nueva etapa, incluían:

- Implementar el programa de capacitación en el sistema propiamente tal, el que pretende entregar entrenamiento en forma masiva, es decir, a todos los funcionarios que trabajaran con ISIDORA desde Arica a Punta Arenas, acerca de las funcionalidades del sistema. Debe considerarse que la capacitación debe estar diferenciada por los distintos roles con los que se trabajará.
- Incorporar nuevos requerimientos referidos a componentes que no fueron incluidos en el modelo original, debido a que era necesario acotar el proyecto producto de las restricciones presupuestarias de ese momento.

- Implementación Sistema Aduaneros por Internet:

El objetivo es crear las condiciones básicas para implementar los nuevos sistemas transaccionales y operativos que se encuentran en desarrollo tanto en Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas como en avanzadas. Los trabajos incluyen:

- Mejoras eléctricas así como soluciones eléctricas en lugares donde se carece de ella.
- Inversión en infraestructura y compra de equipos para mejorar fiscalización en avanzadas.

Sistema SARPE I Etapa.

Creación de un sistema administración de recursos humanos y económicos. Incluye Contabilidad y Presupuestos, Remuneraciones, Inventario y Activo Fijo, Abastecimiento y Proveedores, Personal y Bienestar.

En esta primera Etapa, se contrataron el desarrollo de los módulos de Contabilidad, Presupuesto, Proveedores y Tesorería.

Finalmente, y producto de nivel de ejecución así como del compromiso que debía asumir el Servicio en el marco del Proyecto SIGFE - liderado por DIPRES y Contraloría General de la República - se dio término a esta iniciativa y se firmó protocolo para que Aduana se incorpore a SIGFE.

Desarrollo Ventanilla Única de Comercio Exterior.

Ventanilla Única es una solución debiera integrar la totalidad de los participantes de la cadena logística del comercio exterior. Cada actor cuenta con sus propias soluciones de transmisión electrónicas y automatización de procesos, los que deben “conversar” virtualmente.

Para ejecutar esta iniciativa, se han conformado equipos de trabajo por línea de acción identificada:

Primera Línea de Trabajo: Área de coordinación con otros organismos.

La modalidad de trabajo asumida es la conformación de comisiones bilaterales con cada uno de los de los organismos que interactúa el Servicio Nacional de Aduanas. En algunos de casos, se han promovido Convenios Marco de Cooperación. En cambio, con otras Instituciones se ha abordado este proyecto al alero de Convenios de Cooperación existentes.

1. Comisión Aduana – Tesorería.
2. Comisión Aduana – Registro Nacional de Vehículos.
3. Comisión Aduana – Subsecretaría de Transporte.
4. Comisión Aduana – SAG.
5. Comisión Aduana – ISP.
6. Comisión Aduana – SERNAPESCA.

Segunda Línea de Trabajo: Área de Inversiones:

En este ámbito se distinguen los siguientes desarrollos, que junto con ISIDORA presentan el desarrollo del Servicio de Ventanilla Única en la cadena de comercio exterior:

1. Levantamiento de Procesos OIRS.

Objetivo: Trabajar en los términos de referencia para preparar la licitación que permita organizar el levantamiento de los diferentes procesos que cumplen las OIRS y diseñar aquellos que deberá cumplir por nuevas disposiciones o implementación de nuevas tecnologías. Esta información deberá servir de base para el diseño organizativo de la unidad y la construcción de una aplicación workflow que optimice la tramitación de documentos y eleve la calidad de servicio de la Institución en este sentido.

2. Implementación OIRS.

Objetivo: Mejorar en forma significativa la entrega de información, atención de reclamos y análisis de sugerencias. Para lo cual, se requerirá de la plataforma tecnológica necesaria para dar respuesta en forma eficiente y oportuna a las a estados de tramitaciones ingresadas al Servicio, administración personalizada de consultas formuladas por clientes (internos y externos), responder y resolver problemas de operación de sistemas que se presenten a usuarios, generar información que permita optimizar la calidad de los servicios prestados por Aduana y entrega de ayuda oportuna y continua.

3. Implementación Centro de Contacto.

Objetivo: Contar con el equipo humano y tecnológico adecuado para atender en forma eficiente y oportuna las diferentes consultas y solicitudes de los agentes del comercio exterior, respecto de las acciones realizadas por el Servicio.

Para lograr este objetivo, el Centro de Contacto deberá cumplir con las siguientes condiciones: Sincronizar los recursos humanos y tecnológicos disponibles con las necesidades de los usuarios; Administrar en forma personalizada y con una alta especialización las consultas; Administrar eficientemente las llamadas entrantes y salientes, adaptar la estructura de enrutamiento y tratamiento de las llamadas de acuerdo a la demanda verificada; generar respuestas automáticas; contar con un sistema de administración de contenidos para aumentar la resolución de consultas en primer contacto, manejar en forma óptima los cambios de tráfico estacionales, manteniendo la calidad de servicio propuesta, obtener reportes de estado en línea y estadísticas de desempeño y generar una base de conocimientos.

Renovación Equipamiento Computacional (Subdirección de Informática)

Programa - que ha sido aprobado por MIDEPLAN y DIPRES - cuyo objetivo es mantener la plataforma central y aumentar progresivamente los equipos clientes.

Habilitación Edificio Beaucheff (Subdirección Administrativa)

Este proyecto contempló la recuperación y habilitación de las dependencias de calle Beaucheff. Las obras incluidas, entre otras, fueron:

- Habilitación de estacionamientos.
- Habilitación, remodelación y equipamiento oficinas 2do. piso.
- Habilitación bodega en 3er. piso (para remates).
- Habilitación de subterráneo para bodega.
- Nuevo acceso por Beaucheff.
- Remodelación Fachadas y espacios interiores

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁶	Monto Año 2004 M\$	Notas
INGRESOS:	25.060.538	26.529.687	
Ingresos de Operación	1.022.336	1.050.605	1
Venta de Activos	7.596	18.248	2
Transferencias	178.347	0	3
Otros Ingresos	393.080	419.307	4
Aporte Fiscal	21.785.347	22.961.178	5
Operaciones Años Anteriores	2.380	2.237	6
Saldo Inicial de Caja	1.671.452	2.078.112	7
GASTOS	25.060.538	26.529.687	
Gastos en Personal	19.265.170	19.310.966	8
Bienes y Servicios de Consumo	2.162.122	2.243.104	9
Prestaciones Previsionales	0	541.227	10
Transferencias Corrientes	116.201	104.332	11
Inversión Real	742.654	1.167.969	12
Operaciones Años Anteriores	414.295	242.684	13
Otros Compromisos Pendientes	260.071	242.985	14
Saldo Final de Caja	2.100.025	2.676.420	

A) INGRESOS PRESUPUESTARIOS:

Los ingresos registraron una mayor ejecución en el año 2004 de un 5,86 %. Esta variación se registró principalmente en:

- 1.- **Ingresos de Operación** Incremento de 2,77% por mayor ingreso en arriendo de casas fiscales, arriendo terreno Los Andes y en la percepción de la explotación de almacén de venta libre en el aeropuerto de Santiago
- 2.- **Venta de Activos** Incremento de 140,23% rubro de mayor incidencia en relación al año anterior, correspondiente a cinco vehículos afectos a bajas con enajenación en las Aduanas de Puerto Aysén, Antofagasta, Los Andes y Punta Arenas.
- 3.- **Transferencias** No registra aportes en el año 2004, debido al ingreso en el año 2003 del total de los recursos comprometidos para las inversiones que financia el Programa de Coordinación de Proyectos de Gestión; disponibilidades incorporadas en el Saldo Inicial de Caja y ejecutadas en un 44,77% en el año 2004.
- 4.- **Otros Ingresos** Incremento de 6,67% por recuperación Art. 12° Ley 18.196 (licencias médicas), reintegro por inasistencias, atrasos y reintegro de años anteriores.

¹⁶ La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

-
- 5.- **Aporte Fiscal** Incremento de 5,40% por aumento de un 20% a un 40% del viático de faenas Ley N° 19.916 de 22.12.03, Incrementos por beneficios de la Ley del Nuevo Trato N° 19.882/ 03 de la Bonificación de Productividad y Estímulo Funcionario; financiamiento por la aplicación del Multiconcurso e incremento de Asignación de Turno.
- 6.- **Operaciones Años Anteriores** registra un 6,01% menor con respecto al año anterior, correspondiente a la disminución de cuentas por cobrar por concepto de venta de información estadística.
- 7.- **Saldo Inicial de Caja** incremento de 24,33% con respecto al año 2003 que corresponde principalmente al Proyecto de arrastre Habilitación Edificio Beaucheff Aduana Metropolitana, que concretó su total ejecución en el año 2004.

B) GASTOS PRESUPUESTARIOS:

El gasto total neto ejecutado en el 2004 registró un incremento de un 3,89% respecto al 2003, debido principalmente a la mayor ejecución en los siguientes Subtítulos:

8.- **21 Gastos en Personal** Incremento de 0,24% por aumento de un 20% a un 40% del Viático de Faenas Ley N° 19.916 de 22.12.03 e incrementos del porcentaje de la Bonificación del Nuevo Trato N° 19.882/03 correspondiente a las Bonificaciones de Productividad y Estímulo.

9.- **22 Bienes y Servicios de Consumo** refleja un incremento de 3,75% que en su mayoría corresponden a Gastos Informáticos por la puesta en producción de los distintos sistemas computacionales la implementación del Proyecto ISIDORA, los mayores enlaces y conexiones en pasos fronterizos y Avanzadas, y al cumplimiento de los planes de Capacitación.

10.- **24 Prestaciones Previsionales** El incremento corresponde a la cancelación de la Bonificación de Retiro de la Ley N° 19.882 Art. 7°, a 56 funcionarios que hicieron dejación voluntaria de sus cargos en el año 2004.

11.- **25 Transferencias Corrientes** La ejecución del año 2004 disminuyó de 10,21% que refleja la disminución en el uso del beneficio por Salas Cunas y/o Jardines Infantiles, menor ventas que inciden en el pago de Impto. Al Valor Agregado.

12.- **31 Inversión Real** La ejecución del año 2004 se incrementó en 57,27% con respecto al año 2003, principalmente financiados a través del Saldo Inicial de Caja por M\$ 1.040.522. Cabe señalar que en el año 2004 se incorporaron proyectos de arrastre del año 2003, especialmente proyectos Informáticos y de Infraestructura, tales como Rediseño de la Fiscalización, Implementación Sist. Ad. Internet en Aduanas, Desarrollo Ventanilla Única, Implementación Proyecto Isidora y concluyendo además el Proyecto Habilitación Edificio Beaucheff de la Aduana Metropolitana con una ejecución en el año de un 43,4% de la Inversión total.

