
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2007

**SERVICIO NACIONAL DE
ADUANAS**

VALPARAÍSO

Índice

1. Presentación	02
2. Resultados de la Gestión 2007	04
3. Desafíos 2008	12
4. Anexos	13
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	14
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	19
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	24
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007.....	42
• Anexo 5: Programación Gubernamental	47
• Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	48
• Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....	63
• Anexo 8: Proyectos de Ley.....	64

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	22
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2007.....	24
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2006 – 2007, Ley de Presupuestos 2008.....	25
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007.....	27
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	33
Cuadro 6: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007.....	39
Cuadro 7: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2007.....	42
Cuadro 8: Otros Indicadores de Desempeño año 2007.....	45
Cuadro 9: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007.....	47
Cuadro 10: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	48
Cuadro 11: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....	63

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	19
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)	20
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	21

1. Presentación

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

El Servicio cuenta con 1.354 funcionarios(as), que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, nueve Direcciones Regionales y siete Administraciones de Aduana. La Institución se hace presente en un total de 90 puntos de control, incluyendo puertos, aeropuertos y avanzadas fronterizas.

Durante el año 2007 el intercambio comercial totalizó MMUS\$108.317, lo cual significó un aumento del 18% respecto del año anterior. Este crecimiento se explica tanto por el aumento en el monto de exportaciones como en el de las importaciones. Estas últimas crecieron 23% respecto del año anterior, aportando MMUS\$8.005 adicionales al intercambio total, llegando a MMUS\$42.834. El monto de las exportaciones, por su parte, alcanzó los MMUS\$65.484, equivalente a un crecimiento de 15% respecto del año 2006.

Principales Logros Alcanzados en 2007

Como resultado de la acción fiscalizadora, en el año 2007 se formularon cargos por un total superior a los 29 millones de dólares. A esto se debe agregar la valoración del contrabando denunciado, lo que equivale a 7,7 millones de dólares que se hubieran dejado de percibir en derechos e impuestos.

El 2007 se obtuvieron resultados muy importantes en la protección del medio ambiente, la propiedad intelectual y la salud pública. Áreas priorizadas en nuestros planes de fiscalización.

Asimismo, el pasado periodo entró en funciones el primer scanner móvil de contenedores del país, en el Puerto Terrestre de Los Andes, tecnología de fiscalización no invasiva fundamental para la detección de mercancías ilegales y contrabando.

Generar la normativa adecuada para responder a los cambios del entorno resulta indispensable dentro del eje de la facilitación. En este ámbito, destaca la elaboración de la Agenda Normativa 2007, que se tradujo en 28 medidas que fueron implementadas total o parcialmente durante el año pasado.

Por otra parte, se implementó el sistema de Publicación Anticipada, en la página web institucional, de todo proyecto de normativa de carácter general antes de su entrada en vigencia, para que los(as) usuarios(as) puedan conocer estos proyectos y formular observaciones y/o aportes, minimizando así errores o dificultades prácticas de aplicación.

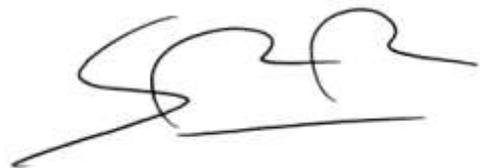
En materia de despacho aduanero, se concluyó el proyecto para la automatización e integración de sistemas asociados a los procesos de comercio exterior, en su fase informática. Durante el periodo se logró que el 100% de los manifiestos terrestres, aéreos y courier se tramitaran electrónicamente, al igual que los encabezados del manifiesto marítimo.

En la misma línea, se definió un plan piloto para la certificación del proceso de despacho de mercancías, bajo la norma ISO 9001:2000, en las aduanas Metropolitana, Valparaíso, Los Andes y Talcahuano.

Durante el año 2007, el Servicio fue evaluado por la Organización Mundial de Aduanas y por el Fondo Monetario Internacional, quienes efectuaron importantes recomendaciones que permitirán mejorar prácticas de acuerdo a estándares internacionales.

Por último, destaca el Portal Web de Comercio Exterior, un “lugar virtual” orientado a las PYMEs que recoge los avances logrados en la Ventanilla de Comercio Exterior, incluyendo información de Aduanas, SAG, SERNAPESCA, Autoridad Sanitaria e ISP. Dicho portal, diseñado durante 2007, entrará en funciones en Junio de 2008, y su dirección web será www.portalcomercioexterior.cl.

En cuanto a los nuevos desafíos que el Servicio Nacional de Aduanas enfrentará durante el año 2008, destacan la implementación de la Agenda Normativa, la creación de la unidad de auditoría ex post, orientada a la fiscalización de empresas, la definición de los mecanismo para implementar el sistema de Operador Económico Autorizado, y finalmente, el desarrollo del modelo de gestión por competencias en materias de recursos humanos.



SERGIO MUJICA MONTES
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

2. Resultados de la Gestión 2007

El año 2005, el Servicio Nacional de Aduanas suscribió la carta compromiso para la implementación del Marco Normativo de la Organización Mundial de Aduanas (OMA). De esta forma, y en cumplimiento del compromiso público asumido para el presente año, en Junio de 2007 se realizó la evaluación de nuestro Servicio por parte de una misión de dicha organización.

Igualmente, entre Octubre y Noviembre 2007 se actualizó el estudio efectuado en el año 2001, "Modernización de las Administraciones Aduaneras - Los Próximos Pasos", por parte del Fondo Monetario Internacional.

Ambas misiones se reunieron con los responsables de las distintas unidades y con organismos públicos y operadores privados relacionados al sector, así como efectuaron vistas en terreno a unidades operativas terrestre, marítima y aérea, generando informes con recomendaciones en las áreas: Gestión Estratégica, Recursos Humanos, Legislación, Procedimientos, Tecnología de la Información y Comunicación Externa, las que están en análisis para su incorporación en el desarrollo estratégico del Servicio.

Por otra parte, en los años 2005 y 2006, el Servicio Nacional de Aduanas, fue evaluado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, a través de dos programas: "Proyecto Isidora. Automatización Procesos Aduaneros" y "Evaluación Comprehensiva del Gasto", respectivamente. Producto de estas evaluaciones se generaron compromisos a cumplir por el Servicio durante el año pasado, los resultados de éstos se entregan en el Anexo N° 6 de este documento.

Con respecto al Programa "Evaluación Comprehensiva del Gasto", este Servicio realizó 11 compromisos a cumplir durante el año 2007. De ellos, 7 fueron cumplidos totalmente. Estos fueron:

- Actualizar la estructura organizacional de la Subdirección de Informática, red denominando algunos departamentos, redistribuyendo funciones y creando un nuevo departamento.
- Incorporar indicadores propuestos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas.
- Elaborar e implementar un registro y base de datos informática de las auditorías efectuadas.
- Elaborar un informe con la cuantificación de indicadores propuestos que permitan comparar la eficiencia entre las direcciones regionales y oficinas de aduanas.
- Elaborar un informe que detalle la forma en que fue considerada la información de los indicadores anteriores en la asignación del presupuesto 2008.
- Implementar completamente los sistemas de tramitación electrónica de documentos aduaneros y manifiestos de carga
- Levantar información necesaria a nivel de subproducto, que permita la medición de la eficacia del producto estratégico "generación de normas y aplicación de técnicas aduaneras".

Los tres compromisos no alcanzados fueron los siguientes:

- Continuar el proceso de formalización de cambios organizacionales, incluyendo la eliminación en la disparidad de nombres de unidades.
- Elaborar las bases técnicas para realizar estudio que permita mejorar la gestión de los recursos humanos.
- Presentar resultados del estudio realizado con el fin de mejorar la gestión del recurso humano.

El incumplimiento se debió a factores exógenos a la institución. Ya que a la fecha no ha podido ser licitado el estudio del recurso humano, como consecuencia de la demora en las bases administrativas, las que actualmente se encuentran en la Contraloría Regional para su toma de razón. Y sin este estudio no se puede cumplir los otros factores.

El otro compromiso no cumplido totalmente, fue la formulación de un plan de trabajo para implementar las recomendaciones surgidas del Informe de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), el cual, aún no ha sido entregado formalmente a la Institución.

Uno de los cinco compromisos adquiridos, por el Director Nacional de Aduanas para el año 2007, fue iniciar la certificación ISO 9001:2000 de los procesos aduaneros asociados al despacho de mercancías. El Servicio cuenta con la convicción de que es necesario avanzar en su estandarización y en la implementación de un sistema de gestión de calidad, orientado al cliente y capaz de responder a las nuevas demandas del entorno.

Bajo este marco, se ha iniciado como plan piloto la certificación de los procesos regulares de ingreso y salida de mercancías en las Aduanas Metropolitana, Valparaíso, Los Andes y Talcahuano, que en conjunto representan más del 75% del comercio internacional de nuestro país y que incluyen los distintos medios de transporte.

Actualmente, el proyecto se encuentra en su fase de preparación para la certificación, contando con la asesoría de una empresa externa que efectuará el diagnóstico de la situación actual y establecerá un plan de trabajo que permita estar en condiciones de certificar dicho proceso durante el año 2009.

Adicionalmente, durante el 2007 todas las metas de gestión comprometidas por este Servicio fueron cumplidas en 100%, cada indicador de desempeño establecido logró su meta y en algunos casos fue superada considerablemente. Esto gracias a las labores y actividades preventivas que se han implementado en el Servicio.

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

Resultados Objetivo Estratégico N°1

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

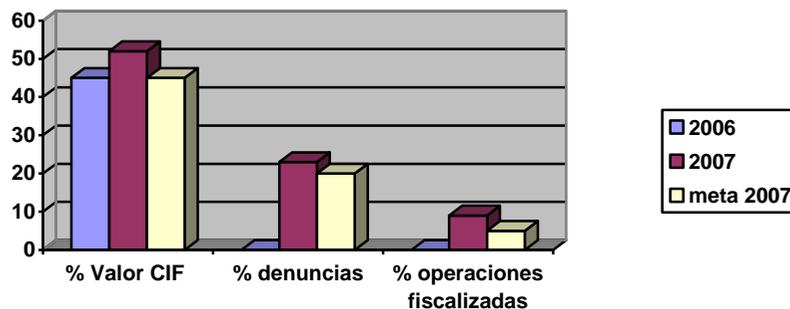
En el año 2007, se generaron acciones de apoyo a la fiscalización implementando aplicaciones en Intranet que permitieran contar con información en línea de Base de Precios de Mercancías de Importación, Pasavantes emitidos, Base de Inscripción de Vehículos con Documento Aduanero, entre otros. Esto permitió incrementar la actividad y en consecuencia los resultados en los programas de fiscalización, favorecidos por la mayor eficiencia en el intercambio de información. Además, la actividad fiscalizadora indicada, implicó reuniones y coordinaciones efectuadas con otros organismos, entre los que se destacan a las áreas de Propiedad Intelectual y Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural, que significaron coordinaciones con el Departamento de Propiedad Industrial Ministerio Economía, Servicio de Impuestos Internos, Departamento de Propiedad Intelectual del Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio Público - Uldecó, Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos, Policía de Investigaciones de Chile, Museo de Historia Nacional, Museo de Historia Natural, Instituto Chileno Antártico, Asociación Chilena de Propiedad Intelectual, Embajada de Estados Unidos de Norteamérica, International Federation of Phonographic Industry, entre otros.

Por otra parte, los principales resultados obtenidos en relación al Convenio de Basilea, correspondieron a la modificación de filtros de riesgo de acuerdo a la cuarta enmienda del Sistema Armonizado y la confección de los artículos normativos de control aduanero para el reglamento que aplicará Convenio de Basilea (aún en trámite).

Con respecto al Producto Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior, relacionado con el objetivo estratégico N°1, sus tres indicadores mejoraron en relación a los años anteriores.

- El porcentaje en valor CIF de importaciones fiscalizadas en línea o a posteriori aumentó de 45% en el 2006 a 52% el año 2007, es decir se fiscalizó un total de US\$ 22.145.089.787,42 del total del monto CIF tramitado durante el año 2007. La meta de este indicador era un 45%.
- El porcentaje de denuncias por infracción a la propiedad intelectual se incrementó de un 0 a un 23%, es decir se cursaron 11.848 denuncias por infracción a la propiedad intelectual de un total de 51.586 denuncias seleccionadas por el modelo de selectividad. La meta de este indicador fue de 20% durante el año 2007.
- Finalmente, para este objetivo se midió el indicador porcentaje de operaciones fiscalizadas, en los últimos años ha tenido un aumento de 0 a 9%, es decir, para el año 2007 se fiscalizaron 120.738 operaciones de un total de 1.329.809 documentos tanto de ingreso como de salida. La meta establecida para este indicador, para el año 2007, fue 5%

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



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

- El monto total de cargos formulados a operaciones de ingreso y salida fiscalizadas y su equivalente por contrabando valorado alcanzó los 36.7 millones de dólares cifra superior a los 26.6 millones de dólares recaudados en el año 2006.

Para mejorar la calidad de la fiscalización en los puntos fronterizos, se generó una iniciativa de inversión consistente en la compra de 4 equipos scanner para la revisión de contenedores. Para ello, se determinó una lista priorizada de los puntos en el que es necesario contar con un control más efectivo de los camiones y contenedores que cruzan nuestra frontera. En primer lugar y con un nivel de riesgo similar, tanto para el caso del Clorhidrato de Cocaína y la Pasta base, así como el ingreso de Marihuana Prensada, se establecieron el complejo aduanero de Chacalluta y Colchane en la frontera norte, así como el Complejo Fronterizo Los Libertadores (debido a que concentra el mayor porcentaje de tráfico de camiones en el país). En segundo lugar y como una necesidad de establecer una barrera entre la zona norte de nuestro país y los principales mercados nacionales ubicados en nuestra zona central, se hizo necesario contar con estos sistemas en nuestras avanzadas fronterizas de Quillagua y El Loa ubicadas en la frontera entre la I y II Región. Por lo tanto, evaluando la necesidad de contar con este tipo de equipos, y considerando las numerosas variables de riesgo asociadas al flujo de mercancías a través de nuestras fronteras, se propuso la compra de 4 equipos a ser localizados en los lugares indicados.