Por otra parte, los proyectos que no registraron ejecución corresponden a Renovación Dependencias en Comuna Concón, dado que el decreto que autorizó parte de su ejecución fue recepcionado el 15.12.04 y Reparación casa Habitación Avanzada Futaleufú ingresó a Contraloría el 31.12.04, en consecuencia serán ejecutados en el año 2005.

13.- **60 Operaciones Años Anteriores** La ejecución del año 2004 disminuyó en 41,42% por cuanto se registraron menores deudas exigibles que en el año 2003 producto de que los gastos fueron ejecutados en un mayor porcentaje dentro del año.

14.- **70 Otros Compromisos Pendientes** Este rubro disminuyó en un 6,57% la ejecución del año 2004 por menores compromisos no registrados, especialmente, en Bienes y Servicios de Consumo.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
			INGRESOS	21.222.335	26.362.144	26.529.826	-167.682	
01			Ing. operación	1.055.349	1.014.580	1.050.744	-36.164	1
04			Venta de act.	8.999	8.999	18.248	-9.249	2
	41		Activos físicos	8.999	8.999	18.248	-9.249	
07			Otros ingresos	81.256	297.038	419.307	-122.269	3
	79		Otros	81.256	297.038	419.307	-122.269	
4			Aporte fiscal	20.075.631	22.961.178	22.961.178	0	4
	91		Libre	20.075.631	22.961.178	22.961.178	0	
5			Op. años anteriores	100	2.237	2.237	0	5
6			Saldo inicial de caja	1.000	2.078.112	2.078.112	0	6
			GASTOS	21.222.335	26.362.144	26.529.826	-167.682	
			Gastos en personal	17.987.668	20.668.496	19.312.259	1.356.237	7
			Bienes y serv. consumo	2.246.563	2.479.233	2.311.278	167.955	8
			Prestac. previsionales	0	541.227	541.227	0	9
	30		Prestaciones Previsionales	0	541.227	541.227	0	
			Transferencias corrientes	119.324	153.167	112.365	40.802	10
	31		Transferencias al Sect. Privado	112.118	111.106	71.696	39.410	
		001	Salas Cunas y/o Jardines Infantil	112.118	111.106	71.696	39.410	
	33		Transf. A Otras Entidades Públicas	0	34.920	34.698	222	
		085	Subcomite Proc. Ad. APEC 2004	0	34.920	34.698	222	
	34		Transferencias Al Fisco	7.206	7.141	5.971	1.170	
		001	Impuestos	7.206	7.141	5.971	1.170	
31			INVERSION REAL	867.580	1.968.417	1.669.892	298.525	11
	50		Requisitos de Inv. Para Funcionamiento	81.832	89.093	88.184	909	
	51		Vehículo	50.960	65.382	59.465	5.917	
	53		Estudios Para Inversión	0	160.620	78.658	81.962	
		009	Rediseño de la Fiscalización	0	160.620	78.658	81.962	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

56		Inversión en Informática	193.648	191.900	185.987	5.913	
65		Inversión V Región	0	26.322	26.263	59	
70		Inversión X Región	0	18.000	15.515	2.485	
73		Inv. Región Metropolitana De Santiago	0	511.494	507.204	4.290	
74		Inversión. No Regionalizables	541.140	905.606	708.616	196.990	
60		Operaciones años anteriores	100	306.968	242.684	64.284	12
70		Otros compromisos pendientes	100	243.636	242.985	651	13
90		Saldo final de caja	1.000	1.000	2.097.136	-2.096.136	

1.- De acuerdo a las estimaciones se proyectó un menor rendimiento en las ventas de información Estadística y Duty Free Schop, reduciendo el presupuesto inicial en un 3,86% por Decreto N° 1198/04. Sin embargo, el ingreso devengado superó en un 3,56% al presupuesto final por incremento extraordinario de los ingresos del Duty Free Schop en el último cuatrimestre.

2.- El presupuesto inicial no registró variaciones, sin embargo los Ingresos Devengados fueron superiores en un 102,78% percibiéndose en el mes de Diciembre el mayor ingreso producto de la subasta de los vehículos.

3.-El presupuesto Inicial registra un incremento de 265.56% que mayoritariamente corresponde a Ingresos por recuperación de Licencias Médicas y Accidentes del Trabajo. Por otra parte, las Devengaciones demuestran un incremento de 41,16% correspondiente a mayores Ingresos registrados por estos conceptos y no Decretados al 31.12.04, los cuales serían destinados al financiamiento de parte del Proyecto Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores que no se concretó durante el año 2004.

4.- El presupuesto inicial se incrementó en un 14,37% que corresponde al beneficio otorgado por la Ley N° 19.916/03 del Viático de Faenas y el financiamiento de los efectos por la aplicación de la Multiconcursabilidad; Beneficios de la Ley 19.882/03 correspondiente a bonificaciones de Productividad y Estímulo; recursos para el financiamiento de la asignación Ley N° 19.041 Art. 12°; Reajuste y Bonificaciones de la Ley N° 19.985/04. No se registran variaciones entre el presupuesto final con los Ingresos Devengados.

5.- El presupuesto inicial se incrementa en 2.137% registrando los Ingresos por Cobrar del año anterior y que corresponde principalmente a Venta de Información Estadística. No registra variaciones con los Ingresos Devengados.

6.- La variación del Presupuesto Inicial corresponde a autorización a través de Decretos de Hacienda N°s 242, 280, 354 y 987 que incorpora los recursos solicitados para incrementar las disponibilidades financieras para financiar mayoritariamente las iniciativas de inversión de arrastre. No registra variaciones con los Ingresos Devengados.

7.- El presupuesto final se encuentra incrementado en 14,9%, porcentaje que corresponde a diferencia de Reajuste de 0,28%, Bonificaciones y Aguinaldos otorgadas por la Ley 19.917/03; Incremento Viático de Faenas y provisión de recursos por Multiconcurso por aplicación Ley N° 19.916, incremento Asignación de Turno; incremento de Bonificaciones de Estímulo y Productividad y traspaso de recursos para el financiamiento de la Bonificación de Retiro otorgados por la Ley N° 19.882/03; recursos para el financiamiento de la Asignación Ley N° 19.041 Art. 12°; Reajuste y Bonificaciones de la Ley N° 19.985/04. Se registra un menor gasto devengado de un 6,56% correspondiente a la Provisión Multiconcurso cuyo proceso, se encuentra a la espera de toma razón de la Contraloría, motivo por el cual los recursos no fueron devengados al 31.12.04, impactando además en las destinaciones del personal que han quedado diferidas para el año 2005 hasta el término del proceso de promociones; Remuneraciones variables del mes de Diciembre cuyo proceso de liquidación se perfecciona al año siguiente y saldos sin ejecutar generados por vacantes y cargos reservados.

8.- El presupuesto final registró un incremento de un 10,36% para el financiamiento de los consumos básicos y capacitación del año anterior, los mayores gastos Informáticos, gastos en la Aduana de Los Andes por el tema de la Comisión Investigadora del Senado, gastos de publicación por normativa sobre bandas de precios que regulan la importación de azúcar, la confección de nuevo formulario integrado Aduana - SAG. Por otra parte, se refleja una disminución de 6,77% entre el presupuesto final y las devengaciones y principalmente corresponden a los recursos autorizados por Decreto N° 1198 de 27.12.04 y que, dada la fecha de recepción, no alcanzaron a devengarse al 31.12.04.

9.- Registra la incorporación de recursos para la cancelación de la Bonificación de Retiro no contemplados en la Ley Inicial.

10.- Este rubro registra un 28,36% de incremento en el presupuesto final y corresponde principalmente a recursos para el financiamiento de APEC 2004. En los gastos devengados se registran menores gastos por 26,64% en Salas Cunas e Impuestos.

11.- Este Subtítulo registró una variación de presupuesto Inicial y Final de 126,89% correspondiente a:

- Ítem 50: 8,87% para adquisición grupo electrógeno en Avanzada Quillagua
- Ítem 51: 28,3% para adquisición de Vehículo Aduana de Puerto Montt
- Ítem 53: 100% para financiar contrato N° 1 del Proyecto Isidora. Con respecto a las devengaciones, por finiquito del contrato se procedió a la anulación de los compromisos registrando una variación de - 51,03%.
- Ítem 56: Refleja una reducción de 0,9% ordenado por el Ministerio por ajuste del inflador de la Ley de Presupuestos., faltando por devengar al 31.12.04 un 3,08%.
- Ítem 65: 100% para financiar Proyecto Reparación Dependencias Aduana en Concón, devengado casi en su totalidad al 31.12.04.
- Ítem 70: 100% para financiar Proyecto Reparación Casa Avanzada Futaleufú, de los cuales sólo se alcanzó a devengar un 86,19% al 31.12.04, recursos autorizados por Dto. 1198 de 27.12.04.
- Ítem 73: 100% para financiar Proyecto Habilitación Edificio Beaucheff Aduana Metropolitana, de los cuales se devengó un 99%.
- Ítem 74: 67,35% registrado en los siguientes Proyectos: Implementación de Sistemas Aduaneros por Internet en Aduanas en 56,28%; Desarrollo Ventanilla Única de Comercio Exterior por 109,28% e Implementación y Ampliación Proyecto Isidora por 38,29%. La variación de la devengación total de este rubro alcanza a - 21,75%, siendo la más relevante la registrada en el Proyecto Isidora con una variación de - 88,39%, dado que no se concretaron las modificaciones y readecuaciones del Sistema Isidora.

12.- A través del Saldo Inicial de Caja se autoriza la mayor parte de los recursos para la cancelación de las cuentas pendientes, registrando una devengación de un 79,06%, por cuanto, iniciativas registradas en el año anterior, no se llevaron a cabo al 31.12.04.

13.- También a través del Saldo Inicial de caja se otorga el financiamiento de aquellos compromisos no registrados al 31.12.03 los cuales fueron devengados en un 99,7%.

Cuadro 8 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ²³ / N° total de decretos modificatorios]*100	N°	62,5	58,3	33,3	175,08	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23) / Dotación efectiva ²⁴]	M\$	15.284,3	16.014,4	16.218,2	98,74	-
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 25 ²⁵ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	M\$	0	0	0,137	-	2
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²⁶ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	M\$	3,53	2,21	4,37	197,74	3

1.- En el año 2004 se registra una menor cantidad de decretos modificatorios e incrementando aquellos originados en leyes especiales, por lo tanto, el porcentaje refleja un mejoramiento en el comportamiento presupuestario.

2.- No se registra avance por cuanto el Programa corresponde sólo al año 2004

3.- El porcentaje del gasto en Estudios y Proyectos de Inversión se incrementó en un 50,63% en relación al año 2003, por cuanto, se dio término principalmente a varios proyectos de arrastre. Por otra parte los Gastos Operacionales registraron también un incremento de un 0.59%, respecto al año 2003.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

22 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.

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

24 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.