La primera licitación fue publicada en el portal chilecompras en Agosto del año 2006, adjudicándose por resolución exenta N° 6.869 del 29 de diciembre 2006 a la empresa Representaciones Aerotech Ltda., la adquisición de un equipo de rayos x móvil para carga, contenedores y vehículos. El día el 8 de mayo 2007 se firma el contrato entre el Servicio y la indicada empresa, por un monto total de \$1.266.683.600, IVA incluido. La segunda licitación fue publicada en el portal chilecompras en Octubre del año 2007, adjudicándose por Resolución Exenta N° 7.650 del 28 de diciembre 2007 a la empresa Indra Sistemas S.A. la adquisición de dos equipos de rayos x móviles para carga, contenedores y vehículos. El monto total neto llegó a los \$ 1.747.057.984. Los equipos son sistemas de rayos X móviles, y en consecuencia, tienen la capacidad de desplazarse por sus propios medios para acudir al punto de control donde el Servicio determine riesgos de ilícito y efectuar el proceso de revisión por escáner respectivo. Por lo tanto, es factible pensar habilitar varios puntos de control aduaneros de la Zona

Franca de Extensión de la Zona Franca de Iquique para estos dos equipos, sin embargo, este Servicio ha estimado pertinente avocarse a los puntos de control donde existe real factibilidad de habilitar zonas de operaciones y galpones: Chacalluta, El Loa y Quillagua.

Resultado Objetivo Estratégico N°2

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

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

Para el 2007 se comprometió, llevar adelante 28 medidas de la Agenda Normativa 2007, las que fueron propuestas por actores del ámbito privado y público, con el fin de facilitar los procesos de ingreso y salida de mercancías, y para establecer mecanismos que permitieran aprovechar de mejor manera los beneficios de los tratados de libre comercio suscritos por nuestro país.

Este compromiso significó un enorme esfuerzo para el Servicio, ya que la agenda normativa implica entender la función reguladora de una manera enteramente distinta, poniéndola a disposición de los usuarios para identificar las materias en que es necesario mejorar, asignarle los recursos y la prioridad necesaria y dar cuenta periódica de sus avances.

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

Como resultado concreto de este compromiso, las 28 medidas de la Agenda Normativa 2007 se cumplieron en su totalidad, materializándose en resoluciones, Informes Jurídicos, oficios y mecanismos de difusión e información.

El segundo compromiso, relacionado con este objetivo, fue publicar en la página web del Servicio, todo proyecto normativo de carácter general antes de su entrada en vigencia, para que los usuarios pudieran conocer estos proyectos y formular observaciones y aportes, minimizando errores o dificultades prácticas de aplicación. Es así como el 2007 se difundió a través del portal de la Aduana más de 45 proyectos normativos, recibiendo más de un centenar de comentarios, varios de los cuales se tradujeron en modificaciones concretas a los proyectos publicados.

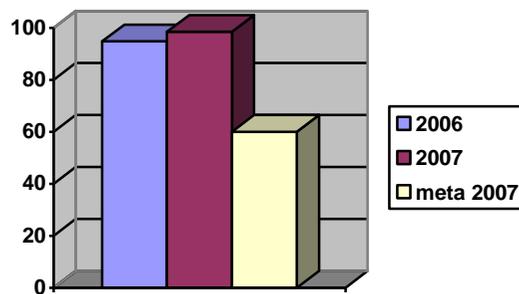
También es importante hacer presente que tanto la agenda normativa como la publicación anticipada fueron destacadas por expertos del Fondo Monetario Internacional (FMI) como avances significativos en el campo de la normativa aduanera, recomendándolas como mejores prácticas internacionales.

A raíz del Protocolo de Montreal, relativo a las Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, se ejecutó un Programa de Capacitación, durante el 2007, a funcionarios en estas materias. Se confeccionaron documentos de apoyo para fiscalizadores y de plantillas técnicas para la fiscalización en línea de Clasificación Arancelaria de SAO, se confeccionaron normas técnicas, se implementó un Registro de Importadores y Exportadores de sustancias que dañan la capa de ozono y un sistema de control de cupos máximos de importación, establecidos en la Ley N° 20.096.

Respecto del Proyecto de ley de reforma al Sistema Infraccional, durante el año 2007 se realizó la contratación del estudio "Propuestas de nueva regulación del sistema sancionatorio contenido en la Ordenanza de Aduanas", el que fue adjudicado a la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. La consultora ha presentado un informe que contiene una propuesta de revisión de los tipos contravencionales, el procedimiento administrativo sancionador aduanero y una propuesta normativa concreta de modificación a la Ordenanza de Aduanas. El pre-proyecto de ley fue remitido por Oficio Ord. N° 191 de 04.01.08, a la Subsecretaría de Hacienda.

Con respecto al Producto Generación de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras, relacionado con el objetivo estratégico N°2, la efectividad del Servicio ante los requerimientos de los proveedores de servicios transfronterizos, para obtener la calificación de tales servicios como exportación, fue lograda en un 80,8% en el tiempo estándar definido, cifra menor a la del año anterior. Es decir, de un total de 94 solicitudes de calificación de servicio presentadas, 76 de ella fueron resueltas en un tiempo menos a 45 días hábiles, definido como estándar. La meta fijada para el año 2007 fue de 70%.

En cuanto al indicador Porcentaje de dictámenes de clasificación en tiempo estándar, se logró superar en un 164% la meta definida para el año, la cual era de 60%, alcanzando un valor del 98,5%, cifra superior al 94,8% logrado el año 2006, es decir, 65 de los 66 Dictámenes presentados, se tramitaron en un tiempo menor a 45 días hábiles, definido como estándar. Esto debido al fuerte impacto de una disposición administrativa del Director Nacional, que redujo los plazos de tramitación a 30 días hábiles.



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

- El porcentaje de reclamos de valoración tramitados dentro del tiempo estándar, a pesar de haber aumentado de 66% en el año 2006 a 73% en el 2007, no se logró alcanzar la meta del 75%

definida para este año. Durante el año 2007, de un total de 304 reclamos fallados, sólo 221 fueron resueltos en un plazo inferior a los 160 días hábiles.

- Por su parte, el porcentaje de reclamos de clasificación tramitados en tiempo estándar se mantuvo constante en estos dos años, en un 83%, superando la meta del año 2007, que era de 75%. Es decir, durante el año 2007, de un total de 1.027 reclamos fallados, 852 fueron resueltos dentro de 160 días hábiles.

Resultado Objetivo Estratégico N°3

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

Otro de los compromisos contraídos por el Director Nacional, durante el 2007, fue la automatización de los procesos de ingreso y salida de mercancías, lo que implicaba la finalización del proyecto de integración de sistemas informáticos respecto a todos los medios de transporte. De esta forma, se concluyó la totalidad de las aplicaciones informáticas referidas a los manifiestos y la normativa que regula su transmisión electrónica.

Gracias al cumplimiento de este compromiso, actualmente se tramita electrónicamente el 100% de los manifiestos y guías áreas, el 100% de los manifiestos couriers de ingreso y el 100% de los manifiestos internacionales de carga terrestre de salida.

Durante el año 2007 se crea el Portal Web de Comercio Exterior (Portal COMEX) como un “lugar virtual” donde se coordinan los esfuerzos institucionales relacionados con el comercio exterior. Orientado a las PYMEs e incluido en la Agenda Digital 2.0, recoge los avances logrados en la Ventanilla de Comercio Exterior. Durante este año se llevó a cabo la primera etapa, la que significó el diseño del portal y la población de la base de datos de cinco organismos: Instituto de Salud Pública, SEREMI de Salud, SERNAPESCA, SAG y Aduanas. El portal entrará en funciones en junio de 2008 y su dirección web será www.portalcomercioexterior.cl.

En relación a la Solución Web para el control de admisiones y salidas temporales de vehículos nacionales que cruzan hacia/desde Argentina, no fue posible la implementación del piloto debido a la necesidad de diseñar entre Aduana Chilena y Argentina una propuesta de aduanas integradas (en algunos de los pasos fronterizos); la evaluación de la opción de tratamiento en el sistema vehículos de los Rent a Car; la evaluación del tratamiento informático para la tarjeta vecinal fronteriza (mecanismo de salida temporal diaria para residentes de zonas australes hacia Argentina) y la conveniencia de esperar documentación de ENYSA (ENtrada Y SALida), nuevo sistema de control vehicular de Argentina. Todo lo anterior, determinó la conveniencia de reprogramar el proyecto, que incluye las siguientes etapas: 1. La especificación de requerimientos; 2. Los documentos de análisis y diseño del sistema serán elaborados utilizando UML; 3. Construcción e implementación del sistema. Las actividades 2 y 3 serán contratadas a una empresa externa, vía licitación pública.

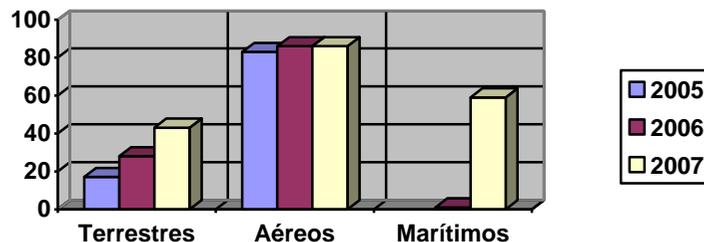
Para el producto Despacho de Mercancías, relacionado con este objetivo estratégico, los tres indicadores comprometidos superaron sus metas, debido a la implementación a nivel nacional de un sistema informático que permite a los usuarios comunicar electrónicamente su carga (manifiesto) a tramitar antes de ingresar a las zonas primarias. Lo anterior, significó aumentar el porcentaje de tramitación electrónica de manifiestos terrestres de 28% en el 2006 a 43% en el 2007, lo que implicó una tramitación electrónica de 160.298, de un total de 369.946 manifiestos tramitados en el periodo, superando la meta de 30% fijada para el periodo.

Para los manifiestos marítimos se registró un aumento de 1% a 59%, tramitándose para el año 2007 un total de 14.383 manifiestos marítimos, de los cuales 8.523 fueron tramitados electrónicamente, superando la meta de 50% para el periodo.

Por su parte la tramitación electrónica de los manifiestos aéreos se mantuvo constante en el periodo, alcanzando, durante el año 2007 un valor de 86,47%, superando así la meta fijada en 80%. Es decir, 30.476 manifiestos aéreos fueron tramitados electrónicamente, de un total de 35.244 manifiestos tramitados. Este indicador incluyó tanto los manifiestos de carga aérea, como los manifiestos courier.

El cumplimiento de estas metas ha sido consecuencia del plan de difusión y capacitación realizado, puesto que la tramitación electrónica es un acto voluntario del transportista, lo que indica la aceptación que tuvo en los usuarios.

% Porcentajes de Manifiestos tramitados electrónicamente



3. Desafíos 2008

Los avances alcanzados llenan de orgullo y satisfacción al Servicio Nacional de Aduanas, pero al mismo tiempo le imponen nuevos desafíos y metas más exigentes. En ese marco se asumieron 4 nuevos compromisos para el año 2008, los que deberán estar cumplidos para enero 2009.

Primero. Se implementará la Agenda Normativa 2008, que este año consideró una metodología más participativa, recibiendo más de 160 propuestas por parte de usuarios, privados y públicos.

Segundo. Se creará la Unidad de Auditoría ex post. La creación de esta unidad especializada y de alto nivel es consecuencia directa de una de las recomendaciones de los expertos de la OMA y del FMI. Esta unidad estará orientada a la fiscalización de empresas en períodos más prolongados de tiempo y nos permitirá focalizar de mejor manera la labor de la institución. Como complemento indispensable de lo anterior, se desarrollará por primera vez en nuestro país un modelo que permitirá medir la evasión de impuestos y derechos aduaneros. Ambas acciones serán desarrolladas en coordinación con el Servicio de Impuestos Internos y contarán con la asesoría especializada de las Administraciones Aduaneras de Francia y España.

Tercero. Siguiendo las recomendaciones de la OMA y del FMI, este año se realizarán los estudios y se definirán los mecanismos necesarios para implementar el sistema de Operador Económico Autorizado.

La comunidad internacional y principalmente los mayores socios comerciales del Servicio Nacional de Aduanas, han comenzado a exigir el cumplimiento de estándares de seguridad más elevados y a otorgar beneficios a aquéllos que los desarrollen, principalmente a través del reconocimiento mutuo de empresas certificadas. En este contexto, nuestro país no se puede quedar atrás, por lo que junto con los demás actores involucrados, se desarrollará esta iniciativa.

Por último, y como cuarto compromiso, en materia de recursos humanos se desarrollará un modelo de gestión por competencias en el que se definirán capacidades transversales y aptitudes genéricas para todos los cargos del Servicio, a fin de que el 2009, los procesos de reclutamiento, selección, concursabilidad y capacitación se realicen en base a esas competencias.

Adicionalmente, se ha programado una tercera licitación para adquirir 2 nuevos equipos móviles de iguales características a los licitados en el 2007, dada la necesidad de contar con este tipo de equipos en otros puntos de control.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007
- Anexo 8: Proyectos de Ley

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

- a) **Definiciones Estratégicas**

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

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

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

- **Misión Institucional**

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

- **Objetivos Estratégicos**

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

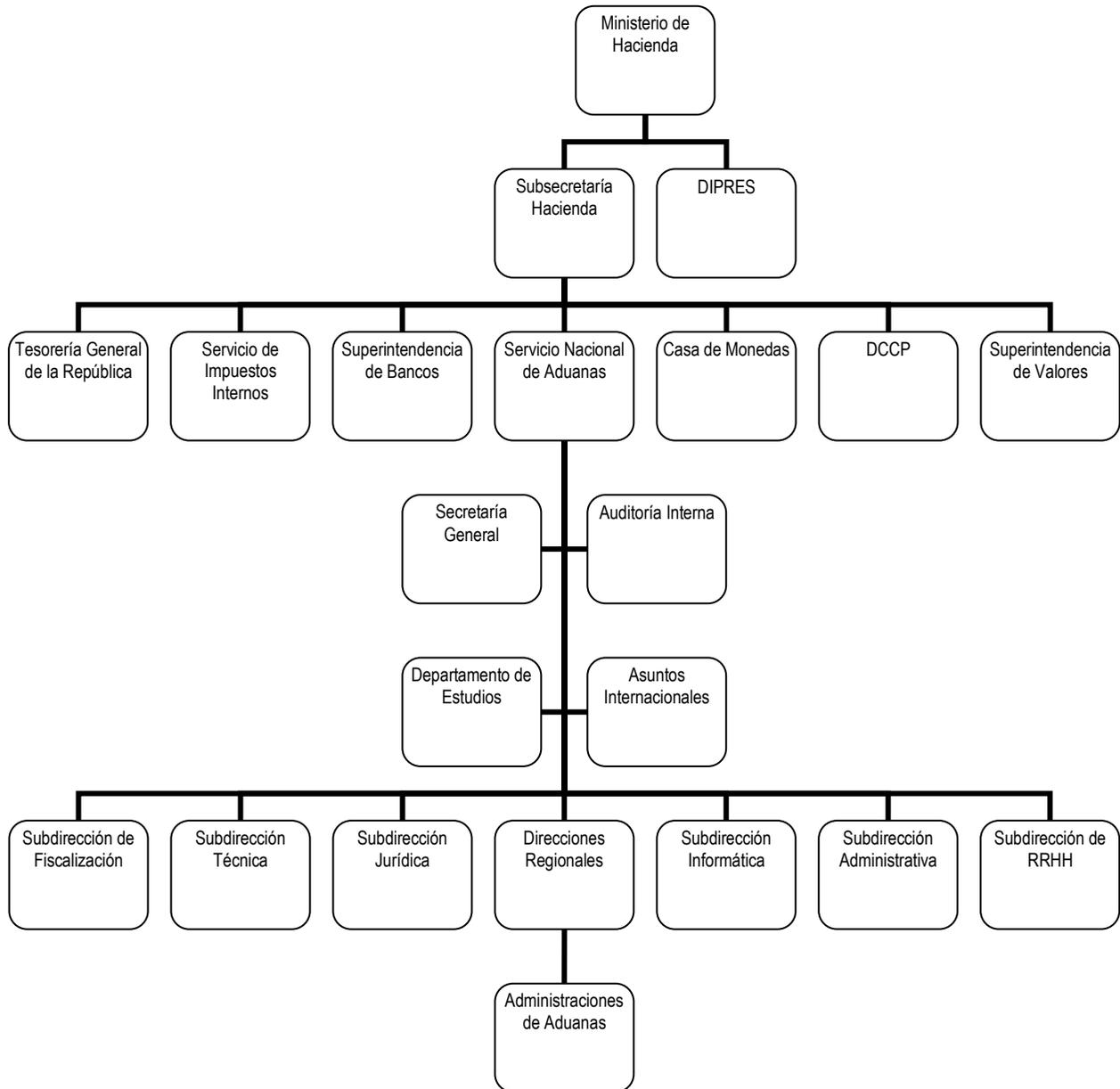
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



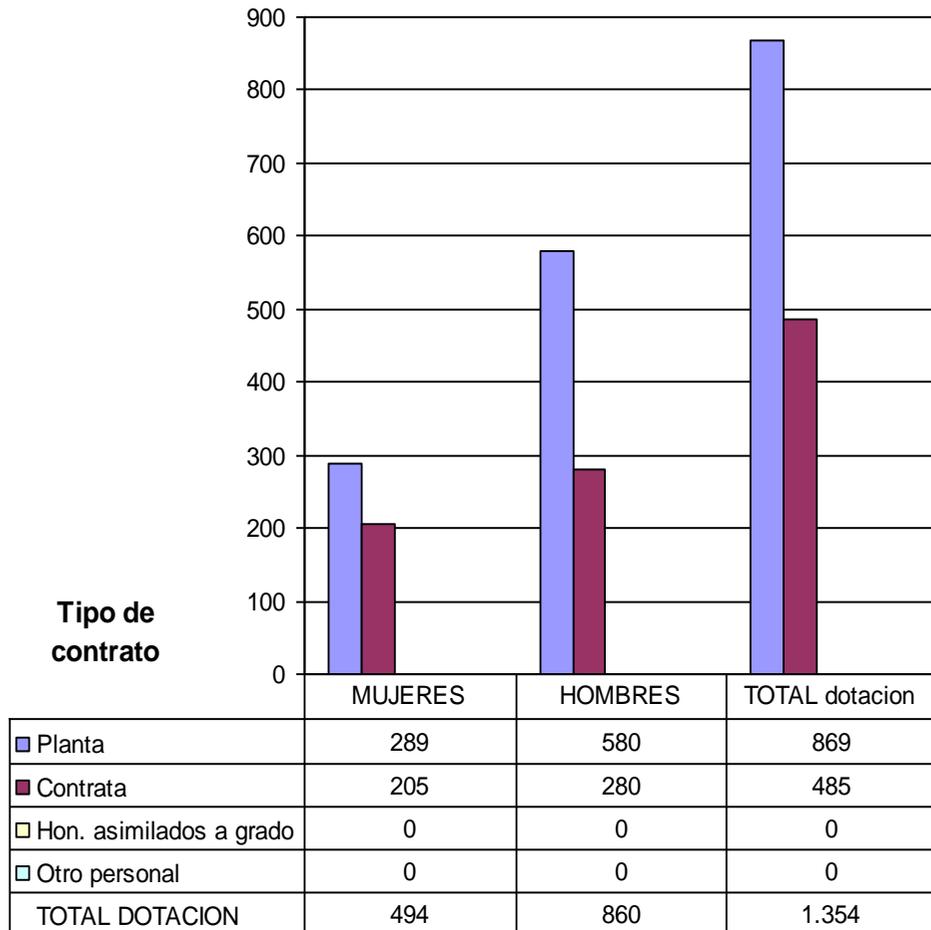
c) Principales Autoridades

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

- **Anexo 2: Recursos Humanos**

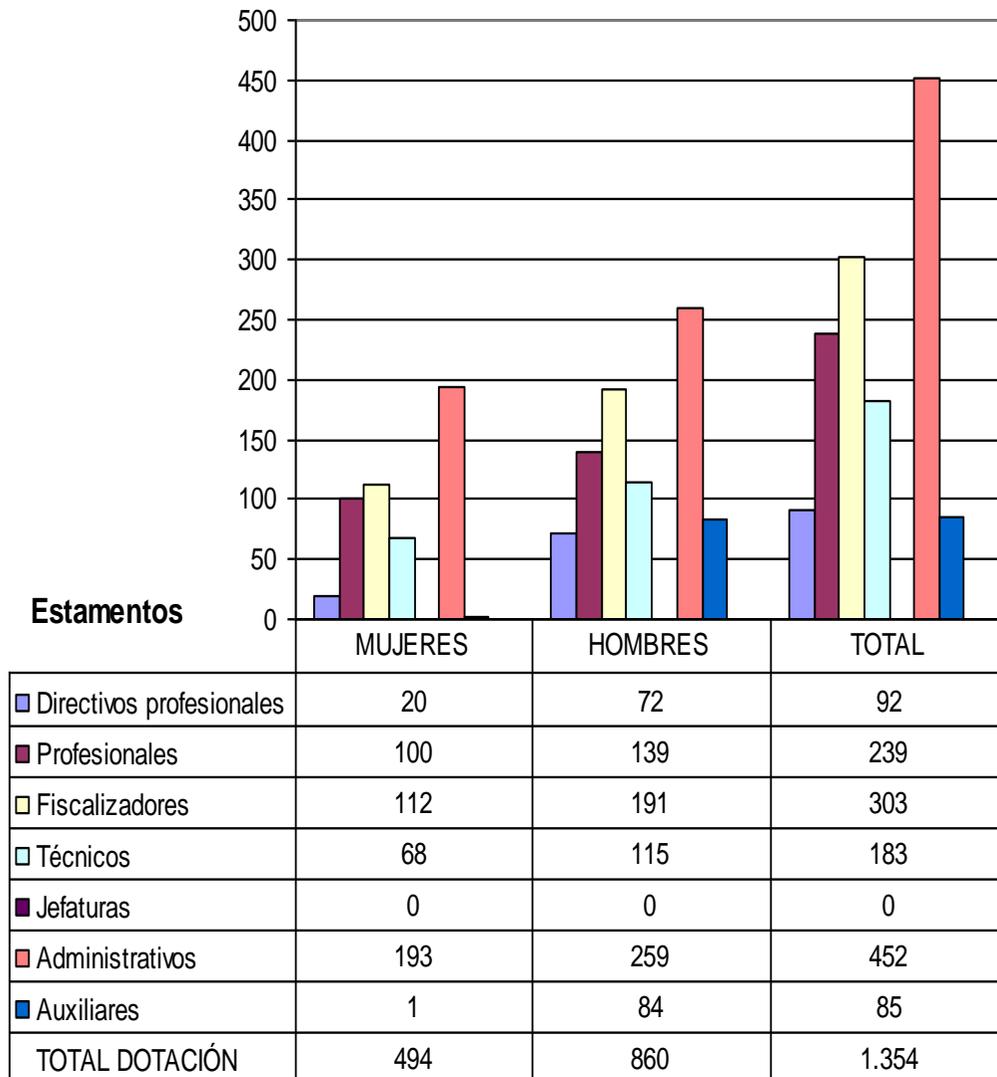
- a) **Dotación de Personal**

- **Dotación Efectiva año 2007¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**

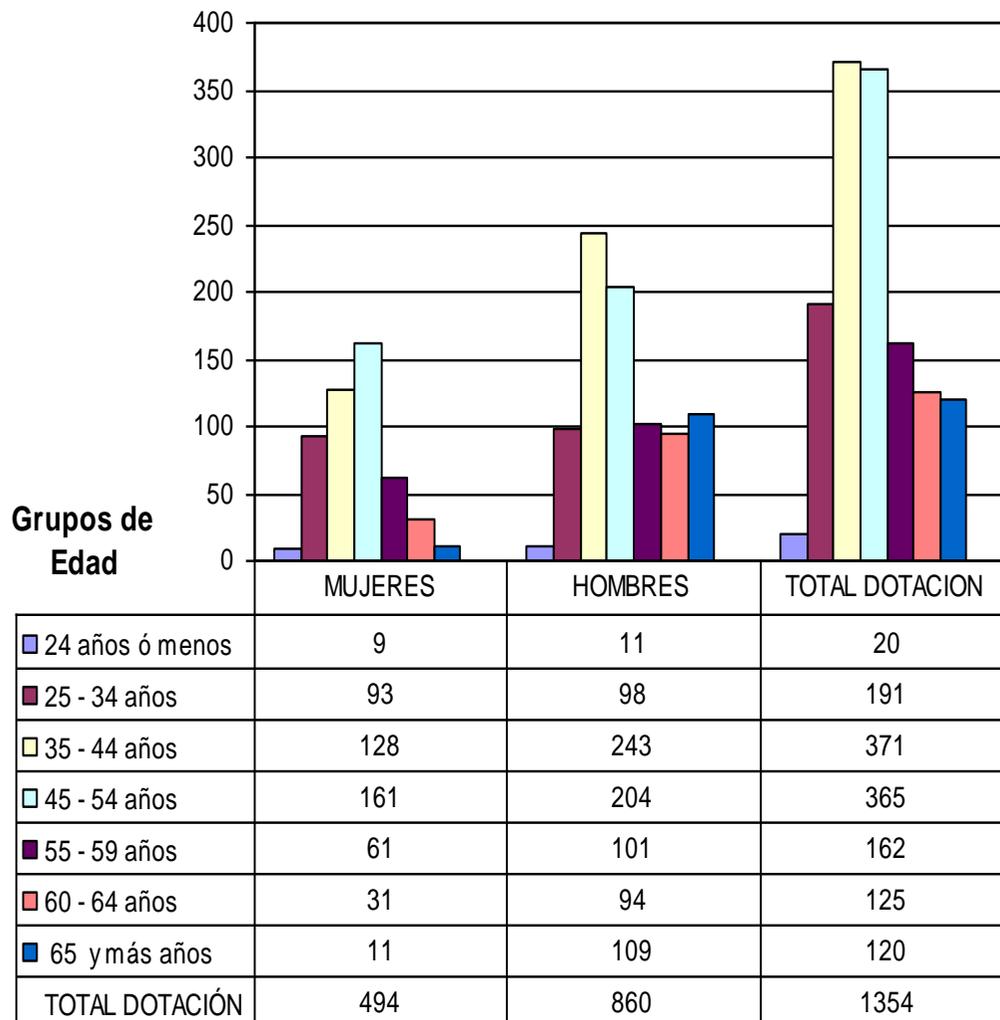


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2006. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)**



- **Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2006	2007		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1.7	1.3	125.2	Descend.
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5.1	1.0	531.2	Descend.
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	-	Ascend.
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.4	0.2	-	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1.3	0.4	35.5	Ascend.
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.0	0.2	0.0	Descend.
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3.5	0.1	4766.1	Descend.
2.3 Tasa de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0.6	3.6	16.0	Descend.

² La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007.

³ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, 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 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2006	2007		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0.0	24.7	-	Ascend.
3.2 Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	6.9	26.6	383.3	Ascend.
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	70.2	82.6	117.7	Ascend.
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	2.2	3.0	134.3	Ascend.
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t /N° de funcionarios capacitados año t)	98.5	92.9	94.4	Ascend.
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	3.3	3.3	100.5	Descend.
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	98.7	98.9	100.2	Ascend.
	Lista 2 % de Funcionarios	1.2	0.9	133.3	Descend.
	Lista 3 % de Funcionarios	0.2	0.2	95.7	Descend.
	Lista 4 % de Funcionarios	0.0	0.0	-	Descend.

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

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

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	33.416.657	Corriente ⁶	27.853.903
Endeudamiento ⁷	0	De Capital ⁸	3.065.711
Otros Ingresos ⁹	8.104.360	Otros Gastos ¹⁰	10.601.403
TOTAL	41.521.017	TOTAL	41.521.017

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

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

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

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

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

b) Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 3 Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008				
Denominación	Monto Año 2006 M\$ ¹¹	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
INGRESOS	32.776.951	35.546.474	35.069.394	
Transferencias Corrientes	11.435	0	0	1
Rentas de la Propiedad	15.547	9.154	6.164	2
Ingresos de Operación	47.184	38.226	28.659	3
Otros Ingresos Corrientes	1.787.545	2.059.789	1.940.757	4
Aporte Fiscal	30.895.674	33.416.657	33.068.119	5
Venta de Activos No Financieros	17.730	20.157	24.695	6
Recuperación de Préstamo	1.836	2.491	0	7
Saldo Inicial de Caja	0	0	1.000	
GASTOS	30.146.039	33.026.432	35.069.394	
Gastos en Personal	24.583.052	25.796.967	26.123.653	8
Bienes y Servicios de Consumo	3.050.589	2.994.291	4.249.904	9
Prestaciones de Seguridad Social	42.480	40.760	0	10
Integros al Fisco	7.570	5.916	8.003	11
Adquisición de Activos No Financieros	1.568.332	847.915	287.626	12
Iniciativas de Inversión	774.386	2.290.918	4.399.208	13
Servicio de la Deuda	119.630	1.049.665	0	14
Saldo Final de Caja	0	0	1.000	15
RESULTADO	2.630.912	2.520.042	0	

Notas:

A) INGRESOS PRESUPUESTARIOS:

Los ingresos del año 2007 presentaron un mayor devengo respecto al año 2006 de un 8,45%. Las variaciones que se registran corresponden a los siguientes rubros:

¹¹ La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007.