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

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

De acuerdo a la programación presupuestaria presentada para el año 2004, los indicadores de desempeño eran transversales y por ende median a más de un producto estratégico del Servicio. Como se señaló en el capítulo de Definiciones Estratégicas se realizó una reestructuración de la ficha A-1, por lo que para el año 2005 se definieron nuevos productos y no necesariamente se mantuvieron los mismos indicadores de desempeño.

A continuación, se cuantifican los productos estratégicos en los cuales es posible realizarlo. Además para cada uno de los productos estratégicos se muestran los indicadores que tienen asociados, así como el resultado de ellos en el año 2004, el fundamento de este resultado y los (as) clientes/beneficiarios(as)/usuarios(as) a los cuales estaban dirigidos.

Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros

Corresponde a la labor del Servicio Nacional de Aduanas de recaudar los impuestos correspondientes a las operaciones de comercio exterior (aranceles y otros impuestos).

Este producto estratégico tuvo una variación positiva con respecto a los años anteriores, a pesar de la entrada en vigencia de los diversos TLC, cuyo efecto fue minimizado gracias al aumento del monto de las importaciones. Debido a lo anterior, se produjo un aumento en la recaudación del impuesto de valor agregado e impuestos específicos pagados por éstas.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: FISCO

Indicadores Relacionados:

- Monto total en M\$ a cargos formulados por fiscalizaciones aduaneras.
Resultado: 170% cumplimiento.
Fundamento: Se logró un cumplimiento por sobre la meta establecida, debido a los planes de fiscalización creados desde comienzo del año y a la labor realizada por los funcionarios del Servicio.
- Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público.
Resultado: 178% cumplimiento.
Fundamento: Este indicador cumplió ampliamente la meta, debido a la capacitación permanente recibida a los funcionarios del Servicio con respecto a la aplicación de la Reforma Procesal Penal. Debido a lo anterior, los procesos llegaron a un buen término.
- Tasa de stock de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros.
Resultado: 921% cumplimiento.
Fundamento: El cumplimiento de este indicador se debió a los planes y compromisos establecidos por la Institución con el fin de reducir la cantidad de causas pendientes en

Tribunales Aduaneros. Asimismo, hay que considerar que debido a la Reforma Procesal Penal, la cantidad de causas en los Tribunales Aduaneros ha ido disminuyendo y tienden a desaparecer.

- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22.
Resultado: 116% cumplimiento.
Fundamento: El cumplimiento de este indicador se debió a la planificación realizada por las unidades del Servicio y por los planes establecidos para ejecutar lo programado
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31.
Resultado: 155% cumplimiento.
Fundamento: El cumplimiento de este indicador se debió a la planificación realizada por las unidades del Servicio y por los planes establecidos para ejecutar lo programado.
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras.
Resultado: 100% cumplimiento.
Fundamento: Se dio cumplimiento a este indicador, debido a las etapas comprometidas en el Programa de Mejoramiento de la Gestión "Chile Compras". Además, para poder cumplir cabalmente con estos compromisos, se realizaron capacitaciones a los habilitados y Jefes de Apoyo de todas las Direcciones y Administraciones Regionales, referidas al sistema.
- Proceso de licitación pública.
Resultado: 1836% cumplimiento.
Fundamento: Se dio cumplimiento a este indicador, debido a las etapas comprometidas en el Programa de Mejoramiento de la Gestión "Chile Compras". Además, para poder cumplir cabalmente con estos compromisos, se realizaron capacitaciones a los habilitados y Jefes de Apoyo de todas las Direcciones y Administraciones Regionales, referidas al sistema.
- Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori.
Resultado: 190% cumplimiento.
Fundamento: Se logró un cumplimiento por sobre la meta establecida, debido a los planes de fiscalización creados desde comienzo del año y a la labor realizada por los funcionarios del Servicio.
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios.
Resultado: 103% cumplimiento.
Fundamento: Se logró cumplir la meta debido a la ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios establecido por el Departamento de Capacitación.

Decomisos, mercancías abandonadas o rezagadas

Corresponde a la labor del Servicio decomisar mercancías declaradas como abandonadas o rezagadas.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: FISCO

Indicadores Relacionados:

- Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

Restitución de beneficios obtenidos indebidamente

Corresponde a las acciones emprendidas por el Servicio, como ente fiscalizador, con el fin de asegurar que los beneficios otorgados como incentivos sean bien percibidos.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: FISCO

Indicadores Relacionados:

- Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público
- Tasa de stock de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir

Resguardo de la política comercial a través de la administración de mecanismos concebidos para facilitar el comercio y asegurar la competencia leal.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: FISCO

Indicadores Relacionados:

- Monto total en M\$ a cargos formulados por fiscalizaciones aduaneras
- Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público
- Tasa de stock de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

Resguardo del cumplimiento de protección a especies en peligro de extinción (CITES)

Corresponde a la labor del Servicio resguardar a través de la fiscalización en avanzadas y zonas primarias el cumplimiento de la protección a especies protegidas en la convención CITES.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: COMUNIDAD NACIONAL

Indicadores Relacionados:

- Monto total en M\$ a cargos formulados por fiscalizaciones aduaneras
- Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales

Corresponde a las acciones emprendidas por el Servicio, como ente fiscalizador, con el fin de asegurar el cumplimiento de los Acuerdos Comerciales suscritos por el país.

La disminución de este indicador se debe fundamentalmente a la baja en el arancel por la entrada en vigencia de Acuerdos Comerciales y Tratados de Libre Comercio.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: IMPORTADORES/EXPORTADORES, PRODUCTORES NACIONALES, SECTOR COMERCIO, COMUNIDAD NACIONAL

Indicadores Relacionados:

- Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

- Porcentaje de resoluciones anticipadas de clasificación tramitadas en un plazo menor o igual a 100 días corrido
Resultado: 100% cumplimiento
Fundamento: Sin movimiento, debido a que los clientes / usuarios / beneficiarios no solicitaron resoluciones anticipadas de clasificación.
- Porcentaje de resoluciones anticipadas de valoración tramitadas en un plazo menor o igual a 100 días corridos
Resultado: 100% Cumplimiento
Fundamento: Sin movimiento, debido a que los clientes / usuarios / beneficiarios no solicitaron resoluciones anticipadas de valoración.
- Porcentaje de Manifiestos Marítimos y Aéreos tramitados electrónicamente
Resultado: 132% cumplimiento
Fundamento: Se logró cumplir la meta debido a la implementación de sistema para tramitación electrónica de Manifiestos.
- Porcentaje de Manifiestos terrestres que se tramitan electrónicamente
Resultado: 110% cumplimiento
Fundamento: Se logró cumplir la meta debido a la implementación de sistema para tramitación electrónica de Manifiestos terrestres.
- Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central
Resultado: 110% cumplimiento
Fundamento: De acuerdo con las conexiones previstas para zonas primarias

Decomisos de sustancias controladas

Protección a la sociedad a través del control del tráfico ilícito de drogas y sustancias prohibidas, armas, especies en peligro de extinción, entre otras.

Existe una aumentó en la cantidad de droga incautada tanto en Clorhidrato de Cocaína como en Marihuana, a diferencia de la Pasta Base por el cambio en el modo de traficar estas sustancias.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: COMUNIDAD NACIONAL

Indicadores Relacionados:

- Monto total en M\$ a cargos formulados por fiscalizaciones aduaneras
- Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

Información de Normas Aduaneras

Corresponde a la labor del Servicio de mantener informados a los distintos participantes del comercio exterior de la normativa vigente.

Indicadores Relacionados:

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: IMPORTADORES/EXPORTADORES

- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

- Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales"

Debido Proceso asegurando la equidad y exactitud de la aplicación de la potestad sancionatoria del Servicio

Corresponde a la labor del Servicio velar por el correcto ejercicio de la potestad sancionatoria del mismo.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: IMPORTADORES/EXPORTADORES

Indicadores Relacionados:

- Tasa de stock de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

Servicio de despacho de mercancías de viajeros

Corresponde a la labor de dar servicio a los viajeros de manera que ellos puedan efectuar el ingreso y el despacho de sus mercancías, que se encuentra relacionadas con las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan en el Servicio, en relación con las declaraciones de Importación y Exportación de Mercancías, para la legalización de las operaciones de comercio exterior.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: VIAJEROS

Indicadores Relacionados:

- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

- Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central

Explicación de indicador en Producto Estratégico "Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales"

Servicios de Carga Despachada

Corresponde a las Gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúen en el Servicio, en relación con las declaraciones de Importación y Exportación de Mercancías, para la legalización de las operaciones de Comercio Exterior.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: IMPORTADORES/EXPORTADORES

Indicadores Relacionados:

- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Proceso de licitación pública
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

- Porcentaje de Manifiestos Marítimos y Aéreos tramitados electrónicamente
- Porcentaje de manifiestos terrestres que se tramitan electrónicamente
- Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales"

Información de Franquicias o regímenes especiales.

Corresponde a la labor del Servicio de mantener informados a los distintos participantes del comercio exterior respecto de las leyes de incentivo y franquicias, y regímenes especiales vigentes.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: IMPORTADORES/EXPORTADORES

Indicadores Relacionados:

- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

- Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales"

Reconocimiento de beneficios y franquicias

Corresponde a las acciones emprendidas por el Servicio con el fin de aplicar las leyes de incentivo y franquicias a los sectores importador y exportador.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: IMPORTADORES/EXPORTADORES

Indicadores Relacionados:

- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

Información de normas y franquicias a viajeros

Corresponde a la labor del Servicio de mantener informados a los viajeros de las normas y franquicias que le corresponden.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: VIAJEROS

Indicadores Relacionados:

- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

- Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales"

Generación de Información de Comercio exterior

El Servicio proporciona tanto a la comunidad nacional como a otras entidades vinculadas al comercio exterior, información estadística acerca del nivel de comercio exterior, tanto a través de la página web como de la emisión de boletines estadísticos.

Clientes/Beneficiarios(as)/Usuarios(as) cubiertos: FISCO, PRODUCTORES NACIONALES, SECTOR COMERCIO.

Indicadores Relacionados:

- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22
- Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31
- Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras
- Proceso de licitación pública
- Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Recaudación fiscal por tributos Aduaneros"

- Porcentaje de Manifiestos Marítimos y Aéreos tramitados electrónicamente
- Porcentaje de manifiestos terrestres que se tramitan electrónicamente
- Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central

Explicación de indicadores en Producto Estratégico "Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales"

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

Para el año 2004, se comprometieron 8 objetivos, en el marco de la Programación Gubernamental a desarrollar por el Servicio Nacional de Aduanas, con un total de 11 productos, de los cuales presentamos a continuación los 5 objetivos más relevantes, sus productos y el análisis de los resultados obtenidos.