1.- Subt. 05 Transferencias Corrientes: En el año 2007 el ingreso del aporte para financiar parte de la Bonificación de Retiro es cancelado por la AFBR de la Caja de Compensación de Los Andes, de modo que el ingreso se contabiliza a partir del año 2007 en el Subt. 08 Otros Ingresos Corrientes.

2.- Subt. 06 Rentas de la Propiedad: Se registró un menor devengo de 41,12% por cuanto se dio término a contratos de arriendo con ocasión del traslado de la Aduana de Los Andes al sector de El Sauce.

3.- Subt. 07 Ingresos de Operación: En el año 2007 se obtuvo un menor rendimiento de 18,99% en los ingresos por concepto de Ventas de Información Estadística.

4.- Subt. 08 Otros Ingresos Corrientes: Registra en el año 2007 un incremento de 15,23% registrado principalmente por el incremento los recursos obtenidos en los derechos de explotación del Almacén de Venta Libre en Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

5.- Subt. 09 Aporte Fiscal: Registra un 8,16% de incremento respecto del año 2006 de los cuales un 6,43% corresponden a Remuneraciones por beneficios de la Ley N° 20.212 y 14,98% al Resto de Subtítulos para financiar las Iniciativas del Inversión.

6.- Venta de Activos No Financieros: Registra un 13,69% de mayores ingresos en el año 2007, producto de un mayor rendimiento en la enajenación de ocho vehículos dados de baja.

7.- Recuperación de Préstamo: En el año 2007 registra un incremento de 35,68% respecto al año anterior correspondiente a cuentas por cobrar por concepto venta de información estadística devengadas en el año 2006 y que no se alcanzaron a percibir al 31.12.2006.

B) GASTOS PRESUPUESTARIOS:

El gasto devengado en el año 2007 registra un incremento de 9,55% respecto al año 2006, de acuerdo al siguiente análisis:

8.- Subt. 21 Gastos en Personal: Se incrementó en un 4,94% principalmente por la aplicación de la Ley 20.212 que concede diversos beneficios remunerativos.

9.- Subt. 22 Bienes y Servicios de Consumo: El gasto del año 2007 registró un 1,85%, inferior al año 2006 motivado principalmente por algunos compromisos registrados en SIGFE, los cuales no alcanzaron la etapa del devengo, tales como Estudio de Brechas de Competencias y Certificación Procesos en Normas ISO 9001 -2000.

10.- Subt. 23 Prestaciones de Seguridad Social: En el año 2007 se registra un gasto inferior en un 4,05%, por cuanto han accedido a los beneficios por aplicación de las Leyes Nos. 19.882 y 19.916 funcionarios con menores grados.

11.- Subt. 24 Integros al Fisco: Este rubro incluye el IVA por las Ventas de Información Estadística, cuyo ingreso se ha reducido en el año 2007 en 21,85% con motivo de la disminución de las ventas.

12.- Adquisición de Activos No Financieros: Registra en el año 2007 una reducción del devengo de 45,94%, principalmente en los ítems Equipos y Programas Informáticos, que se explica debido a la modificación de los planes de compra por arriendo de equipamiento.

13.- Subt. 31 Iniciativas de Inversión: Los devengos del año 2007 se incrementaron en 195,84% respecto al año 2006, que se explican en el mayor número de iniciativas que alcanzaron a un presupuesto incrementado en 114,92% en comparación al año 2006, registrando al 31.12.2007 22 Estudios y Proyectos de Inversión y en el 2006 alcanzaron a 15 iniciativas identificadas.

14.- Subt. 34 Servicio de la Deuda: Este rubro se incrementa en el año 2007 en un 777,43% respecto al año 2006, variación que mayoritariamente corresponde al Subt. 21 de Gastos en Personal, con motivo de las modificaciones del procedimiento del registro de las remuneraciones establecidas a través del Oficio CGR N° 60.820 de 29.12.2005 y por la nueva modalidad del registro de los trabajos ejecutados en la Asignación de Turnos del mes de Diciembre 2006.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

Cuadro 4 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹² (M\$)	Presupuesto Final ¹³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁴ (M\$)	Notas
			INGRESOS	31.247.263	41.144.082	35.546.474	5.597.608	
06			Rentas de la Propiedad	6.272	6.272	9.154	-2.882	1
07			Ingresos de Operación	25.355	25.355	38.226	-12.871	2
08			Otros Ingresos Corrientes	1.161.096	1.754.440	2.059.789	-305.349	3
	01		Recuperac. y Reembolsos Lic. Médicas	0	251.923	373.127	-121.204	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	0	0	7.713	-7.713	
	99		Otros	1.161.096	1.502.517	1.678.949	-176.432	
09			Aporte Fiscal	30.035.431	33.416.657	33.416.657	0	4
	01		Libre	30.035.431	33.416.657	33.416.657	0	
10			Venta de Activos No Financieros	18.009	18.009	20.157	-2.148	5
	03		Vehículos	18.009	18.009	20.157	-2.148	
12			Recuperación de Préstamos	100	2.591	2.491	100	6
	10		Ingresos por Percibir	100	2.591	2.491	100	
15			Saldo Inicial de Caja	1.000	5.920.758	0	5.920.758	
			GASTOS	31.247.263	41.144.082	33.026.434	8.117.648	
21			Gastos en Personal	22.864.816	26.694.844	25.796.967	897.877	7
22			Bienes y Servicios de Consumo	3.411.910	3.807.423	2.994.291	813.132	8
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	51.795	40.760	11.035	9
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	51.795	40.760	11.035	
25			Integros al Fisco	7.680	10.171	5.916	4.255	10
	01		Impuestos	7.680	10.171	5.916	4.255	
29			Adquisición Activos No Financieros	191.091	957.892	847.915	109.977	11
	01		Terrenos	0	7.000	0	7.000	
	03		Vehículos	74.679	74.679	72.302	2.377	
	04		Mobiliarios y Otros	81.762	127.057	94.268	32.789	
	05		Máquinas y Equipos	25.335	99.269	48.899	50.370	
	06		Equipos Informáticos	9.315	488.305	472.540	15.765	
	07		Programas Informáticos	0	158.900	158.558	342	
	99		Otros Activos No Financieros	0	2.682	1.348	1.334	
31			Iniciativas de Inversión	4.770.666	8.570.844	2.290.920	6.279.924	12
	01		Estudios Básicos	155.863	255.044	21.238	233.806	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007.

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

Cuadro 4
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹² (M\$)	Presupuesto Final ¹³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁴ (M\$)	Notas
			Actualización Manual de Procedimientos Auditoria a Posteriori	51.440	51.440	0	51.440	
			Análisis para la Implementación de Acuerdos Libre Comercio	104.423	186.366	4.000	182.366	
			Ampliación Edificio Esmeralda - Diseño	0	17.238	17.238	0	
	02		Proyectos	4.614.803	8.315.800	2.269.682	6.046.118	
			Ampliación Edificio Esmeralda-Ejecuc.	0	589.502	0	589.502	
			Implementación Sistemas Aduaneros por Internet en Aduanas	0	51.574	0	51.574	
			Mejoramiento de Hardware y Software	510.923	510.923	229.993	280.930	
			Adquisición y Desarrollo para Automatizar la Gtión. Bases de Datos	122.389	122.389	26.884	95.505	
			Instalación de Sistemas Detección Temprana de Incendios-Diseño	17.078	17.078	0	17.078	
			Instalación de Sistemas Detección Temprana de Incendios-Ejecución	22.770	22.770	0	22.770	
			Mejoramiento de Procesos Técnicos Aduaneros e Imp. De Sistemas- Diseño	32.779	32.779	0	32.779	
			Const. Escalas de Emergencia en Dependencias de Aduana-Diseño	32.603	32.603	0	32.603	
			Const. Escalas de Emergencia en Dependencias de Aduana-Ejecución	22.253	22.253	0	22.253	
			Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático	382.360	382.360	1.305	381.055	
			Mejoramiento Instalaciones Aduanas	367.632	367.632	153.277	214.355	
			Normaliz. Sist. Protección Radiológica.	24.323	24.323	115	24.208	
			Adquisición de Equipos de Tecnología No Invasiva Control de Drogas	233.685	336.463	92.951	243.512	
			Norm.Instal. Eléctricas, Datos y Telef.	337.563	718.496	344.511	373.985	
			Adquis. Red Telefonía IP para Aduanas	0	308.269	308.235	34	
			Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores	1.935.925	3.412.884	886.679	2.526.205	
			Adquisición de Sistema de RR.HH , Remuneraciones, Turnos y Viáticos	32.239	183.694	2.981	180.713	
			Construcción Sist . de Apoyo a Operac y Proced. de Fiscalización del SNA.	190.305	441.624	125.858	315.766	
			Adq. Plataforma Seguridad para el SNA	349.976	580.542	30.500	550.042	
			Construcción de Aplicaciones para Modernización Sist. Comercio Exterior	0	35.700	29.201	6.499	
			Mejoramiento en Prevención de Riesgo	0	57.385	5.802	51.583	
			Reparación, Remodelación y Equip. Integral Edificios Aduanas	0	64.557	31.390	33.167	
34			Servicios de la Deuda	100	1.050.113	1.049.665	448	13
	07		Deuda Flotante	100	1.050.113	1.049.665	448	
35			Saldo Final de Caja	1.000	1.000	0	1.000	
			RESULTADO			2.520.040	-2.520.040	

NOTAS:

A) INGRESOS:

1.- Subt. 06 Rentas de la Propiedad: No se registran variaciones en el presupuesto. El avance del devengo de los arriendos de casas y terrenos fiscales alcanzó a un 145,95%

2.- Subt. 07 Ingresos de Operación: No se registran variaciones en el presupuesto. El ingreso devengado registró un avance de 150,76%, producto del incremento de las ventas de Información Estadística del Comercio Exterior.

3.- Subt. 08 Otros Ingresos Corrientes: El incremento del presupuesto final alcanzó a M\$ 593.344.- de los cuales un 42,46% corresponde a las recuperaciones de licencias médicas y accidentes del trabajo y un 57,54% principalmente a los ingresos por derecho de explotación del Duty Free Shop. En ambos rubros el avance del devengo alcanzó a 148,11% y 111,74% respectivamente, con motivo del incremento de licencias médicas de los funcionarios y de las ventas de los almacenes de venta libre en Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

4.- Subt.09 Aporte Fiscal: La variación del presupuesto alcanzó a un 11,26% por M\$ 3.381.226.- y corresponde al Aporte Fiscal Libre-Remuneraciones de acuerdo a los Decretos de Hacienda N° 1200 por M\$ 454.419.- diferencial del 1,7% de reajuste, aguinaldos y bonos; N°1.257 por M\$ 2.492.014.- para financiar la Asignación Ley N° 19.041, Art. 12 y N° 1.600 por M\$ 434.793.- para sufragar los beneficios por aplicación de la Ley N° 20.212.

5.- Subt. 10 Venta de Activos No Financieros: No registra variaciones de presupuesto. El avance corresponde a un 111,93% , producto de un mayor rendimiento en los ingresos por la enajenación de 8 vehículos dados de baja

6.- Subt. 12 Recuperación de Préstamos: Registra una variación de presupuesto que alcanza a M\$ 2.491.- y corresponde a los ingresos por percibir registrados al 31.12.06 por las ventas de información estadística, con un avance de 96,14%.

B) GASTOS:

7.- Subt. 21 Gastos en Personal: El presupuesto final registra un incremento de M\$ 3.830.028.- correspondiente a un 16,75% respecto al presupuesto inicial, de acuerdo al siguiente desglose: Dtos.Hda. N° 358 por M\$ 14.126.- y N° 723 por M\$ 39.245.- para financiar incremento de Honorarios a Suma Alzada; N° 1.200 por M\$ 454.419.- Diferencia de reajuste 1,7%, aguinaldos y bonos; N° 1.257 por M\$ 2.492.014.- para financiar Asignación Ley N° 19.041, Art. 12 y N° 1.600 por M\$ 403.986.- para sufragar los beneficios derivados de la aplicación Ley N° 20.212; N° 1.697 por M\$ 443.384.- para financiar reajuste del mes de Diciembre 6,9%, bonos y aguinaldos y N° 1.666 que reduce el presupuesto en la suma de (M\$ 17.146.-) por traspaso al Subt. 23 para financiar la Bonificación de Retiro Ley N° 19.882 de tres funcionarios acogidos a retiro en el segundo semestre del año 2006 y uno en el primer semestre del año 2007. Por otra parte, este rubro registra un avance en la ejecución que alcanza a 96,64%, que se explica principalmente por aquellos concursos que al 31.12.07 no se alcanzaron a perfeccionar, registrando 43 cargos disponibles respecto a la dotación autorizada.

8.-Subt. 22 Bienes y Servicios de Consumos: Se registra un incremento de presupuesto que alcanza a la suma de M\$ 395.513.- correspondiente a una variación porcentual de 11,59%, autorizados por Dtos.Hda. N° 358 por M\$ 56.335.- para financiar aquellos compromisos registrados en SIGFE y que no alcanzaron la instancia del devengo al 31.12.06; N° 723 por M\$ 139.178.- , recursos que permitieron financiar los diversos requerimientos de los PMG Higiene , Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, OIRS, Capacitación y algunas mantenciones y mejoramientos en dependencias Los Libertadores y, por último, el Dto.Hda. N° 1.666 por M\$ 200.000.- para financiar el Estudio de Dotaciones y Competencias en el marco de la Evaluación Comprehensiva del Gasto lo que permitirá potenciar la gestión de los recursos humanos, los cuales considerando la data del Decreto - 14.12.07- , alcanzó sólo la etapa de compromisos. En relación al avance del devengo del Subt. 22, éste alcanzó a un 78,64%; no obstante, los compromisos registraron un avance de 89,98%.

9.- Subt. 23 Prestaciones de Seguridad Social: La Ley de Presupuestos no incluyó recursos para la cancelación de indemnizaciones Leyes N°s 19.882 y 20.212, de modo que este rubro registró incrementos por M\$ 51.795.- a través de los Dtos.Hda. N° 1.600 por la suma de M\$ 30.807.- y N° 1.666 por M\$ 20.988.- ; los cuales se devengaron un 78,69%

10.- Subt. 25 Integros al Fisco: Registró un incremento de presupuesto por la suma de M\$ 2.491.- correspondiente al 32,43%, sin embargo, con motivo de la reducción de las ventas de información estadística, se devengó un gasto anual por el IVA de 58,17%.

11.- Subt. 29 Adquisición de Activos No Financieros: Registró un incremento de presupuesto de M\$ 766.801.- con una variación porcentual de 401,28%, de acuerdo a los Dtos. Hda. N°s 358, 723 y 1.666, con un avance en los devengos de 88,52% según el siguiente desglose:

01 Terrenos: Por Dto.Hda. N° 1.666 de 14.12.07 se autoriza la adquisición de un terreno para el Control Zona Primaria de Extensión en Caleta Puelche en la Provincia de Palena por la suma de M\$ 7.000.-; compra que no alcanzó a perfeccionarse al 31.12.07, quedando diferida para el primer trimestre del año 2008.

03 Vehículos: No registra variaciones de presupuesto alcanzando a una ejecución de 96,82%, de acuerdo al Plan de Dotación de Vehículos financiamiento que permitió la renovación de 7 vehículos del parque automotriz de las Aduanas de Arica, Iquique, DNA, San Antonio, Puerto Montt y Metropolitana.

04 Mobiliario y Otros: Registró un incremento de presupuesto de 55,40% por M\$ 45.295.-según Dtos. Hda.N°s 358 por M\$ 28.881.- destinados a financiar compromisos registrados en SIGFE que no alcanzaron la instancia del devengo al 31.12.06 y N° 1.666 por M\$ 16.414.- para el alhajamiento de diversas dependencias del Servicio, los cuales considerando la data del decreto, no alcanzaron a ejecutarse las licitaciones correspondientes, de modo que este rubro registró avances del devengo de un 74,19% y registro de compromisos en SIGFE de un 88,6%.

05 Máquinas y Equipos: La diferencia de presupuesto alcanzó a 291,83% por la suma de M\$ 73.934.- en conformidad a los siguientes decretos emitidos: N° 358 por M\$ 25.056.- por compromisos registrados en SIGFE sin devengar al 31.12.06, N° 723 por M\$ 48.878.- para financiar adquisición de equipamiento no contempladas en la Ley Inicial, tales como equipamiento para análisis ejecutados por el Laboratorio Químico y equipos de aire acondicionado para diversas dependencias del Servicio. El avance del registro de los compromisos alcanza a un 88,54% y de los devengos un 49,26%.

06 Equipos Informáticos: El presupuesto se incrementó en M\$ 478.990.- según el Dto.Hda. N° 358 que incluye el financiamiento para aquellos equipos registrados en el nivel de compromisos por devengar al 31.12.06, con avances del 96,77%.

07 Programas Informáticos: El presupuesto por M\$ 158.900.- se asignó a través del Dto.Hda. N° 358 y financian compromisos por devengar del año anterior. Registra un 99,78% de avances en la ejecución.

99 Otros Activos No Financieros: El presupuesto por M\$ 2.682.- fue asignado por Dto.Hda. N° 1.666 del 14.12.07; recursos que registraron avances por 50,26%.

12.- Subt. 31 Iniciativas de Inversión: El presupuesto fue incrementado en 79,66% por un total de M\$ 3.800.178.-, de los cuales M\$ 3.210.676.- corresponden a iniciativas de arrastre del año 2006 autorizadas por Dto.Hda. N° 287 Saldo Inicial de Caja de los cuales un 46% por M\$ 1.476.959.- corresponden al Proyecto Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores y M\$ 589.502.- incrementados por Dto.Hda. N° 1.078 de Mayores Ingresos para financiar el Proyecto Ampliación del Edificio Esmeralda –Etapa Ejecución. Al respecto, los compromisos por devengar registrados al 31.12.07 alcanzaron a un 77,38% del presupuesto y los compromisos devengados a un 26,73%, de acuerdo al siguiente desglose:

01 Estudios Básicos:

Actualización Manual de Procedimientos Auditoría a Posteriori: La Ley de Presupuestos incorporó la suma de M\$ 51.440.- identificado por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 y no registra variaciones en el presupuesto. Este estudio registra compromisos al 31.12.07 de un 93,31%, los cuales no alcanzaron la instancia del devengo al 31.12.07.

Análisis para la Implementación de Acuerdos Libre Comercio: El Presupuesto otorgado en la Ley se identificó por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 registrando variaciones que alcanzan a un 78,47% por M\$ 81.943.-, con financiamiento del Saldo Inicial de Caja. Este incremento se efectuó por Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 y el aumento de la identificación del estudio se efectuó por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07. Registra compromisos por 86,39%, de los cuales se devengaron 2,15% al cierre del ejercicio 2007.

Ampliación Edificio Esmeralda-Etapa Diseño: El presupuesto fue asignado con recursos del Saldo Inicial de Caja a través del Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 e identificado por Dto.Hda. N° 308/07, registrando un 100% de ejecución.

02 Proyectos:

Implementación Sistemas Aduaneros por Internet en Aduanas: El presupuesto fue asignado con recursos del Saldo Inicial de Caja a través del Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 e identificado por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07, los cuales al 31.12.07 no registra avances en la ejecución.

Ampliación Edificio Esmeralda –Etapa Ejecución: El presupuesto fue asignado con recursos de Mayores ingresos a través del Dto.Hda. N° 1078 e identificado por Dto.Hda. N° 1.079, ambos de fecha 08.08.07. Al 31.12.07 no registra avances en la ejecución

Mejoramiento de Hardware y Software Aduana: No registra variaciones en el presupuesto asignado en la ley y el proceso de identificación fue aprobado por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07. Los compromisos registran un avance de 98,06% y los devengos un 45,02%.

Adquisición y Desarrollo para Automatizar la Gestión de Bases de Datos: No registra variaciones en el presupuesto asignado en la ley. El proceso de identificación se efectuó a través del Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07, registrando un avance en los compromisos de 84,39%, de los cuales se devengaron al 31.12.07 un 21,97%.

Instalación de Sistemas de Detección Temprana de Incendios-Etapa Diseño: No registra variaciones en el presupuesto asignado en la ley; proyecto que fue identificado por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07. Los compromisos registran al 31.12.07 un avance de 100%, no alcanzando la instancia del devengo.

Instalación de Sistemas de Detección Temprana de Incendios-Etapa de Ejecución: Esta etapa del proyecto no ha sido identificada, por cuanto la etapa de Diseño al 31.12.07 se encuentra en proceso.

Mejoramiento de Procesos Técnicos Aduaneros e Implementación Sistema- Etapa Diseño: El presupuesto no registra variaciones. El proceso de identificación se efectuó a través del Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07, registrando un avance en los compromisos de un 100%, los cuales aún no registran avances en la devengación.

Construcción de Escalas de Emergencia en Dependencias de Aduanas-Etapa Diseño: El presupuesto no registra variaciones. El proceso de identificación se efectuó a través del Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 y registra compromisos que alcanzan a un 100% de avances, los cuales no alcanzaron la etapa de devengación al 31.12.07.

Construcción de Escalas de Emergencia en Dependencias de Aduanas-Etapa Ejecución: Esta etapa del proyecto no ha sido identificada, por cuanto la etapa de Diseño al 31.12.07 se encuentra en proceso.

Construcción e Implementación de sistemas del Plan Informático: Los recursos fueron otorgados en la Ley y no registra variaciones. La identificación de esta iniciativa se efectuó a través del Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 y registra compromisos que alcanzan al 49,64% y avances en la ejecución de 0,34%.

Mejoramiento de Instalaciones de Aduanas: Los recursos fueron otorgados en la Ley y no registra variaciones. La identificación de esta iniciativa se efectuó a través del Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 y registra compromisos que alcanzan al 68,33% y avances en la ejecución del 41,69%

Normalización de Sistemas de Protección Radiológica: Los recursos fueron otorgados en la Ley y no registra variaciones. La identificación de esta iniciativa se efectuó a través del Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 y registra compromisos y devengos que alcanzan al 0,47%.

Adquisición de Equipamiento de Tecnología no Invasiva Control de Drogas: El Presupuesto otorgado en la Ley se identificó por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 registrando variaciones que alcanzan a un 43,98% por M\$ 102.778.-, los cuales fueron financiados con Saldo Inicial de Caja. Este incremento se efectuó por Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 y el aumento de la identificación del proyecto se efectuó por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07. Registra compromisos por 89,15% de los cuales se devengaron en el año 2007 un 27,63%.

Normalización de Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía: El Presupuesto otorgado en la Ley identificado por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 registró variaciones por 112,85% por M\$ 380.933.- los cuales fueron financiados con Saldo Inicial de Caja. Este incremento se efectuó por Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 y el aumento de la identificación del proyecto se efectuó por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07. Registra compromisos por 78,83% de los cuales se devengaron en el año 2007 un 47,95%.

Adquisición de Red de Telefonía IP para Aduanas: El presupuesto fue asignado con recursos del Saldo Inicial de Caja a través del Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 e identificado por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07, los cuales al 31.12.07 registran avances en la ejecución de 99,99%

Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores: El Presupuesto otorgado en la Ley identificado por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 registró variaciones por 76,29% por M\$ 1.476.959.- los cuales fueron financiados con Saldo Inicial de Caja. Este incremento se efectuó por Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 y el aumento de la identificación del proyecto se efectuó por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07. Registra compromisos por 88,92% de los cuales se devengaron en el año 2007 un 25,98%.

Adquisición de Sistema de Recursos Humanos, Remuneraciones, Turnos y Viáticos: El Presupuesto otorgado en la Ley identificado por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 registró variaciones por 469,79% por M\$ 151.455.- los cuales fueron financiados con Saldo Inicial de Caja. Este incremento se efectuó por Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07

y el aumento de la identificación del proyecto se efectuó por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07. Registra compromisos por 49,41% de los cuales se devengaron en el año 2007 un 1,62%.

Construcción Sistema de Apoyo a las Operaciones y Procedimientos de Fiscalización del SNA: El Presupuesto otorgado en la Ley identificado por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 registró variaciones por 132,06% por M\$ 251.319.- los cuales fueron financiados con Saldo Inicial de Caja. Este incremento se efectuó por Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 y el aumento de la identificación del proyecto se efectuó por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07. Registra compromisos por 85,53% de los cuales se devengaron en el año 2007 un 28,50%.

Adquisición de Plataforma de Seguridad para el SNA: El Presupuesto otorgado en la Ley identificado por Dto.Hda. N° 102 de 30.01.07 registró variaciones por 65,88% por M\$ 230.566.- los cuales fueron financiados con Saldo Inicial de Caja. Este incremento se efectuó por Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 y el aumento de la identificación del proyecto se efectuó por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07. Registra compromisos por 90,27% de los cuales se devengaron en el año 2007 un 5,25%.

Construcción Aplicaciones para Modernización del Sistema de Comercio Exterior: El presupuesto fue asignado con recursos del Saldo Inicial de Caja a través del Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 e identificado por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07, el cual al 31.12.07 registra avances en la ejecución que alcanza a 81,80%; no obstante, los compromisos registran un 100%.

Mejoramiento en Prevención de Riesgos: El presupuesto fue asignado con recursos del Saldo Inicial de Caja a través del Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 e identificado por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07, el cual al 31.12.07 registra avances en la ejecución que alcanza a 10,11% y los compromisos un 15,33%.

Reparación Remodelación y Equipamiento Integral Edificios de Aduanas: El presupuesto fue asignado con recursos del Saldo Inicial de Caja a través del Dto.Hda. N° 287 de 15.02.07 e identificado por Dto.Hda. N° 308 de 19.02.07, el cual al 31.12.07 registra avances en los compromisos y devengos que alcanzan a 48,62%.

13.- Subt. 34.07 Servicio de la Deuda-Deuda Flotante: Registra una variación de presupuesto por la suma de M\$ 1.050.013.- autorizados por Dto. Hda. N° 287 de 15.02.07 para financiar los gastos devengados pendientes de pago del año anterior. El porcentaje de avance alcanza a 99,96%.

d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁵			Avance ¹⁶ 2007/ 2006	Notas
			2005	2006	2007		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{17} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	Nº	50,0	44,4	55,6	80,0	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{18}]$	M\$	18.767,	20.363,77	21.263,85	95,77	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{19} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	M\$	0	0	0	0	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{20} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	M\$	0,67	0,67	7,96	1188,06	1

Nota:

1.- El avance de este indicador se explica por la aprobación en el año 2007 de 22 iniciativas de inversión que alcanzaron a un total de M\$ 8.570.844.- financiadas con Ley de Presupuestos y Saldo Inicial de Caja. Durante el año 2006, se registraron un total de 15 Estudios y Proyectos con un total de presupuesto por M\$ 3.966.978.-, resultando un incremento de los recursos aprobados en el 2007 por 116,05% y por ende, un mayor avance de la inversión respecto al 2006.

¹⁵ Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

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

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

¹⁸ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios 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.

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

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

e) Iniciativas de Inversión²¹

1. Nombre: Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores.

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: Esta iniciativa de inversión consiste en incorporar tecnología de vanguardia para efectuar la revisión no invasiva de contenedores que ingresan y salen del país. Esta inversión se proyecta aplicar en 4 puntos de control de mayor prioridad desde el punto de vista de tráfico de drogas y de movimiento de mercancías.

Beneficiario: Comunidad Nacional e Internacional.

2. Nombre: Análisis para la Implementación de Acuerdos de Libre Comercio

Tipo de Iniciativa: Estudio.

Objetivo: Facilitar la correcta aplicación de los acuerdos comerciales, asegurar la transparencia del comercio internacional, fomentar la cooperación entre las partes signatarias, Identificar normas legales, reglamentarias o instrucciones del Servicio Nacional de Aduanas que requieran modificación o adecuación a los Tratados de Libre Comercio, proponer un modelo de verificación y control que posibilite identificar áreas de posible riesgo para una correcta aplicación de las normas dispuestas en los Tratados.

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

3. Nombre: Adquisición Equipamiento Tecnología No Invasiva Para Control De Drogas

Tipo Iniciativa: Proyecto.

Objetivos: El objetivo principal de esta iniciativa es aumentar la capacidad de detección de drogas del Departamento de Drogas del Servicio Nacional de Aduanas, incorporando tecnologías no invasivas como medios de apoyo a las técnicas de revisión de equipajes, pasajeros y cargas que ingresan o transitan por nuestras fronteras.

Beneficiario: Fisco – Viajeros - Importadores – Exportadores – Agentes de Aduanas y Agentes Especiales.

4. Nombre: Construcción de Aplicaciones para la Modernización del Sistema de Comercio Exterior.

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: El objetivo principal de este proyecto es el desarrollo y/ o adecuación de las aplicaciones de comercio exterior del Servicio Nacional de Aduanas de tal forma de contar con sistemas que se adapten a los requerimiento de cambio.

El proyecto abordará requerimientos surgidos de la tramitación electrónica de documentos, de los acuerdos comerciales, control de beneficios asociados a zonas de tratamiento aduanero especial y otras franquicias, relacionados con el proyecto de Gobierno Electrónico.

Beneficiarios: Comunidad nacional usuaria de comercio exterior.

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

5. Nombre: Normalización De Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía Del SNA

Tipo Iniciativa: Proyecto.