- **Objetivo 1:** Conformar equipo de trabajo multidisciplinario integrado por las Subdirecciones y Departamentos de la Dirección Nacional de Aduanas. Apoyar la coordinación de las operaciones logísticas con la Secretaría Ejecutiva de APEC 2004. Elaborar las carpetas de trabajo con el material enviado por las 21 economías. Realizar encuentro Aduana-Sector Privado reunión que antecede el segundo encuentro del Sub-Comité de Procedimientos Aduaneros.

Producto: Realizar dos encuentros del Sub-Comité de Procedimientos Aduaneros SCCP, en el marco del Comité de Comercio e Inversiones, para APEC 2004, del cual Chile fue sede.

Producto estratégico asociado: Cumplimiento de Acuerdos Comerciales.

La Aduana de Chile presidió el Sub-Comité de Procedimientos Aduaneros (SCCP) de APEC, en el marco de APEC 2004, del cual Chile fue sede. La primera sesión se realizó en Santiago entre los días 24 y 27 de febrero, y la segunda, tuvo lugar en Viña del Mar entre los días 27 y 30 de septiembre 2004, antecedida por el encuentro Aduana-Sector Privado, que se realizó el día 25 de septiembre. Durante estos encuentros se expuso y debatió respecto del rol de las aduanas en los acuerdos comerciales, automatización del proceso de salida de mercancías y disminución en la duración de los trámites, fiscalización en el área de lavado de dinero, protección de la propiedad intelectual y el proyecto experimental de gestión del conocimiento de las mercancías. Por su parte, el diálogo Aduana-Sector Privado, denominado "Mejor entendimiento y comunicación entre las aduanas y el sector privado, medidas de facilitación comercial, modernización aduanera y seguridad", se llevó a cabo con más de 300 participantes y destacados expositores de organismos internacionales, empresarios y académicos.

- **Objetivo 2:** Instrucciones que interpreten y normen el TLC Chile USA

Producto: Implementación del TLC Chile USA

Producto estratégico asociado: Información de Normas Aduaneras aplicables a exportadores e importadores.

Se dictaron los oficios ordinarios N° 5640, 5257, 5115, 3440, 3439 y 3154, los que contienen instrucciones sobre la aplicación del Tratado y se respondieron numerosas consultas de los operadores comerciales. Al mismo tiempo, a través de los oficios circulares, se instruyó sobre: normas de aplicación general (N°333), formatos de certificado y declaración de origen (N°343), certificados de origen (N°21), certificados de grandes cantidades de bienes (N°27) y tránsito por

terceros países (N°302). Junto con lo anterior, se realizó una capacitación, en el mes de abril, para las aduanas del país y para las cámaras que reúnen a los agentes de aduana.

- **Objetivo 3:** Asegurar el cumplimiento de las normas contenidas en el TLC con EE.UU
Producto: Plan Incorporación de sistema de control y evaluación en el área de la Propiedad Intelectual.

Producto estratégico asociado: Cumplimiento de acuerdos comerciales.

Producto: Implementación de sistemas de control desde la entrada en vigencia del TLC con EE.UU en base el diagnóstico y análisis de riesgos del comercio con EE.UU.

Producto estratégico asociado: Cumplimiento de acuerdos comerciales.

Producto: Plan de Incorporación al sistema de fiscalización de las regulaciones internacionales en materias de seguridad, incluyendo niveles locales y regionales.

Producto estratégico asociado: Cumplimiento de acuerdos comerciales.

Se incorporó el sistema de control y evaluación en el área de la propiedad intelectual. Desarrollando el diseño del Plan Nacional de Fiscalización de Propiedad Intelectual 2005-2006, permitiendo abordar los principales aspectos de fiscalización de derechos de marca y propiedad industrial, relativos a los productos acogidos al TLC-EE.UU.

Sobre la base de la evaluación del comportamiento de los controles y criterios de selectividad asociados al TLC con EE.UU., se han rediseñado los filtros de selección para fiscalización en línea, los que estarán en operaciones durante todo el primer semestre del 2005.

- **Objetivo 4:** Implementar proyecto de Ventanilla Única de Comercio Exterior, Segunda Etapa.
Producto: Implementación de un sistema de mensajería y transmisión de datos que se interrelacionan para la tramitación electrónica de las operaciones aduaneras. Se trabaja con diferentes organismos del Estado.

Producto estratégico asociado: Información de normas aduaneras aplicables a exportadores e importadores.

Producto: Elaboración del diagnóstico que permita la implementación de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en el Servicio Nacional de Aduanas.

Producto estratégico asociado:

Información de normas aduaneras aplicables a exportadores e importadores.

Información de franquicias o regímenes especiales.

Información a viajeros.

Se encuentra plenamente operativo el envío y recepción de mensajería entre ISP y Aduanas. Durante el mes de Septiembre de 2004 el Servicio Nacional de Aduanas puede ingresar a Tesorería General de la República para consultas en línea de los pagos electrónicos. Y se continúa con las

pruebas desde el Registro Nacional de Vehículos Motorizados, hacia las aduanas del servicio para consultar las DIN con importación de vehículos. Con el Servicio Nacional de Pesca, en Diciembre del 2004, se realizaron la prueba de mensajería para la recepción de datos de la Notificación de Embarque de Productos Pesqueros de Exportación, así como el envío del DUS.

En el mes de Junio se concluyó el diagnóstico para la implementación de las OIRS en el Servicio Nacional de Aduanas. Basado en lo señalado en el Programa de Mejoramiento de la Gestión, para el establecimiento de OIRS en los Servicios Públicos

- **Objetivo 5:** Combatir la evasión tributaria.
Producto: Estudio de Evasión Tributaria Sectorial (2 sectores)
Producto estratégico asociado: Recaudación fiscal por conceptos de tributos aduaneros.

Se realizaron dos informes: uno asociado a la "Internalización fraudulenta de camiones usados" y el segundo denominado "Contrabando de licores a través de Reexpediciones de la ZOFRI". Las versiones de ambos trabajos fueron distribuidas a las unidades de fiscalización del Servicio para efectos de dar a conocer el estudio y recoger sus recomendaciones.

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas /
Instituciones²⁷ Evaluadas²⁸

El Servicio no tiene programas evaluados en el periodo comprendido entre los años 1999 y 2004.

27 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

28 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

● Avances en Materias de Gestión

- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

PMG Capacitación:

- Se publicó el Plan de Capacitación 2004, ajustado y aprobado por el Director Nacional.
- Se elaboró Informe que incluye el Plan anual de Capacitación 2005, basado en el diagnóstico de competencias laborales y las necesidades de capacitación.
- Se informó el plan y programa a funcionarios.

PMG Higiene y Seguridad:

- Se crearon los comités paritarios y se publicó el Plan de Trabajo de éstos.
- Se definió el plan para el año 2005 el cual fue aprobado por el Director Nacional y difundido a todos los funcionarios del Servicio.

PMG Evaluación de Desempeño:

- El Servicio dictó el reglamento especial de evaluación de desempeño.
- Se capacitó a los evaluadores y preevaluadores.
- Se realizó una simulación del proceso de evaluación.

PMG Gobierno Electrónico:

- Se elaboró Informe que contiene el diagnóstico de los productos estratégicos entregados por el Servicio, procesos de soporte institucional y canales tecnológicos. Contiene, además, un plan de mejoramiento y uso de tecnologías de información y comunicación.
- Se entregó un Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.

PMG Auditoría Interna:

- Se realizó un diagnóstico, indicando áreas de riesgo y los temas a auditar.
- Se trazó un plan de trabajo, el que está cumpliendo de acuerdo a parámetros.
- Se realizó el Manual de Procedimiento de Auditoría Interna.
- En base al diagnóstico realizado, se trazó el plan de trabajo trianual y plan anual para el año 2005.

PMG Oficina de información, reclamos y sugerencias:

- Se realizó el Informe de Diagnóstico de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias del Servicio, describiendo la situación de estas oficinas a lo largo del país.

PMG Planificación, control de gestión:

- Se realizó un Informe que contempló las definiciones estratégicas del Servicio, el diseño del Sistema de Información para la Gestión, el formulario de Indicadores de Desempeño del

Servicio presentados en el proyecto de ley de presupuesto, así como el resultado de los indicadores de desempeño con su grado de cumplimiento.

- Los indicadores presentados en la formulación presupuestaria lograron en un 100% sus metas.

PMG Gestión Territorial:

- Se realizó un Informe de Diagnóstico para evaluar el grado de autonomía que tienen las Direcciones y Administraciones Regionales del Servicio Nacional de Aduanas.

PMG Enfoque de Género:

- Se realizó el Informe de Diagnóstico, con el fin de analizar los productos estratégicos del Servicio a los cuales es factible aplicar género.

PMG Administración Financiero – Contable:

- Los funcionarios del área financiero contable asistieron a los cursos de Contabilidad 1 y 2, dictados por la Contraloría General de la República.
- Se capacitó a 42 funcionarios, con los cuales se formaron los equipos de trabajo en el Sistema Financiero Contable.
- Por otro lado, los informes oficiales dirigidos a la Dirección de Presupuestos y a la Contraloría General de la República, fueron emitidos de forma oportuna.

PMG Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público:

- Se capacitó a todas las Aduanas en el Sistema Chilecompras.
- Se realizó un diagnóstico a la gestión de abastecimiento, permitiendo con esto, establecer áreas críticas, con las cuales se trazaron las correspondientes líneas de acción que se materializaron en los siguientes proyectos:
 - Actualización de la Normativa Interna.
 - Procedimiento para la gestión de inventarios.
 - Ingreso al proceso de facturación electrónica.
 - Plan anual de compras.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

El servicio no formula Convenio de Desempeño Colectivo.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

Los funcionarios del Servicio pueden acceder a un bono de estímulo individual según lo señalado en la ley 19.479, en el artículo 11. La bonificación se paga anualmente al 66% de los funcionarios, recibiendo el 33% de funcionarios de cada planta mejor evaluado un 14% y un 7% los funcionarios que sigan en orden descendentes de evaluación hasta completar el 66% de los mejores evaluados de cada planta. Para estos efectos se considera el resultado de las calificaciones que hayan obtenido los funcionarios de conformidad con las disposiciones de la ley N° 18.834.

Los funcionarios del Servicio son evaluados en los siguientes aspectos:

1. Rendimiento
2. Condiciones personales
3. Comportamiento funcionario

Que se subdividen en los subfactores, que se señalan a continuación:

1. Calidad de trabajo
2. Interés por el trabajo que realiza
3. Conocimiento del trabajo
4. Cumplimiento de normas e instrucciones
5. Capacidad para realizar trabajos en equipo
6. Cantidad de trabajo
7. Asistencia y puntualidad

La evolución de las calificaciones del personal se presenta en el cuadro a continuación:

Indicador	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
Total funcionarios calificados	1.143	1.177	1.258	1.298	1.329
Lista 1	96.58%	98.80%	99.13%	99.23%	99.70%
Lista 2	3.42%	1.20%	0.87%	0.69%	0.30%
Lista 3	0%	0%	0%	0.08%	0%
Con máx.de puntaje (100 pts)	34.90%	57.35%	67.81%	68.02%	74.34%

Los datos presentan el avance respecto del desempeño funcionario. Las personas han demostrado, al paso del tiempo, un aumento en la preocupación por realizar su trabajo de la forma adecuada, mayor disposición y calidad del trabajo en equipo, así como un mayor cumplimiento de las normas de asistencia y puntualidad, lo cual se ve reflejado en el aumento del porcentaje de los funcionarios que han alcanzado el puntaje máximo de 100 puntos.

- Avances en otras Materias de Gestión

Auditoría

Informe de Gestión Departamental:

Durante el 2004 se cumplió el 100% del Plan de Auditoría definido, lo que consideró un total de 700 días auditor, correspondientes auditorías institucionales, con la consiguiente generación de 43 Informes de Resultados, en materias Operativas, Administrativas, Gestión de Informática y según Objetivos Ministeriales y Gubernamentales. Se atendió además, mediante la generación de Oficios e Informes a todos los requerimientos del CAIGG orientados a Información sobre: Bienes Inmuebles, Uso de Vehículos Fiscales, Recuperación de Subsidios de Licencias médicas, Revisión de Procesos Relevantes, Declaración de Intereses y de Patrimonio.

Como es habitual el desarrollo del Plan Anual de Auditoría consideró visitas a todas las Direcciones Regionales, Administraciones de Aduanas y dependencias de la Dirección Nacional.

Cumplimiento del PMG 2004 Sistema de Auditoría Interna:

Conforme al D.H. N° 738 de fecha 29.12.03 el Servicio se comprometió como PMG el cumplimiento de la etapa N° 2 para el sistema de Auditoría Interna, lo que involucraba el cumplimiento de los siguientes hitos:

- Existencia de Resolución que norme las actividades del Departamento de Auditoría Interna de acuerdo a instrucciones del CAIGG
- Asistencia del Jefe del Departamento a reuniones citados por al Auditor Ministerial.
- Actualización del Manuel de Auditoría Interna
- Formulación de matriz de riesgo institucional según metodología diseñada por el CAIGG que incluye principios de metodología COSO y de análisis de riesgo por procesos.
- Formulación de Plan de Auditoría trienal años 2005 – 2007 formulado según metodología anteriormente descrita
- Planificación detallada del Programa de Auditoría Interna a desarrollar el año 2005.

Todas las actividades descritas fueron totalmente cumplidas por este Departamento, chequeadas y validadas por el CAIGG.

Por otra parte, también corresponde a la gestión de este Departamento la verificación de la autenticidad de la información de todos los PMG comprometidos por el Servicio, lo que significó realizar un monitoreo permanente al cumplimiento de los PMG e Indicadores de Desempeño y la formulación de cuatro auditorías específicas en el tema.

Proyectos Estratégicos

Parte importante de la gestión del Servicio está relacionada con los proyectos estratégicos que se realizaron durante el año 2004. El detalle del avance y el presupuesto ejecutado se encuentra en el Anexo 6.

- **Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2004.

4. Desafíos 2005

El Servicio Nacional de Aduanas está llevando a cabo simultáneamente la modernización de sus procesos, la facilitación del Comercio Internacional, y la fiscalización por la vía de Gestión de Riesgos, de modo de cooperar activamente en el proceso de inserción internacional del país. Todo lo cual, establece desafíos relevantes para el año 2005.

Desafíos relativos a la entrada en vigencia de los TLC y otros acuerdos internacionales.

En el nuevo escenario del Comercio Internacional, al Servicio Nacional de Aduanas le ha correspondido asumir nuevas tareas y desafíos. Durante el 2005, las principales tareas serán:

Elaboración de propuestas capítulos de acceso a mercados, procedimientos aduaneros referidos a la certificación y verificación de origen y capítulo de Aduanas. Relativos a las negociaciones TLC Chile Nueva Zelanda Singapur, Chile China y Chile India.

Desarrollo del Proyecto "Cooperación del Servicio Nacional de Aduanas para la implementación y aplicación del Acuerdo de Asociación Chile-EE.UU.": Cursos de Capacitación en Chile y en el extranjero, sobre Reglas de Origen, Aplicación de la convención de Estambul (Cuadernos ATA), Aplicación del Acuerdo TRIPS, y Acuerdo GATT.

En cuanto a la implementación de los TLC, al Servicio Nacional de Aduanas le corresponderá impartir normativa e informes de implementación de los TLC, a medida que se presenten dudas por parte de los operadores comerciales. Como también, participar en las reuniones de los Comités Técnicos asociados a cada TLC.

En cuanto al seguimiento de temas multilaterales, al Servicio Nacional de Aduanas le corresponderá seguir participando en organismos tales como: OMC, APEC y OMA. Para el año 2005, Chile participará en la Comisión Política de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y en SCCP APEC 2005.

Por otra parte será sede del Convenio Multilateral sobre Cooperación y Asistencia Mutua entre Directores Nacionales de Aduanas de América Latina, España y Portugal. Para lo cual se hará cargo de la Organización y desarrollo de la Reunión, organización de grupos de secretaría, logísticos y mesa Chile.

Desafíos en materia de facilitación.

Implementación de Ventanilla Única. Proyecto que permitirá integrar a los participantes de la cadena logística del comercio exterior. En la actualidad se trabaja con 6 organismos públicos con los que se

han establecido algunos procedimientos conjuntos - mediante mensajerías y transmisiones de datos - tales como: con ISP y Servicios de Salud (Certificados de Destinación Aduanera); Tesorería acceso para consultas en línea de Pagos, entre otros.

Implementación de las OIRS (Oficinas de Información, Reclamo y Sugerencias) en la totalidad de las oficinas del SNA, mejorando la vinculación entre los clientes/ usuarios(as)/ beneficiarios(as) y el Servicio. Permitiendo más eficiencia en la tramitación de solicitudes y requerimientos en concordancia con los que expresado en la Ley 19.880.

Implementación de un Centro de Contacto. Proyecto que se encuentra en proceso de ejecución y que permitirá la atención de consultas técnicas a través de diversos medios (telefónica, e-mail, Internet).

Desafíos en materia de fiscalización.

Velar por la correcta aplicación de la Ley 19.946, que modifica la ley austral en materia de crédito tributario y establece la ampliación de la zona franca de extensión de Punta Arenas a la región de Aysén y la provincia de Palena en la X Región, para bienes de capital.

Control del contrabando de mercancías y sustancias prohibidas, para lo que el Servicio se encuentra en coordinación con la Autoridad Nacional para la Convención de Armas Químicas (OPAQ) y la Ley de Armas y Explosivos (N° 17.798): Dirección General de Movilización Nacional (DGMN).

Asegurar el correcto cumplimiento de los Acuerdos Comerciales y Tratados comerciales suscritos por Chile en el Área de Interés Estratégica (AIE) de Propiedad Intelectual: Diseño e implementación de los Programas de Fiscalización del AIE de Propiedad Intelectual en el ámbito estratégico y regional, aplicando la Gestión de Riesgo y Gestión de Proyectos.

Desafíos relativos al medio ambiente y salud pública.

La aduana deberá velar por cumplimiento de las normas relacionadas con nuevos temas a partir del Convenio CITES (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) y Convenio de Basilea sobre el control transfronterizo de desechos peligrosos. Para lo cual deberá, generar tanto capacidades en el ámbito del análisis, para enfocar sus sistemas de selectividad y gestión de riesgos, como sus capacidades de fiscalización especializadas en áreas complejas como la de los productos químicos y de las especies de la flora y fauna.

Desafíos relativos a la gestión del Servicio.

En materias de gestión, además del cumplimiento de los Indicadores de Desempeño que son presentados cada año junto con la Formulación Presupuestaria, el Servicio enfrentará para el año 2005, por segundo año, el desafío de las etapas siguientes del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

El alto grado de cumplimiento obtenido durante el 2004 implicará profundizar en los avances obtenidos en las áreas de Recursos Humanos, Administración Financiera, Atención a Usuario, Planificación y Control de Gestión y Equidad de Género.

Desafíos relativos a los Proyectos Estratégicos 2005.

Reparación, remodelación y equipamiento de dependencias del Servicio Nacional de Aduanas. Corresponde a todas las acciones programadas de manera de adecuar áreas o prolongar la vida útil de estas materialidades tendientes a entregar una mejor atención al usuario, así como también obtener instalaciones adecuadas a las necesidades básicas de los funcionarios, toda vez que se incluye en este estudio la prevención de riesgos y su implementación.

Construcción de aplicaciones para la modernización del sistema de comercio exterior. El Servicio de Aduanas debe contar con un Sistema de Comercio Exterior Moderno que permita satisfacer las demandas en materia de modernización y acuerdos comerciales, como son: reingeniería de procesos, simplificación de trámites, atención eficaz, firma electrónica, eliminación de obstáculos al comercio, facilitación en la circulación transfronteriza de mercancías y servicios y promover las condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio, entre otras.

Programa de renovación de Equipos. Permitiendo que el Servicio Nacional de Aduanas cuente con el equipamiento computacional necesario para satisfacer en forma eficiente las necesidades de los nuevos sistemas y procesos.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 5: Transferencias Corrientes
- Anexo 6: Iniciativas de Inversión
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- ## Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros.	Monto total en US\$ a cargos formulados por fiscalizaciones aduaneras	Monto total de cargos a operaciones de ingreso y salida fiscalizadas tanto en régimen general como especial	US\$	2815 4983	-25	2551 1535	1500 0000	Si	170.00	1
	Enfoque de Género: No									
Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros.	Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público	(Cantidad de formalizaciones de investigaciones + Cantidad de acuerdos compensatorios/Total de Investigaciones enviadas a Ministerio Público - cantidad de aplicaciones del principio de oportunidad)*100	%	NM	70.1	88.9	50.0	Si	178.00	2
	Enfoque de Género: No									
Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros.	Tasa de stock de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros	((Cantidad de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros al 31 de Diciembre t/Cantidad de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros al 31 de Diciembre t-1)-1)*100	%	NM	-84.2 0.0	-70.2 34.0	-40.0 313.0	Si	921.00	3
	Enfoque de Género: No									
Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
	Enfoque de Género: No									
Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
	Enfoque de Género: No									