Objetivos: 1. Proporcionar a la totalidad de las dependencias de Aduanas un sistema de distribución eléctrico seguro tanto para las personas como para los equipos, ajustado a la actual normativa que regula la materia en tema de instalaciones eléctricas; y 2. Estructurar la red de datos y telefonía sobre una plataforma en categoría 5e o superior que permita potenciar la conectividad entre los usuarios internos, ampliando la capacidad de control y disponibilidad de información.

Beneficiario: Comunidad Nacional.

6. Nombre: Adquisición De Redes De Telefonía IP Para el SNA

Tipo Iniciativa: Proyecto.

Objetivos: Reemplazar la actual red de comunicaciones analógicas por una red telefónica IP, permitiendo:

1. Simplificar y reducir los gastos de operatividad de la red de comunicaciones.
2. Reducir los costos de mantenimiento de la red.
3. Aumentar el grado de control y seguridad de las comunicaciones.
4. Ampliar el número de terminales telefónicos existente.
5. Conectar puntos de control sin vía de comunicación telefónica.
6. Integrar la inversión de los distintos proyectos en desarrollo aprovechando la capacidad instalada y proyectada, abriendo nuevas oportunidades de desarrollo, uso y tecnificación.

Beneficiario: Fisco – Agentes de Aduanas – Agentes Especiales – Importadores – Exportadores - SNA.

7. Nombre: Ampliación Edificio Esmeralda Dirección Nacional de Aduanas, Valparaíso

Tipo de Iniciativa: Proyecto (diseño y ejecución).

Objetivo: La actual iniciativa de inversión trata sobre la ampliación física de uno de los edificios donde se concentran las unidades de la Dirección Nacional de Aduanas. Esta ampliación física se refiere al aumento en la oferta de metros cuadrados disponibles, destinados tanto, a la atención de usuarios como para la utilización por parte de los funcionarios que actualmente desarrollan sus funciones en este edificio.

Beneficiarios: Comunidad Nacional, Funcionarios de Aduanas.

8. Nombre: Adquisición de Plataforma De Seguridad en el Servicio Nacional De Aduanas

Tipo Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: El objetivo es contar con una plataforma de seguridad acorde a la criticidad de la información manejada por el Servicio Nacional de Aduanas. Los aspectos a considerar son: Seguridad Física o de Acceso, Seguridad de Datos, Seguridad de Medios de Respaldo de Información, Seguridad de las Transacciones (Firma Digital).

Beneficiario: Fisco – Requirentes de Información – Agentes de Aduanas y Agentes Especiales - SNA.

9. Nombre: Adquisición Sistema de Recursos Humanos, Remuneraciones, Turnos y Viáticos.

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: El presente proyecto pretende dotar al Servicio de Aduanas de un sistema que cubra todas las necesidades en materia de Recursos Humanos. Que permita realizar las labores operativas,

como el pago de la nómina, que brinde los datos oportunos para el control y la planeación como por ejemplo un control estricto del presupuesto de capacitación. Por último, debe brindar algunos datos importantes para la definición de políticas tales como el índice de rotación, entre otros.

Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

10. Nombre: Reparación, Remodelación y Equipamiento Integral Dependencias de Aduanas

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: Implementar el acondicionamiento en la infraestructura del medio ambiente de trabajo, que resulte motivador para el desempeño laboral de los funcionarios en las diferentes Aduanas del país, permitiendo el logro del mejoramiento en las condiciones de higiene laboral, calidad del Servicio, labor fiscalizadora a través de un adecuado equipamiento y por ende un positivo impacto en la imagen del Servicio Nacional de Aduanas ante la comunidad nacional.

Beneficiarios: Los funcionarios que se desempeñan en las diferentes Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas y en los pasos fronterizos junto a los usuarios demandantes de los servicios de comercio exterior en el país.

11. Nombre: Implementación Sistemas Aduaneros por Internet en Aduanas

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: El Proyecto tiene como objetivo general disminuir la evasión tributaria del país, relacionado con el ingreso y salidas de mercancías, lo cual implica crear las condiciones necesarias para que la implementación de los sistemas informáticos, en términos de solución eléctrica se alcance sin inconvenientes, asimismo, entregar los elementos técnicos que permitan completar los procedimientos de fiscalización en Zona Primaria.

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

12. Nombre: Construcción Sistema Apoyo a las Operaciones y Procesos de Fiscalización Del Servicio Nacional de Aduanas.

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

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

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

13. Nombre: Mejoramiento de Hardware y Software Aduanas

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: Contar con una plataforma tecnológica que permita cumplir en forma eficiente las funciones del Servicio, reponiendo y ampliando el parque de Hardware y Software con el que cuenta Aduana. Este equipamiento y software permitirá la renovación de los elementos que componen las capas cliente, central, comunicaciones y control. Con ello, Aduana podrá mantener los servicios y sistemas,

además de permitir aumentar su rango de acción y capacidad de adaptación a los constantes cambios de los procesos asociados al comercio internacional.

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

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

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

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

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

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

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

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

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

Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

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

Tipo de Iniciativa: Proyecto, Diseño.

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

Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

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

Tipo de Iniciativa: Proyecto, Diseño.

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

Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

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

Tipo de Iniciativa: Proyecto, Diseño.

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

Beneficiarios: Funcionarios de Aduanas.

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

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

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

Beneficiarios: Comunidad Nacional.

20. Nombre: Mejoramiento y Habilitación Instalaciones de Aduanas.

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: Esta iniciativa tiene por objeto desarrollar trabajos de reparación de las dependencias de Aduanas a nivel nacional (Direcciones Regionales, Administraciones, Pasos Fronterizos y/o Avanzadas).

Beneficiarios: Comunidad Nacional, Funcionarios de Aduanas.

21. Nombre: Actualización del Manual de Procedimientos de Auditoría A Posteriori.

Tipo de Iniciativa: Estudio.

Objetivo: El proyecto tiene por objetivo lograr una actualización, operacional, técnica y legal, de los temas tratados en la versión original del Manual de Procedimientos de Auditoría a Posteriori", desarrollado por auditores consultores en el año 2001, adicionando nuevos temas de riesgo aduaneros. Este nuevo manual de procedimientos permitirá el desarrollo de las auditorías aduaneras futuras, convirtiéndose en una herramienta fundamental para el desarrollo y logro de los objetivos de los equipos de fiscalización y diseñar procedimientos estándares de auditoría a posteriori para aquellas Áreas de Importancia Estratégica (AIE) definidas en el Plan Nacional de Fiscalización 2007-2010.

Beneficiarios: Comunidad Nacional, Funcionarios de Aduanas.

Cuadro 6
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²²	Ejecución Acumulada al año 2007 ²³	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 ²⁴	Ejecución Año 2007 ²⁵	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores	8.577.468	886.679	10,38	3.412.884	886.679	25,98	2.526.205	1
Análisis para la Implementación de Acuerdos de Libre Comercio	213.923	4.000	1,90	186.366	4.000	2,14	182.366	1
Adquisición Equipamiento Tecnología No Invasiva Para Control De Drogas	1.080.330	310.313	28,72	336.463	92.951	27,63	243.512	1
Construcción de Aplicaciones para la Modernización del Sistema de Comercio Exterior.	252.397	187.972	74,47	35.700	29.201	81,80	6.499	1
Normalización De Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía Del SNA	920.156	393.148	42,73	718.496	344.511	47,95	373.985	1
Adquisición De Redes De Telefonía IP Para el SNA	447.775	410.630	91,70	308.269	308.235	99,99	34	2
Ampliación Edificio Esmeralda DNA, Valparaíso. <i>Diseño</i>	24.368	21.421	87,91	17.238	17.238	100	0	2
Ampliación Edificio Esmeralda DNA, Valparaíso. <i>Ejecución</i>	628.443	0	0	589.502	0	0	589.502	1
Adquisición de Plataforma De Seguridad en el Servicio Nacional De Aduanas.	670.872	30.500	4,55	580.542	30.500	5,25	550.042	1

²² Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

²³ Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2007.

²⁴ Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2007.

²⁵ Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2007.

Cuadro 6
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²²	Ejecución Acumulada al año 2007 ²³	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 ²⁴	Ejecución Año 2007 ²⁵	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Adquisición Sistema de Recursos Humanos, Remuneraciones, Turnos y Viáticos	204.286	2.981	1,50	183.694	2.981	0,51	180.713	1
Reparación, Remodelación y Equipamiento Integral Dependencias de Aduanas	176.709	112.611	63,73	64.557	31.390	48,62	33.167	1
Implementación Sistemas Aduaneros por Internet en Aduanas	900.984	780.605	86,64	51.574	0	0	51.574	1
Construcción Sistema Apoyo a las Operaciones y Procesos de Fiscalización Del Servicio Nacional de Aduanas.	766.502	125.859	16,42	441.624	125.858	28,50	315.766	1
Mejoramiento de Hardware y Software Aduanas	1.877.420	206.061	10,98	510.923	229.993	45,02	280.930	1
Adquisición y Desarrollo Para Automatizar Gestión de Base de Datos	130.774	0	0	122.389	26.884	21,97	95.505	1
Mejoramiento en Prevención de Riesgo y Ambientes de Trabajo Del Servicio Nacional de Aduanas	65.788	3.982	6,05	57.385	5.802	10,11	51.583	1
Instalación Sistema de Detección Temprana de Incendios	18.247	0	0	17.078	0	0	17.078	1
Construcción de Escalas de Emergencia en dependencias de Aduana.	34.836	0	0	32.603	0	0	32.603	1
Mejoramiento de Procesos Técnicos Aduaneros e Implementación de un Sistema	35.032	0	0	32.779	0	0	32.779	1

Cuadro 6
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²²	Ejecución Acumulada al año 2007 ²³	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 ²⁴	Ejecución Año 2007 ²⁵	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Computacional								
Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático.	945.951	1.305	0,14	382.360	1.305	0,34	381.055	1
Mejoramiento y Habilitación Instalaciones de Aduanas.	392.825	153.277	39,02	367.632	153.277	41,69	214.355	1
Actualización del Manual de Procedimientos de Auditoría A Posteriori	91.629	0	0	51.440	0	0	51.440	1

Notas:

1. El costo total estimado corresponde al valor entregado por MIDEPLAN a través de la fichas EBI
2. Proyecto Finalizado. El costo total estimado corresponde al valor entregado por MIDEPLAN a través de la fichas EBI

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ²⁶	% Cumplimiento ²⁷	Notas
Despacho de mercancías	Porcentaje de manifiestos terrestres que se tramitan electrónicamente	(Cantidad de manifiestos terrestres tramitados electrónicamente/Total de manifiestos terrestres tramitados)*100	%	17	28	43	30	SI	144	1
Despacho de mercancías	Porcentaje de manifiestos aéreos tramitados electrónicamente	(Cantidad de manifiestos aéreos tramitados electrónicamente/Total de manifiestos aéreos tramitados)*100	%	83	86	86	80	SI	108	
Despacho de mercancías	Porcentaje de manifiestos marítimos tramitados electrónicamente	(Cantidad de manifiestos marítimos tramitados electrónicamente/Total de manifiestos marítimos tramitados)*100	%	NM	1	59	50	SI	119	
Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de Servicios de exportación calificados en tiempo estándar	(Cantidad de servicios de exportación calificados dentro del tiempo estándar / total de solicitudes de calificación de servicios)*100	%	NM	92.3	80.8	70	SI	116	
Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de desafectaciones de vehículos (art. 35, ley 13.039) resueltas en tiempo estándar	(Cantidad de desafectaciones de vehículos(art 35, ley 13.039) resueltas en tiempo estándar / total desafectaciones de vehículos tramitadas)*100	%	NM	100	84.6	55	SI	154	2
Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de Dictámenes de Clasificación tramitados en tiempo estándar	(Cantidad de dictámenes de clasificación tramitados en tiempo estándar / total de dictámenes de clasificación tramitados)*100	%	NM	94.8	98.5	60	SI	164	3

²⁶ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

²⁷ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ²⁶	% Cumplimiento ²⁷	Notas
				2005	2006	2007				
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Porcentaje del valor CIF de las operaciones de importación objeto de fiscalizaciones en línea y a posteriori	(Monto en valor CIF de importaciones fiscalizadas en línea y a posteriori / Monto en valor CIF de las importaciones tramitadas)*100	%	NM	45	52	45	SI	115	
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Porcentaje de denuncias por infracciones a la propiedad intelectual por contrabando propio e impropio y por derechos dejados de percibir	(Cantidad de denuncias por infracción a la propiedad intelectual, contrabando propio e impropio y por derechos dejados de percibir / total de operaciones declaración de ingreso seleccionadas por el modelo de selectividad para revisiones a posterior y/o en línea)*100	%	NM	0	23	20	SI	115	
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Porcentaje de operaciones fiscalizadas	(Cantidad de operaciones fiscalizadas / cantidad de documentos de ingreso y salida tramitados)*100	%	NM	0	9	5	SI	168	4
Generación y Difusión de Información	Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega de información de comercio exterior a Organismos Oficiales (Envíos mensuales)	(Cantidad de envíos dentro del plazo / cantidad total de envíos)*100	%	NM	100	91.7	75	SI	122	5
Generación y Difusión de Información	Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega de información de comercio exterior a Organismos Oficiales en forma periódica (semanal)	(Cantidad de envíos dentro del plazo / cantidad total de envíos)*100	%	NM	100	92.4	79.9	SI	116	

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

1. La meta propuesta se cumple y fue superada dado la implementación a nivel nacional del sistema, el programa de difusión y el apoyo brindado a los transportistas para poder entender y operar la nueva modalidad de tramitación. Un hecho relevante consistió en la consolidación de la Zona primaria de El Sauce en Los Andes, el mayor complejo de carga terrestre del país. En él, la utilización del sistema de manifestación electrónica permite la minimización de los tiempos de revisión y tramitación, por lo cual es adoptado por la gran mayoría de los usuarios. Otro hecho relevante lo constituye el aumento de la transferencia con los países vecinos, lo cual implicó un leve aumento en el número de tramitaciones de MIC/DTA de salida.

Se estima que el comportamiento de este indicador será mejorado y su nivel de eficiencia durante los próximos periodos aumentará, dado que el sistema está implementado a nivel nacional y se prevé que cada vez más transportistas utilicen los sistemas de manifestación electrónica.

2. Durante el año 2007 se adoptaron medidas extras para garantizar que la tramitación de las solicitudes se efectuara en un plazo razonable, lo que se tradujo en un sobrecumplimiento. Por otra parte, hubo una disminución de solicitudes de desafectación presentadas a trámite, debido a que un alto número de interesados desisten de efectuar el trámite, cuando solicitan información, atendido los costos que se generan por el pago de los impuestos y derechos comprometidos. Además, el universo de presentaciones recibidas en el año fue reducido, inferior a 20 presentaciones, lo que incide directamente en un mayor porcentaje de cumplimiento del indicador.

Se estima que para el presente año (2008) este indicador mantendrá su comportamiento, por lo que, fue eliminado del formulario H 2008 ya que no es relevante medir la gestión en un área que presenta bajo movimiento.

3. La meta de este indicador fue altamente impactada por una disposición administrativa que redujo los plazos de tramitación. Se trata del Oficio N° 140, del 6 de mayo de 2007, mediante el cual el Director Nacional de Aduanas, estableció nuevos plazos para resolver diversas solicitudes administrativas relacionadas con trámites aduaneros, entre las que se encuentran las Solicitudes de Dictámenes de Clasificación Arancelaria. Desde esa fecha en adelante, el 100% de este tipo de solicitudes debe tramitarse en un plazo de 30 días, en circunstancias que la meta comprometida consistía en tramitar el 60% de las solicitudes en un plazo de 45 días. Como ya no es posible reducir más el plazo de resolución, este indicador fue eliminado del formulario H 2008.

4. Este indicador fue sobre cumplido debido a una mayor selectividad causada por la inclusión de nuevos riesgos vinculados a productos sensibles como harina, derivados del trigo de la partida 23.02, leche, propiedad intelectual, medio ambiente y otros. La fiscalización masiva del sector courier en período 2006-2007, que significó fiscalizar un alto número de operaciones y que tuvo como resultado formular sobre 5000 cargos. También, se aumentó la actividad fiscalizadora a posteriori del valor. Asimismo, la entrada en vigencia de nuevos tratados y acuerdos, significó que un mayor número de operaciones sean tramitadas con régimen de importación bajo acuerdo, operaciones que son objeto de selección para revisión con el fin de verificar que cuenten con todas las exigencias para acogerse a los regímenes de importación con preferencia arancelaria. En atención al desempeño efectivo del indicador en el periodo analizado, se ha mantenido para 2008, aumentando su meta al 8%.

5. Este indicador se sobre cumplió, debido a que se automatizaron muchos procesos que antes eran manuales. Ejemplo de ello es que a partir del mes de Octubre de 2007, el Banco Central está recibiendo la información estadística directamente en su servidor, provisto del sistema de Aduanas. Por otra parte, los sistemas existentes fueron mejorados en su rendimiento lo que afectó positivamente en los tiempos de generación de la información estadística. Por esta misma razón este indicador no fue presentado en el formulario H del 2008.

- **Otros Indicadores de Desempeño**

Cuadro 8 Otros indicadores de Desempeño año 2007							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
Despacho de Mercancías	% Reclamos de Valoración tramitados dentro del plazo	(Cantidad de fallos de valoración tramitados en tiempo estándar / Cantidad total de fallos de valoración tramitados)*100	%	57	66	72.7	1
Despacho de Mercancías	% Reclamos de Clasificación tramitados dentro del plazo	(Cantidad de fallos de clasificación tramitados en tiempo estándar / Cantidad total de fallos de valor tramitados)*100	%	86	83	83	2
Despacho de Mercancías	% Disminución del Stock de reclamos pendientes de fallo	((Cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31 de Diciembre t/ Cantidad de reclamos pendientes de fallo al 31 de Diciembre t-1)-1)*100	%	-17	-29	72.5	3
Producto Interno Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtitulo 22	(Presupuesto ejecutado Subtitulo 22 (\$) / Presupuesto asignado Subtitulo 22 (\$)) *100	%	90	96	78.6	4
Producto Interno Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtitulo 29 y 31.	(Presupuesto ejecutado Subtitulo 29 y 31 (\$) / Presupuesto asignado Subtitulo 29 y 31 (\$)) *100	%	37	35	33.1	5
Fiscalización de operaciones de Comercio Exterior	% de denuncias por art 174, 178 y sigtes de la Ordenanza de aduanas formuladas a operaciones de ingreso y salida a posteriori.	(Cantidad de denuncias por art 174, 178 y siguientes / total de denuncias.)*100	%	50.2	51.7	41.4	6
Fiscalización de operaciones de Comercio Exterior	Monto total en MUS\$ de cargos formulados a operaciones de ingreso y salida fiscalizadas más el contrabando valorado.	Cantidad Total de US\$	MMUS\$	37.7	26.6	36.7	7

Notas:

1. Este indicador ha ido aumentando su nivel de cumplimiento desde el año 2005. La baja de éste se produjo por la entrada en vigencia del acuerdo GATT/OMC, el cual implicó la aplicación de un nuevo método de valoración. En los años siguientes se puede notar un avance en la aplicación de dicho método, lo que se tradujo en la reducción de los tiempos de respuestas en los fallos emitidos.
2. El resultado de este indicador se ha mantenido en el tiempo, no presentando grandes cambios.
3. El valor de este indicador aumentó considerablemente, presentando un aumento en su stock de 72.5%. Lo anterior, se debe a que la cantidad de fallos emitidos durante el periodo fue menor a la de años anteriores, sin embargo, los reclamos mantuvieron su tasa de ingreso. Lo anterior impidió rebajar el stock pendiente y por el contrario lo aumentó.
4. La disminución en este indicador se vio impactada debido a que durante el año 2007 se decretaron los recursos el día 14 de diciembre, lo que impidió su ejecución efectiva, quedando solo a nivel de compromisos.

-
5. La baja ejecución en este subtítulo responde principalmente a que la mayoría de los proyectos corresponden al área informática, quien efectuó una reestructuración, lo que se tradujo en un “congelamiento” de las iniciativas, siendo éstas reactivadas a fines de año alcanzando mayoritariamente a comprometer. Por otro lado, uno de los proyectos de mayor envergadura en el Servicio corresponde a “Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores”, el cual implicó realizar dos licitaciones internacionales, de las cuales mayoritariamente se logró comprometer y sólo devengar aproximadamente un 25%.
 6. La baja en el indicador se debió principalmente a que la cantidad de operaciones fiscalizadas aumentó con respecto de años anteriores. Esta situación se ve reflejada en el indicador “Porcentaje de operaciones fiscalizadas” del cuadro 7.
 7. El comportamiento fluctuante de este indicador responde a situaciones puntuales generadas en ciertas Aduanas, las cuales no pueden preverse. Para el año 2007 se realizaron incautaciones por contrabando de cigarrillos, lo que impactó en el resultado final del indicador.

● Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007			
Objetivo ²⁸	Producto ²⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁰
Profundizar alianzas con sector privado y público, asociados a la cadena de comercio exterior.	Portal Web de Comercio Exterior: Etapa I	Generación y Difusión de Información	Cumplido
	Establecer líneas de intercambio de información con otros Servicios participantes en el área tributaria, así como poner información en Intranet sobre antecedentes de precios de mercancías, emisión de alertas y similares.	Generación y Difusión de Información	Cumplido
Establecer normas y procedimientos.	Asegurar el cumplimiento de los controles que establecen los Protocolos de Montreal y de Basilea.	Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Cumplido
	Proyecto de ley de reforma al Sistema Infraccional.	Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Cumplido
	Solución Web para el Control de admisiones y salidas temporales de Vehículos nacionales que cruzan hacia/desde Argentina.	Despacho de mercancías	Bajo

²⁸ Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

²⁹ Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

³⁰ Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

• **Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas³¹ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2007)**

Programa/Institución: Servicio Nacional de Aduanas/ Proyecto ISIDORA

Año Evaluación: 2005

Fecha del Informe: 22 Mayo 2008

Cuadro 10	
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Evaluar el funcionamiento de la nueva plataforma.</p>	<p>Se realizó la evaluación del funcionamiento de la nueva plataforma y estas son sus conclusiones:</p> <p>Las mediciones efectuadas se situaron a nivel de la boca del servidor (puerta), obteniéndose valores que muestran nítidamente una mejora en el nivel de desempeño de los servidores de bases de datos, lo que redundará en una mejora global del servicio informático.</p> <p>También se aprecia mejora en el desempeño a nivel de servidores de aplicaciones, habida consideración que se agregó al software una fuerte carga al enlazar las destinaciones aduaneras con los manifiestos, las mediciones indican que la pérdida en el nivel de desempeño es marginal. Cabe mencionar que se encuentra en proceso la migración de la mensajería, punto que ha sido identificado como el mayor cuello de botella de la aplicación ISIDORA. Por consiguiente se espera que una vez concluido este proceso se puedan registrar nuevas mejoras que reditúen un mejor desempeño global del Sistema.</p> <p>Por el periodo en funcionamiento y la cantidad de aplicaciones que están en producción, aun no contamos con un universo de datos que nos permita evaluar todas las variables pre-definidas y que proporcione de manera detallada el rendimiento de las aplicaciones relacionadas con ISIDORA.</p> <p>Sin embargo, por los antecedentes expuestos, se puede ya determinar que la plataforma, cumple con las expectativas trazadas en lo relacionado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortaleza de la plataforma • Seguridad en la administración de los datos. • Tecnología de software nueva y probada en ambientes de alta criticidad. • Soporte del Fabricante • Infraestructura de hardware y software 100% compatible e interoperativa y de • Alto rendimiento. <p>Se adjunta documento con el detalle de la evaluación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Evaluación nueva plataforma (ARIES 2) del Servicio Nacional</p>