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									
Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros.	Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori	(Cantidad de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori/Total de operaciones de ingreso y salida fiscalizadas a posteriori)*100	%	NC	0	38	20	Si	190.00	6
	Enfoque de Género: No									
Recaudación Fiscal, por concepto de tributos Aduaneros.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									
Decomisos, mercancías abandonadas o rezagadas.	Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público	(Cantidad de formalizaciones de investigaciones + Cantidad de acuerdos compensatorios/Total de Investigaciones enviadas a Ministerio Público - cantidad de aplicaciones del principio de oportunidad)*100	%	NM	70.1	88.9	50.0	Si	178.00	2
	Enfoque de Género: No									
Decomisos, mercancías abandonadas o rezagadas.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
	Enfoque de Género: No									
Decomisos, mercancías abandonadas o rezagadas.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Decomisos, mercancías abandonadas o rezagadas.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Decomisos, mercancías abandonadas o rezagadas.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									
Decomisos, mercancías abandonadas o rezagadas.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									
Restitución de beneficios obtenidos indebidamente.	Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público	(Cantidad de formalizaciones de investigaciones + Cantidad de acuerdos compensatorios/Total de Investigaciones enviadas a Ministerio Público - cantidad de aplicaciones del principio de oportunidad)*100	%	NM	70.1	88.9	50.0	Si	178.00	2
	Enfoque de Género: No									
Restitución de beneficios obtenidos indebidamente.	Tasa de stock de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros	(Cantidad de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros al 31 de Diciembre t/Cantidad de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros al 31 de Diciembre t-1)*100	%	NM	-84.20.0	-70.234.0	-40.0313.0	Si	921.00	3
	Enfoque de Género: No									
Restitución de beneficios obtenidos indebidamente.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
	Enfoque de Género: No									
Restitución de beneficios obtenidos indebidamente.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Restitución de beneficios obtenidos indebidamente.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Restitución de beneficios obtenidos indebidamente.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									
Restitución de beneficios obtenidos indebidamente.	Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori	(Cantidad de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori/Total de operaciones de ingreso y salida fiscalizadas a posteriori)*100	%	NC	0	38	20	Si	190.00	6
	Enfoque de Género: No									
Restitución de beneficios obtenidos indebidamente.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									
Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir.	Monto total en US\$ a cargos formulados por fiscalizaciones aduaneras	Monto total de cargos a operaciones de ingreso y salida fiscalizadas tanto en régimen general como especial	US\$	28154983	-25	25511535	15000000	Si	170.00	1
	Enfoque de Género: No									
Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir.	Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público	(Cantidad de formalizaciones de investigaciones + Cantidad de acuerdos compensatorios/Total de Investigaciones enviadas a Ministerio Público - cantidad de aplicaciones del principio de oportunidad)*100	%	NM	70.1	88.9	50.0	Si	178.00	2
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir.	Tasa de stock de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros	(Cantidad de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros al 31 de Diciembre t/Cantidad de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros al 31 de Diciembre t-1)-1)*100	%	NM	-84.2 0.0	-70.2 34.0	-40.0 313.0	Si	921.00	3
Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.0 0	Si	100.00	-
Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir.	Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori	(Cantidad de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori/Total de operaciones de ingreso y salida fiscalizadas a posteriori)*100	%	NC	0	38	20	Si	190.00	6
Reintegro de tributos por derechos dejados de percibir.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Resguardo del cumplimiento de protección a especies en peligro de extinción (CITES)	Monto total en US\$ a cargos formulados por fiscalizaciones aduaneras Enfoque de Género: No	Monto total de cargos a operaciones de ingreso y salida fiscalizadas tanto en régimen general como especial	US\$	2815 4983	-25	2551 1535	1500 0000	Si	170.00	1
Resguardo del cumplimiento de protección a especies en peligro de extinción (CITES)	Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público Enfoque de Género: No	(Cantidad de formalizaciones de investigaciones + Cantidad de acuerdos compensatorios/Total de Investigaciones enviadas a Ministerio Público - cantidad de aplicaciones del principio de oportunidad)*100	%	NM	70.1	88.9	50.0	Si	178.00	2
Resguardo del cumplimiento de protección a especies en peligro de extinción (CITES)	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22 Enfoque de Género: No	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
Resguardo del cumplimiento de protección a especies en peligro de extinción (CITES)	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31 Enfoque de Género: No	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
Resguardo del cumplimiento de protección a especies en peligro de extinción (CITES)	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras Enfoque de Género: No	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.0 0	Si	100.00	-
Resguardo del cumplimiento de protección a especies en peligro de extinción (CITES)	Proceso de licitación pública Enfoque de Género: No	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantida d	NC	0	257	14	Si	1836.00	5

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Resguardo del cumplimiento de protección a especies en peligro de extinción (CITES)	Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori	(Cantidad de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori/Total de operaciones de ingreso y salida fiscalizadas a posteriori)*100	%	NC	0	38	20	Si	190.00	6
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de protección a especies en peligro de extinción (CITES)	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Porcentaje de Manifiestos tramitados electrónicamente	(Cantidad de manifiestos tramitados electrónicamente/Total de manifiestos tramitados)*100	%	NM	12.8	66.2	50.0	Si	132.00	7
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público	(Cantidad de formalizaciones de investigaciones + Cantidad de acuerdos compensatorios/Total de Investigaciones enviadas a Ministerio Público - cantidad de aplicaciones del principio de oportunidad)*100	%	NM	70.1	88.9	50.0	Si	178.00	2
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Porcentaje de resoluciones anticipadas de clasificación tramitadas en un plazo menor o igual a 100 días corridos	(Resoluciones anticipadas de clasificación tramitadas en un plazo menor o igual a 100 días corridos/Total de resoluciones anticipadas de clasificación tramitadas)*100	%	NC	0.00	0.00	50.00	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Porcentaje de resoluciones anticipadas de valoración tramitadas en un plazo menor o igual a 100 días corridos	(Cantidad de resoluciones anticipadas de valoración tramitadas en un plazo menor o igual a 100 días corridos/Total de resoluciones anticipadas de valoración tramitadas)*100	%	NC	0	0	50	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sptes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori	(Cantidad de denuncias por artículos 173, 176 y sptes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori/Total de operaciones de ingreso y salida fiscalizadas a posteriori)*100	%	NC	0	38	20	Si	190.00	6
	Enfoque de Género: No									
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Porcentaje de manifiestos terrestres que se tramitan electrónicamente	(Cantidad de manifiestos terrestres tramitados electrónicamente/Total de manifiestos terrestres que tramitados)*100	%	NC	0	11	10	Si	110.00	-
Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales.	Enfoque de Género: No Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad	NC	0	44	40	Si	110.00	-
Decomisos de sustancias controladas.	Enfoque de Género: No Monto total en US\$ a cargos formulados por fiscalizaciones aduaneras	Monto total de cargos a operaciones de ingreso y salida fiscalizadas tanto en régimen general como especial	US\$	2815 4983	-25	2551 1535	1500 0000	Si	170.00	1
Decomisos de sustancias controladas.	Enfoque de Género: No Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público	(Cantidad de formalizaciones de investigaciones + Cantidad de acuerdos compensatorios/Total de Investigaciones enviadas a Ministerio Público - cantidad de aplicaciones del principio de oportunidad)*100	%	NM	70.1	88.9	50.0	Si	178.00	2
Decomisos de sustancias controladas.	Enfoque de Género: No Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
Decomisos de sustancias controladas.	Enfoque de Género: No Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
Decomisos de sustancias controladas.	Enfoque de Género: No Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Decomisos de sustancias controladas.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									
Decomisos de sustancias controladas.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									
Información de Normas Aduaneras.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
	Enfoque de Género: No									
Información de Normas Aduaneras.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
	Enfoque de Género: No									
Información de Normas Aduaneras.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Información de Normas Aduaneras.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									
Información de Normas Aduaneras.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									
Información de Normas Aduaneras.	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad	NC	0	44	40	Si	110.00	-
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Debido Proceso asegurando la equidad y exactitud de la aplicación de la potestad sancionatoria del Servicio.	Tasa de stock de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros	((Cantidad de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros al 31 de Diciembre t/Cantidad de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros al 31 de Diciembre t-1)-1)*100	%	NM	-84.2 0.0	-70.2 34.0	-40.0 313.0	Si	921.00	3
	Enfoque de Género: No									
Debido Proceso asegurando la equidad y exactitud de la aplicación de la potestad sancionatoria del Servicio.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
	Enfoque de Género: No									
Debido Proceso asegurando la equidad y exactitud de la aplicación de la potestad sancionatoria del Servicio.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
	Enfoque de Género: No									
Debido Proceso asegurando la equidad y exactitud de la aplicación de la potestad sancionatoria del Servicio.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.0 0	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Debido Proceso asegurando la equidad y exactitud de la aplicación de la potestad sancionatoria del Servicio.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantida d	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Debido Proceso asegurando la equidad y exactitud de la aplicación de la potestad sancionatoria del Servicio.	Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori	(Cantidad de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori/Total de operaciones de ingreso y salida fiscalizadas a posteriori)*100	%	NC	0	38	20	Si	190.00	6
Debido Proceso asegurando la equidad y exactitud de la aplicación de la potestad sancionatoria del Servicio.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
Servicio de despacho de mercancías de viajeros.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
Servicio de despacho de mercancías de viajeros.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
Servicio de despacho de mercancías de viajeros.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
Servicio de despacho de mercancías de viajeros.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
Servicio de despacho de mercancías de viajeros.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Servicio de despacho de mercancías de viajeros.	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad	NC	0	44	40	Si	110.00	-
Enfoque de Género: No										
Servicios de Carga Despachada.	Porcentaje de Manifiestos tramitados electrónicamente	(Cantidad de manifiestos tramitados electrónicamente/Total de manifiestos tramitados)*100	%	NM	12.8	66.2	50.0	Si	132.00	7
Enfoque de Género: No										
Servicios de Carga Despachada.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
Enfoque de Género: No										
Servicios de Carga Despachada.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
Enfoque de Género: No										
Servicios de Carga Despachada.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
Enfoque de Género: No										
Servicios de Carga Despachada.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
Enfoque de Género: No										
Servicios de Carga Despachada.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
Enfoque de Género: No										
Servicios de Carga Despachada.	Porcentaje de manifiestos terrestres que se tramitan electrónicamente	(Cantidad de manifiestos terrestres tramitados electrónicamente/Total de manifiestos terrestres que tramitados)*100	%	NC	0	11	10	Si	110.00	-
Enfoque de Género: No										

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Servicios de Carga Despachada.	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad	NC	0	44	40	Si	110.00	-
Información de Franquicias o regímenes especiales.	Enfoque de Género: No Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
Información de Franquicias o regímenes especiales.	Enfoque de Género: No Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
Información de Franquicias o regímenes especiales.	Enfoque de Género: No Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
Información de Franquicias o regímenes especiales.	Enfoque de Género: No Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
Información de Franquicias o regímenes especiales.	Enfoque de Género: No Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
Información de Franquicias o regímenes especiales.	Enfoque de Género: No Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad	NC	0	44	40	Si	110.00	-
Reconocimiento de beneficios y franquicias	Enfoque de Género: No Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Reconocimiento de beneficios y franquicias	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
	Enfoque de Género: No									
Reconocimiento de beneficios y franquicias	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Reconocimiento de beneficios y franquicias	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									
Reconocimiento de beneficios y franquicias	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									
Información de normas y franquicias a viajeros.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
	Enfoque de Género: No									
Información de normas y franquicias a viajeros.	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
	Enfoque de Género: No									
Información de normas y franquicias a viajeros.	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Información de normas y franquicias a viajeros.	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Información de normas y franquicias a viajeros.	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									
Información de normas y franquicias a viajeros.	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad	NC	0	44	40	Si	110.00	-
	Enfoque de Género: No									
Generación de Información de Comercio exterior	Porcentaje de Manifiestos tramitados electrónicamente	(Cantidad de manifiestos tramitados electrónicamente/Total de manifiestos tramitados)*100	%	NM	12.8	66.2	50.0	Si	132.00	7
	Enfoque de Género: No									
Generación de Información de Comercio exterior	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado subtítulo 22/Presupuesto asignado subtítulo 22)*100	%	NC	0	93	80	Si	116.00	-
	Enfoque de Género: No									
Generación de Información de Comercio exterior	Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31	(Presupuesto ejecutado subtítulo 31/Presupuesto asignado subtítulo 31)*100	%	NC	0	85	55	Si	155.00	4
	Enfoque de Género: No									
Generación de Información de Comercio exterior	Porcentaje de contrataciones informadas en el sistema Chile Compras	(Cantidad de contrataciones informadas en el sistema/Cantidad total de contrataciones)*100	%	NC	0.00	99.75	100.00	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									
Generación de Información de Comercio exterior	Proceso de licitación pública	Cantidad de licitaciones públicas efectuadas por sistema Compras Chile	Cantidad	NC	0	257	14	Si	1836.00	5
	Enfoque de Género: No									
Generación de Información de Comercio exterior	Ejecución del Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios	(Cantidad de horas de capacitación efectuadas/Cantidad de horas de capacitación proyectadas)*100	%	NC	0	82	80	Si	103.00	-
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Generación de Información de Comercio exterior	Porcentaje de manifiestos terrestres que se tramitan electrónicamente	(Cantidad de manifiestos terrestres tramitados electrónicamente/Total de manifiestos terrestres que tramitados)*100	%	NC	0	11	10	Si	110.00	-
Generación de Información de Comercio exterior	Enfoque de Género: No Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad de puntos de control de zonas primarias conectados a la red central	Cantidad	NC	0	44	40	Si	100.00	-
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento:100 %

1. Monto total en M\$ a cargos formulados por fiscalizaciones aduaneras. Fundamento sobrecumplimiento: Se logró un cumplimiento por sobre la meta establecida, debido a los planes de fiscalización creados desde comienzo del año y a la labor realizada por los funcionarios del Servicio
2. Porcentaje de investigaciones y acuerdos que se materializan en el Ministerio público. Fundamento sobrecumplimiento: Este indicador cumplió ampliamente la meta, debido a la capacitación permanente recibida a los funcionarios del Servicio con respecto a la aplicación de la Reforma Procesal Penal. Debido a lo anterior, los procesos llegaron a un buen término.
3. Tasa de stock de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros. Fundamento sobrecumplimiento El cumplimiento de este indicador obedece a la implementación de planes establecidos con el fin de reducir la cantidad de causas pendientes de fallo en Tribunales Aduaneros y que se han originado previo a la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal. De igual forma, producto de la entrada en vigencia de dicha reforma, la cantidad de causas en Tribunales Aduaneros tiende a desaparecer..
4. Porcentaje de ejecución presupuestaria subtítulo 31 . Fundamento sobrecumplimiento: El logro alcanzado por este indicador se debe a los planes y sistema de seguimiento implementados por las unidades del Servicio con el fin de ejecutar lo programado.
5. Proceso de licitación pública. Fundamento sobrecumplimiento: El alto grado de cumplimiento de este indicador se debe a: la implementación del PMG de Compras y Contrataciones (Compras Chile), y el desarrollo de capacitación de los habilitados y Jefes de Servicio de Apoyo de cada una de las unidades regionales del servicio, lo que implicó que todas las unidades regionales efectuaron sus compras a través del Sistema Chilecompras, más allá de lo previsto (una licitación completa por unidad regional).
6. Porcentaje de denuncias por artículos 173, 176 y sgtes. de la Ordenanza de Aduanas formuladas a operaciones fiscalizadas a posteriori. Fundamento sobrecumplimiento: Se logró un cumplimiento por sobre la meta establecida, debido a los planes de fiscalización creados desde comienzo del año y a la labor realizada por los funcionarios del Servicio
7. Porcentaje de Manifiestos Marítimos y Aéreos tramitados electrónicamente. Fundamento sobrecumplimiento: Se ha logrado superar la meta establecida debido a la implementación del Sistema que permite la tramitación electrónica de Manifiestos y a la adhesión de los usuarios al uso de este sistema.

● Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 10 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ³¹ 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
<i>Recaudación Fiscal por concepto de Tributos Aduaneros</i>	Facilitar el cumplimiento vía electrónica voluntario de las obligaciones aduaneras s	Destinaciones aduaneras tramitadas electrónicamente/ Total de destinaciones aduaneras	%	94,14 %	95,4 8%	96,0 2%	100,57	-
<i>Recaudación Fiscal por concepto de Tributos Aduaneros</i>	Oportunidad de los fallos de valoración	% de Reclamos de valoración fallados en un tiempo menor a 160 días hábiles	%	87,94 %	77,1 7%	57,5 2%	74,54	1
<i>Recaudación Fiscal por concepto de Tributos Aduaneros</i>	Oportunidad de los fallos de Clasificación	% de Reclamos de clasificación fallados en un tiempo menor a 120 días hábiles	%	87,23 %	86,3 5%	68,4 1%	79,22	1
<i>Recaudación Fiscal por concepto de Tributos Aduaneros</i>	Tasa de variación del stock de reclamos pendientes de fallo de valoración y clasificación.	(Cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31.12.04 – Cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31.12.03)*100/(cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31.12.03)	%	n.d.	51,7 2%	- 7,37 %	-14,25	1
<i>Resguardo del cumplimiento de Acuerdos Comerciales</i>	Facilitar el cumplimiento vía electrónica voluntario de las obligaciones aduaneras s	Destinaciones aduaneras tramitadas electrónicamente/ Total de destinaciones aduaneras	%	94,14 %	95,4 8%	96,0 2%	100,57	-
<i>Asegurar la competencia leal</i>	Oportunidad de los fallos de valoración	% de Reclamos de valoración fallados en un tiempo menor a 160 días hábiles	%	87,94 %	77,1 7%	57,5 2%	74,54	1
<i>Asegurar la competencia leal</i>	Oportunidad de los fallos de Clasificación	% de Reclamos de clasificación fallados en un tiempo menor a 120 días hábiles	%	87,23 %	86,3 5%	68,4 1%	79,22	1
<i>Asegurar la competencia leal</i>	Tasa de variación del stock de reclamos pendientes de fallo de valoración y clasificación.	(Cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31.12.04 – Cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31.12.03)*100/(cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31.12.03)	%	n.d.	51,7 2%	- 7,37 %	-14,25	1

1.- **Estructura del comercio:** La evolución experimentada por el comercio exterior chileno, se ve reflejada en las reclamaciones efectuadas por los usuarios a las actuaciones aduaneras. En la mayoría de los casos se encuentran involucradas mercancías desarrolladas con tecnologías modernas, que aún no han sido examinadas ni dictaminadas por la OMA ni existe jurisprudencia nacional, por lo que demandan la realización de estudios altamente complejos y

31 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.

especializados. Lo anterior, influye directamente en el plazo de tramitación de los fallos, aumentando el periodo de tramitación de los mismos.

Mayor complejidad del procesamiento de los fallos: El procedimiento contencioso administrativo de los fallos, administrativamente, incorporó revisiones jurídicas de los proyectos de resolución, producto de una mayor exigencia judicial de los fallos (incorporación de Abogados en las presentaciones y utilización del mecanismo de recursos de protección).

Controversias sobre mezclas y preparaciones de azúcar: Durante el curso del año 2004 se desarrolló una fuerte discusión en relación a la aplicación de la ley sobre bandas de precios, en lo relativo a la clasificación de diferentes mezclas de azúcar con otros componentes. Esta situación incluso llegó a nivel de panel internacional con Colombia, cuyos resultados aún afectan las clasificaciones y fallos aduaneros.

• Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 11 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ³²	Producto ³³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁴
Conformar equipo de trabajo multidisciplinario integrado por las Subdirecciones y Departamentos de la Dirección Nacional de Aduanas.	Realizar dos encuentros del Sub-Comité de Procedimientos Aduaneros SCCP, en el marco del Comité de Comercio e Inversiones, para APEC 2004, del cual Chile será sede	Cumplimiento de acuerdos comerciales.	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
Instrucciones que interpreten y normen el TLC con EE.UU.	Implementación del TLC Chile EE.UU.	Información de normas aduaneras aplicables a exportadores e importadores.	1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN. 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
Asegurar el cumplimiento de las normas contenidas en el TLC con EE.UU.	Plan de incorporación de sistema de control y evaluación en el área de la propiedad intelectual.	Cumplimiento de acuerdos comerciales.	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN. 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
	Implementación de sistemas de control, desde la entrada en vigencia del TLC con EE.UU, basándose en el diagnóstico y análisis de riesgos del comercio con EE.UU.	Cumplimiento de acuerdos comerciales	1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN. 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN. 4° Trimestre: CUMPLIDO
	Plan de incorporación al sistema de fiscalización de las regulaciones internacionales en materias de seguridad, incluyendo niveles locales y regionales.	Cumplimiento de acuerdos comerciales.	1° Trimestre: MEDIO 2° Trimestre: BAJO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre:

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

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

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

Cuadro 11
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004

Objetivo ³²	Producto ³³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁴
Implementar proyecto de ventanilla única de Comercio Exterior, segunda etapa.	Implementación de un sistema de mensajería y transmisión de datos que se interrelacionan para la tramitación electrónica de las operaciones aduaneras. Se trabaja con diferentes organismos del Estado	Información de normas aduaneras aplicables a exportadores e importadores	<p align="center">CUMPLIDO</p> 1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN. 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN. 4° Trimestre: CUMPLIDO
	Elaboración del diagnóstico que permita la implementación de las oficinas de información, reglamos y sugerencias (OIRS) en el Servicio Nacional de Aduanas.	Información de normas aduaneras aplicables a exportadores e importadores. Información de franquicias o regímenes especiales. Información a viajeros.	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO. 4° Trimestre: CUMPLIDO
Combatir la evasión tributaria.	Estudio de Evasión tributaria Sectorial (2 sectores)	Recaudación fiscal por conceptos de tributos aduaneros.	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO

- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004

Cuadro 12 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación		○					MENOR	5%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo		○					ALTA	15%	✓
	Evaluación de Desempeño		○					MEDIANA	8%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	○						ALTA	15%	✓
	Gobierno Electrónico		○					MEDIANA	7%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						○	ALTA	10%	✓
	Auditoría Interna		○					MEDIANA	8%	✓
	Gestión Territorial Integrada	○						MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	MEDIANA	7%	✓
	Administración Financiero-Contable		○					ALTA	10%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género	○						ALTA	10%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100.00%

Cuadro 13			
Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	-	-	-

Respecto de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, el Servicio Nacional de Aduanas no está regido por las Leyes N° 19.553 y N° 19.618, sino que por el art. 14° de su ley de modernización (la Ley 19.479 de 1997), por lo que durante los años anteriores presentó al Ministro de Hacienda un Programa de Mejoramiento de la Gestión, basado en indicadores de gestión y metas de cumplimiento y sólo a partir del 2004 formuló Programas de Mejoramiento, de forma similar a los otros Servicios.

• Anexo 5: Transferencias Corrientes³⁵

Cuadro 14 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ³⁶ (M\$)	Presupuesto Final 2004 ³⁷ (M\$)	Gasto Devengado ³⁸ (M\$)	Diferencia ³⁹	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ⁴⁰	0	34.920	34.698	222	1 y 2
TOTAL TRANSFERENCIAS	0	34.920	34.698	222	

1.- La diferencia entre Presupuesto Inicial y Final corresponde a recursos autorizados mediante Decretos de Hacienda N° 354 de 15.04.04 y N° 1198 de 27.12.04 en la asignación "Subcomité de Procedimientos Aduaneros APEC", para solventar 2 reuniones efectuadas en nuestro País en los meses de Febrero y Septiembre 2004.

2.- La diferencia entre Gasto Devengado y Presupuesto Final corresponde al saldo no utilizado de los recursos para reuniones APEC.

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

36 Corresponde al aprobado en el Congreso.

37 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

38 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

39 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

40 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

● Anexo 6: Iniciativas de Inversión⁴¹

1. Nombre: Reparación casa avanzada Futaleufú.

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: Reparación casa habitación de los funcionarios que realizan fiscalización en la avanzada fronteriza de Futaleufú. Los trabajos a desarrollar consisten principalmente en reparar fachada exterior, tabiquería interior, pavimentos, red de agua y alcantarillado, pintura interior y exterior, reparación de ventanas, techumbres y sistemas eléctricos.

Beneficiarios: Funcionarios habilitados en turnos Aduana de Puerto Montt y público en general.

2. Nombre: Habilitación edificio Beaucheff aduana Metropolitana.

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: El objetivo primordial de esta iniciativa de inversión consiste en habilitar el edificio de Aduana ubicado en Beaucheff con Marsella, para las unidades que se encuentran en el Aeropuerto Internacional y que desarrollan actividades que no están directamente relacionadas con el quehacer del Aeropuerto.

Beneficiarios: Los beneficiarios directos son 85 funcionarios, los cuales se desempeñaran en estas dependencias, además del público no estimado que es atendido en este edificio.

3. Nombre: Implementación y ampliación proyecto Isidora.

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: Construcción de un Sistema Integrado vía Internet de las Operaciones y Regulaciones Aduaneras. Considera la automatización de los procedimientos aduaneros de Ingreso, Salida y Tránsito de Mercancías, así como los manifiestos con todas sus vías de transporte y módulos de seguridad, contingencias y consultas.

Beneficiarios: Los beneficiarios directos es la comunidad nacional.

4. Nombre: Reparación dependencias de aduana sector Concon.

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: Reemplazar las actuales dependencias de la Aduana en la localidad de caletilla debido a su creciente deterioro, con esto se pretenden tres objetivos centrales que son:

- Aumentar la motivación de los funcionarios.
- Mejorar imagen país e imagen del Servicio Nacional de Aduanas
- Mejorar calidad de servicio

Beneficiarios: Los beneficiarios directos son 82 funcionarios, los cuales se desempeñaran en estas dependencias, como también así publico en general no estimado que será atendido.

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

5. Nombre: Implementación Sistema Aduanero por Internet en Aduanas.

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: Este Proyecto tiene como objetivo principal disminuir la evasión tributaria del país, relacionado con el ingreso y salida de mercancías del país, para esto deben crearse las condiciones para implementar sistemas informáticos, en términos de una solución de tipo eléctrica, se pueda alcanzar sin dificultades adicionales, también, el sistema debe entregar los elementos técnicos que permitan completar los procedimientos de fiscalización en cada uno de los puntos de control.

Beneficiarios: Los beneficiarios directos es la comunidad nacional.

6. Nombre: Desarrollo Ventanilla Única de Comercio Exterior

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo:

- Es obtener la satisfacción del usuario final de comercio exterior, dando un salto cualitativo en la implementación de prestación de servicios a los usuarios finales. Para este efecto se requiere contar con sistemas integrados, infraestructura, grupo humano y tecnología adecuada para dar el servicio de atención al usuario en sus demandas respecto al Servicio Aduanero Electrónico.
- Construcción de workflow de las oficinas de información, reclamo y sugerencias (OIRS); integrar la cadena logística de comercio exterior; implementar las OIRS implementar centros de contactos.

Beneficiarios: Es la comunidad nacional usuaria de comercio exterior.

Cuadro 15
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁴²	Ejecución Acumulada al año 2004 ⁴³	% Avance al Año 2004	Presupuesto Final Año 2004 ⁴⁴	Ejecución Año 2004 ⁴⁵	% Ejecución Año 2004	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Reparación casa avanzada Futaleufú	17.416	0	0%	18.000	0	0	18.000	1
Habilitación edificio Beaucheff Aduana Metropolitana	687.033	683.873	99.54%	511.494	507.204	99.16%	4.290	2
Implementación y amp. proyecto Isidora	232.478	81.592	35.10%	120.684	14.008	11.61%	106.676	3
Reparación dependencias de aduana sector Concon.	27.065	0	0%	26.322	0	0%	26.322	4
Implementación Sist. aduanero por Internet en aduanas	1.010.261	630.093	62.37%	486.304	349.682	71.91%	136.622	5
Desarrollo ventanilla única de comercio exterior.	485.665	7.700	1.59%	298.618	7.700	2.58%	290918	6

1. El financiamiento de esta iniciativa de inversión se aprobó a través del Decreto N° 1.198 de fecha 27/12/2004, por un monto de M\$ 18.000. Durante el mes de diciembre de 2004 se contrataron trabajos a la empresa Schumacher y Cia. Ltda. por un monto de M\$15.515 quedando un saldo sin obligar de M\$ 2,485, el cual se destinará a la adquisición de mobiliario durante el año 2005. La ejecución de los trabajos comenzó en el mes de Enero de 2005.
2. Saldo sin obligar M\$4,290, dicho monto no será solicitado para el año 2005.
3. Proyecto finiquitado, monto solicitado para el desarrollo de nuevo proyecto.
4. El financiamiento de esta iniciativa de inversión se aprobó a través de los Decretos N° 354 de fecha 15/04/2004, por un monto de M\$ 12.000 y N° 987 del 11/11/2004, por un monto de M\$ 14.322. Una vez obtenida la totalidad del financiamiento se procedió a efectuar la contratación, la cual se concretó con la firma de contrato con la empresa Constructora Axial, con fecha 30/12/2004. Se estima que los trabajos de esta iniciativa comenzarán en el mes de Abril y se concluirán en el mes de Mayo.
5. El saldo por ejecutar de esta iniciativa se compone de deuda exigible por M\$ 85,049, que será concretada en el año 2005 y un saldo sin obligar de M\$ 51,574. El financiamiento del saldo sin obligar se completó con la asignación de recursos a través del Decreto N° 1.198 de fecha 27/12/2004, por un monto de M\$ 23,164. El destino de los recursos serán destinados a ejecutar trabajos en Chaitén, debido a que con fecha 11/05/2004 se publicó la Ley N° 19.946 que extendió a la región de Aysén y Provincia de Palena de la X Región de Los Lagos los beneficios de la Zona Franca de Punta Arenas, por lo cual se deberá construir dependencias adecuadas a la labor fiscalizadora de Aduana. El inicio de estos trabajos se estima para el mes de Mayo.
6. Deuda exigible de m\$252,178, el cual será ejecutado durante el presente año, quedando un saldo sin obligar de m\$38,740 que se estima será contratado en el primer trimestre año 2005.

42 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS).

43 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

44 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2004.

45 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2004.

● Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 16 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁶		Avance ⁴⁷	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,64	1,67	-	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	3,36	5,89	-	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios jubilados 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,15	3,80	2.533,33	1
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios fallecidos 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,45	0,30	-	
<ul style="list-style-type: none"> Retiros voluntarios 	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,52	0,60	-	
<ul style="list-style-type: none"> Otros 	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,24	1,19	-	
<ul style="list-style-type: none"> Razón o Tasa de rotación 	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	137,7	46,84	-	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	17,8	16,2	109,88	2

46 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

47 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, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 16
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁶		Avance ⁴⁷	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	4,2	1,76	41,90	3
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	61,56	71,54	116,21	4
Porcentaje de becas ⁴⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,02	0,30	1500	5
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	93,90	92,07	98,05	6
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3,04	3,39	89,68	7
Evaluación del Desempeño ⁴⁹ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,5	99,6	-	
	Lista 2 % de Funcionarios	0,50	0,40	-	
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	-	
	Lista 4 % de Funcionarios			-	

1 Indicador Ascendente: Es relevante que se estén aplicando políticas de desvinculación que permitan la renovación del reparto dotacional y se abran espacios en las carreras profesionales de los que quedan.

2 Indicador Descendente: La política de ascensos se ha mantenido como programa permanente, mejorando tanto el llenado de cupos disponibles en la estructura dotacional, como el grado al que accede el personal de planta que participa en los concursos internos y/o ascensos según escalafón.

3 Indicador Ascendente: Se ha notado un deterioro en las mejoras remuneracionales del personal en general y en particular del personal a Contrata.

4 Indicador Ascendente: La cobertura de la capacitación se ha ampliado, lo que se considera una mejora positiva en la política de formación.

5 Indicador Ascendente: Es relevante que el número de becas haya aumentado y la política de capacitación se mantendrá en esta línea.

6 Indicador Ascendente: Este indicador está relacionado con ir estabilizando una plana de profesores, los mejores, más estable, por lo que se considera positivo el indicador.

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

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

7 Indicador Descendente: Dada la falta de dotación, el personal ha debido ampliar su horario de trabajo para cumplir con todas las labores que les encargan y se considera por ello que la situación se ha deteriorado y por ello el indicador está a la baja.