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

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>2. Aplicar y evaluar resultados de aplicación de procedimientos internos y externos para el Seguimiento y Control de Gestión del Proyecto, generar un informe que identifique brechas entre lo planeado y ejecutado que incorpore recomendaciones de mejoramiento.</p>	<p>de Aduanas</p> <p>El Departamento de Estudios, en el mes de marzo de 2007, generó un Informe de Recomendaciones como resultado del proceso de seguimiento y control del proyecto Integración de Sistemas (ex ISIDORA), que fue enviado al Subdirector de Informática - Jefe del Proyecto.</p> <p>El citado Informe consta de dos partes, la primera parte describe por cada Etapa del proyecto un resumen de los antecedentes más relevantes, las brechas detectadas respecto de la Carta Gantt original, una descripción de la problemática detectada y recomendaciones y la segunda parte corresponde a un conjunto de recomendaciones de carácter general para mejorar la gestión del proyecto.</p> <p>Este informe fue elaborado en base a los antecedentes entregados por la Subdirección de Informática, respecto del estado de avance del Proyecto a Diciembre de 2006.</p> <p>Junio 2007</p> <p>(1) En respuesta a la observación "No se sabe cuáles son los procedimientos internos y externos para el Seguimiento y Control de Gestión del Proyecto" se adjunta el documento: "Informe de Procedimientos de Control de Gestión" que describe los procedimientos internos y externos consultados y que han estado siendo aplicados. Este documento hace referencia a otros documentos que se han subido como medios de verificación.</p> <p>(2) En respuesta a la observación "También se desconoce cuáles fueron los resultados de la evaluación de estos procedimientos y si se implementaron o no las recomendaciones" Como resultado de la evaluación de los procedimientos para el seguimiento y control de la iniciativa, se puede concluir que éstos son los necesarios y suficientes para sacar conclusiones respecto al desarrollo, los estados de avance y la administración que presenta el proyecto. Por tanto, y de acuerdo a lo analizado a la fecha, no se hace necesario realizar cambios en esta materia.</p> <p>Complementando lo anterior, la aplicación de estos procedimientos al proyecto permitió identificar las brechas entre lo planeado y lo efectivamente ejecutado en cada uno de sus componentes, identificar la problemática y proponer recomendaciones. Estos quedó descrito en el documento "Informe de Recomendaciones -Planilla - Resumen Ejecutivo de Avance del proyecto "Integración de Sistemas"".</p> <p>En términos generales podemos concluir que el proyecto, si bien tiene retrasos, a través de la utilización de los procedimientos descritos, se logra estructurar y recabar la información requerida para identificar desviaciones e implementar las eventuales medidas correctivas.</p> <p>Finalmente, respecto de la implementación de las recomendaciones, esto corresponde a un compromiso a evaluarse a Junio de 2007, y al respecto se está entregando la información pertinente, en el compromiso 4 de Organización y Gestión.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Diciembre 2007.</p> <p>(1) Los procedimientos internos y externos de control de gestión implementados son los siguientes: El Depto. de Proyectos Especiales, dependiente de la Subdirección de Informática del Servicio, encargado del proyecto ISIDORA, realiza periódicamente un control de avance proyecto en base a la carta gantt original del proyecto, identificando las brechas entre lo planificado y lo efectivamente ejecutado y emite periódicamente informes de estado de avance, así como otros informes de indicadores de gestión. Los informes de estado de avance son entregados al Subdirector de Informática y al Depto. de Estudios- responsable del Control de Gestión del Servicio y expuestos durante el año 2007 al Comité Directivo compuesto por el Director Nacional y los Subdirectores por corresponder a un proyecto de carácter estratégico para el Servicio. El Depto. de Estudios en base al análisis de los informes de estado de avance elabora un documento con recomendaciones para mejorar la gestión del proyecto dirigido al Subdirector de Informática. El Subdirector de Informática es el responsable de promover todas las medidas tendientes a mejorar la gestión del proyecto y al cumplimiento de los compromisos adquiridos.</p> <p>(2) Las recomendaciones generales hechas por el Depto., de Estudios a raíz del análisis de los estados de avance del proyecto son:</p> <p>a) Formalizar mediante resolución u otro tipo de documento formal, al interior del Servicio, al Jefe de Proyecto y Encargado Operativo, con la finalidad de establecer claramente las responsabilidades. Con esto se establece quienes serán responsable de la ejecución de cada etapa del proyecto y se tendrá un mejor conocimiento de las actividades desarrolladas y las causas del estado en que se encuentre.</p> <p>b) Agilizar el proceso de preparación de las bases técnicas y administrativas, considerando una comisión en la que se incluyan los diferentes actores (Sub. Jurídica, Sub. Informática y Departamento de Bienes y Servicios). Con esto se pretende disminuir el tiempo en que se demoran en determinar las bases definitivas y aunar criterios y aclarar conceptos.</p> <p>c) Realizar un análisis previo sobre las herramientas y sistemas deben estar terminados y son necesarios para que este proyecto pueda entrar en pleno funcionamiento y no tener que detener el proceso de desarrollo. Con eso se disminuirán los retrasos por espera de servidores o compra de otro tipo de equipamiento. Asimismo, se tendrá mayor control de los tiempos y plazos para la puesta en marcha de los módulos que se van liberando.</p> <p>d) Una vez analizadas las actividades previas al desarrollo se debe reestablecer la carta gantt, considerando plazos reales. Lo anterior con la finalidad de poder contar con algunas holguras en las etapas que se estime.</p> <p>e) Al momento de solicitar el Recurso Humano externo, se debe velar porque se otorgue lo que se solicitó, y se destine a la labor requerida y no a otras actividades.</p> <p>f) Si este proyecto se estableció como prioridad uno, se debe dar la real importancia y seguimiento que corresponde.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2007)</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio N°3989 09.03.2007 del Depto. de Estudios - Envío del Informe de recomendaciones Informe de Recomendaciones -Planilla - Resumen Ejecutivo de Avance del proyecto "Integración de Sistemas" Oficio N°3616 02.03.2007 de la Subdirección de Informática -Envío de estado de avance del proyecto a 31.12.2006. Informe de Avance del Proyecto Integración de Sistemas al 31.12.2006 Informe de Avance del Proyecto Integración de Sistemas al 31.12.2006 con información complementaria, solicitada por el Depto. de Estudios. Informe de Ejecución Presupuestaria del Proyecto Integración de Sistemas al 31.12.2006 (A) Carta Gantt General Proyecto Integración de Sistemas al 31.12.2006 (A.1) Carta Gantt Reformulación Tecnológica al 31.12.2006 (A.2) Carta Gantt Plataforma Explotación al 31.12.2006 (A.3) Carta Gantt DIN Migración al 31.04.2006 (A.4) Carta Gantt DUS Migración al 31.08.2006 (A.5) Carta Gantt Manifiesto Marítimo al 31.12.2006 (A.6) Carta Gantt Manifiesto Terrestre al 31.05.2006 (A.7) Carta Gantt Manifiesto Aéreo al 31.12.2006 (A.8) Carta Gantt Manifiesto Courier al 31.12.2006 (A.9) Carta Gantt Tránsito al 31.12.2006 Informe de Procedimientos de Control de Gestión Acta N°17 Comité Directivo del 20.03.2007 Presentación: Cuadro Estado de Avance de Manifiestos Electrónicos a Marzo de 2007 Acta N°21 Comité Directivo del 22.05.2007 Presentación: Estado de Avance Manifiestos Electrónicos, Proyecto Integración de Sistemas (ex Isidora) Abril 2007 Acta N°24 Comité Directivo del 24.07.2007 Presentación: Estado de Avance Manifiestos Electrónicos, Proyecto Integración de Sistemas (ex Isidora) Junio 2007</p>
<p>3. Implementar acciones correctivas en base a recomendaciones formuladas que permitan solucionar las eventuales brechas detectadas en el informe de seguimiento.</p>	<p>Las recomendaciones planteadas por el Departamento de Estudios a través de su documento "Informe de Recomendaciones -Planilla - Resumen Ejecutivo de Avance del proyecto Integración de Sistemas", fueron todas evaluadas y en gran medida acogidas por la Jefatura del proyecto, quien tomó las medidas y acciones correctivas y perfectivas que se describen en detalle en el documento adjunto denominado "Respuestas del Jefe de Proyecto a las Recomendaciones...". Este documento, hace referencia a otros documentos que han sido subidos como medio de verificación.</p> <p>Diciembre 2007. En respuesta a las recomendaciones generales entregadas por el Depto. Estudios, el Subdirector de Informática adoptó las siguientes medidas: 1) Durante el año 2006 se inició el estudio para reorganizar el proyecto y re-estructurar la Subdirección de Informática. Este proceso concluye en Marzo del 2007 con una serie de cambios al proyecto y a la organización del área de Informática.</p> <p>A través del oficio N° 8.432 del 30.05.2007, el Subdirector de informática encomienda al nuevo Departamento de Proyectos Especiales la función</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>principal y prioritaria de diseñar, construir e implementar a nivel nacional todo el software necesario para completar el Proyecto Integración de Sistemas (ex - ISIDORA) y efectuar la planificación de actividades, seguimiento y control de avance del proyecto. Asimismo, define que pasan a integrar este Departamento los analistas encargados de los módulos del proyecto de integración de sistemas, individualizando cada módulo y su responsable.</p> <p>2) El Jefe de Proyecto convino con las Subdirecciones un procedimiento destinado a exponer anticipadamente los objetivos perseguidos en las contrataciones, en particular en materias referida a tecnología, con lo que se facilitó la comprensión cabal de las iniciativas y a la vez el perfeccionamiento de las bases técnicas antes de formalizar las licitaciones.</p> <p>Con este procedimiento se evitarían las iteraciones de revisión de documentos entre las unidades participantes del proceso de licitación. Y fue aplicado en el proceso de compra de la nueva plataforma de servidores (Aries II), infraestructura que soporta las aplicaciones del proyecto Integración de Sistemas, logrando mayor fluidez en el proceso de compra, respecto de anteriores licitaciones, en las que no se aplicó.</p> <p>3) Respecto de los análisis que se realizan sobre las herramientas (equipamiento y software) que han sido implementados para soportar las aplicaciones del proyecto de Integración de Sistemas, el primero de ellos, corresponde al estudio previo que permite elaborar las Bases Técnicas para su compra. Respecto de la implementación de estas herramientas, se han destinado profesionales especialistas en las áreas de ingeniería de sistemas, comunicaciones y desarrollo de software que han coordinado las actividades de implementación con la empresas proveedoras de estas tecnologías, sin embargo, debido a la necesidad de mantener activa la plataforma informática central un elevado número de horas tanto en días hábiles como in hábiles (up-time) y debido al grado de complejidad técnica se han presentado problemas imprevistos y de difícil diagnóstico, en particular relativos al uso de recursos en la red WAN y acceso a Internet, los que no se pudo identificar previamente en el proceso de planificación.</p> <p>4) Uno de los compromisos al definirse la Carta Gantt con DIPRES, en Julio del año 2005, fue no modificar la Carta Gantt en forma unilateral. Lo que se ha realizado a cambio, es un Informe de Avance referido a la Carta Gantt Inicial que explique las desviaciones, y que estima los plazos reales de término.</p> <p>5) El Jefe de Proyecto siempre ha velado para que los recursos estén destinados a las actividades del proyecto Integración de Sistemas de Comercio Exterior. Sin embargo el alcance del proyecto ha experimentado algunas variaciones, derivadas de la puesta en marcha de sistemas de información directamente vinculados al proyecto principal. Concretamente ha sido necesario adecuar interfases entre las destinaciones aduaneras (DIN y DUS) y el manifiesto de carga terrestre (MIC-DTA).</p> <p>6) El Jefe de Proyecto siempre ha dado prioridad uno, real importancia y seguimiento a las actividades del proyecto Integración de Sistemas de Comercio Exterior.</p> <p>Es así como, se realizó una reestructuración de la Subdirección de Informática y se creó el Departamento de Proyectos Especiales (Res.2210/07) cuya función principal y prioritaria es diseñar, construir e</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>implementar a nivel nacional todo el software necesario para completar el Proyecto Integración de Sistemas (ex - ISIDORA) y efectuar la planificación de actividades, seguimiento y control de avance del proyecto. Las respuestas a las recomendaciones específicas se detallan en el documento adjunto.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Respuesta del Jefe de Proyecto a las Respuesta a las Recomendaciones emitidas por el Depto. de Estudios, producto del seguimiento hecho al Proyecto Integración de Sistemas (Ex-ISIDORA) Resolución Exenta N°2210 del 02.05.2007, del Director Nacional de Aduanas, que aprueba y describe la reestructuración de la Subdirección de Informática. Oficio N° 6918 del 02.05.2007 del Subdirector de Informática del SNA. Mat: Designación de Jefe para el Departamento de Proyectos Especiales Resolución Afecta N° 769 del 22.05.2007, del Jefe del Depto. de Personal del SNA, con nombramiento del Jefe del Departamento de Proyectos Especiales. Oficio N° 8432 del 30.05.2007, del Subdirector de Informática, que encomienda funciones al interior de los Departamentos de la Subdirección de Informática. Oficio N° 22750 del 19.12.2006 que amplía antecedentes para respaldar la solicitud de rectificación del contrato por la plataforma ARIES 2.</p>
<p>4. Aplicar el instrumento y entregar resultados de la medición de la satisfacción de usuarios. Identificar en base a estos, insuficiencias o debilidades, y proponer medidas de mejoramiento respecto de ellas.</p>	<p>Se elaboraron los Términos de Referencia para la contratación de los servicios de diseño, aplicación y análisis de una encuesta de satisfacción de usuarios de los sistemas Manifiesto Terrestre y Courier del proyecto Integración de Sistemas (ex-ISIDORA) y a través de la resolución exenta N° 1123 del 8 de marzo de 2007, se autorizó la contratación de los servicios, utilizándose para ello la modalidad de cotizaciones abiertas a través del Sistema Chile Compra. En Chile Compra esta iniciativa se encuentra identificada con el código 586-26-C007. Junio 2007 Los TR incorporaron el diseño del instrumento en cuanto a sus objetivo, modelo de medición, universo de encuestados, varianza poblacional, tamaño de muestral, error muestral, y otros aspectos estadísticos. Los encuestados son todos los usuarios de los módulos manifiesto aéreo y courier, incluidos los funcionarios de aduanas. Nuevos antecedentes: Por resolución exenta N° 1530 del 28.03.2007 del Subdirector Administrativo, se aprobó la adjudicación de los servicios de de diseño, aplicación y análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios, a favor de la empresa DEMOSCOPICA S.A. El día 3 de Julio de 2007 se inició la ejecución de las actividades de la carta gantt contratadas. La aplicación de la encuesta se está desarrollando entre los días 20 y 30 de Julio de 2007. La demora en el comienzo de las actividades se debió a la dificultad para obtener todos los datos del universo de encuestados.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Diciembre 2007.</p> <p>La empresa Demoscópica aplicó la encuesta de satisfacción a usuarios de ISIDORA, de acuerdo a lo contratado y entregó el informe con los resultados, conclusiones y recomendaciones, del que se extraen, a modo de resumen, algunos textos: "el sistema ISIDORA...genera en el conjunto de sus usuarios, niveles de satisfacción medio-bajos.. En la medición inicial previa, el 28,6% de sus usuarios se declaran satisfechos con el sistema (notas 6 y 7), mientras que el 27,5% de ellos se manifiestan insatisfechos con el sistema (notas 1 a 4). En la medición posterior a la presentación (y recordación) de instancias específicas de operación con ISIDORA, la satisfacción asciende al 30,1%, mientras que la insatisfacción desciende a un 24,3%..."...los usuarios se concentran en la nota 5 (nivel medio de satisfacción)..." A partir de los resultados obtenidos, las principales debilidades del sistema, identificadas por los usuarios, están en la operatividad del sistema/estabilidad y el soporte técnico/mesa de ayuda.</p> <p>Por lo tanto, las medidas propuestas para mejorar los resultados obtenidos, están orientadas a mejorar la calidad del sistema en las áreas débiles.</p> <p>Respecto de la mesa de ayuda se propone</p> <ul style="list-style-type: none"> - extender el horario de la Mesa de Ayuda a 7 x 24, ya que gran parte de los usuarios encuestados trabaja en horario nocturno y no tienen área de soporte en la D.N.A. - realizar capacitaciones a la mesa de ayuda evaluadas, con la finalidad de programar actividades de reforzamiento de ser necesario. - planificar cursos de capacitación y reforzamiento a este tipo de usuarios. <p>Respecto del soporte técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contar con personal que pueda concurrir a las oficinas de los usuarios. <p>Respecto de la operatividad del sistema/estabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Servicio Nacional de Aduanas, durante el segundo semestre de 2006 y primer semestre de 2007 implementó dos proyectos, de alta complejidad e importancia, con la finalidad de potenciar la Plataforma ARIES del Servicio que soporta al sistema ISIDORA y a la mayoría de las aplicaciones que operan en el Servicio. Estos proyectos son (1) la incorporación de la Plataforma ARIES II y (2) Core Central de Comunicaciones, cuyos procesos de implementación, consideramos, influyeron en la perspectiva de los usuarios respecto de la estabilidad del sistema. Es más, la encuesta se realizó en el mes de julio, en abril se terminó de instalar la plataforma "Aries II" y en agosto se finalizó la implantación de la nueva plataforma de comunicaciones. <p>Por lo tanto respecto de este punto, al estabilizarse la nueva plataforma del Servicio automáticamente se han estabilizado las aplicaciones de ISIDORA.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución Exenta N° 1123 del 8 de marzo de 2007 Resolución Exenta N° 1530 del 28 de marzo de 2007 Contrato del 03.07.2007 Servicio Nacional de Aduanas y Demoscópica S.A.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>5. Implementar las recomendaciones procedentes de los resultados obtenidos mediante el instrumento que mida la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Carta Gantt de Actividades Informe con cuestionario de Pre-test aplicado y cuestionario final de la encuesta generado por la empresa Demoscópica S.A. INFORME FINAL DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES "Estudio Satisfacción de Usuarios del Programa ISIDORA para el Servicio Nacional de Aduanas" Propuesta de Medidas para mejorar los aspectos débiles identificados por los usuarios Láminas de apoyo. Contextualización de los resultados.</p> <p>El Informe Final con los resultados detallados de la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios, el análisis de los datos y las recomendaciones y conclusiones generadas del análisis, será entregado por la empresa DEMOSCOPICA al Servicio con fecha 16 de agosto de 2007 (según carta gantt del proyecto). Después de la aprobación, por parte del Servicio, de dicho Informe, se evaluarán, programarán e implementarán las medidas asociadas a las recomendaciones generadas.</p> <p>Diciembre 2007 La encuesta fue aplicada por la empresa Demoscópica en Julio de 2007. El informe entregado contiene recomendaciones generales, basadas en el resultado del estudio, orientadas a mejorar las áreas de mayor debilidad del sistema, así como a mantener las áreas de calidad. En respuesta a las recomendaciones se han adoptado las siguientes medidas:</p> <p>1) La inversión en TIC para mejorar la estabilidad del sistema fue hecha al implantar la nueva plataforma Aries II y de comunicaciones, la que está en constante evaluación con la finalidad de mantener el nivel de servicio y la continuidad operacional de los usuarios.</p> <p>2) Las iniciativas de inversión a ejecutar durante el año 2008 y 2009, respecto de la plataforma central y site de contingencia, están orientadas a aumentar su capacidad con la finalidad de soportar el crecimiento de las transacciones generadas de los nuevos componentes de ISIDORA que entraron en operación y así mantener el nivel de servicio.</p> <p>c) Están programados a partir de marzo de 2008, la dictación de cursos, evaluados, por parte de los Deptos. de la Subdirección de Informática (Manifiestos y Destinaciones Aduaneras) y la Subdirección Técnica (procedimientos y normativa), para la mesa de ayuda: (1) Sistema Manifiesto Marítimo, BL hijo (16 horas); (2) Sistema Manifiesto Terrestre, "cruce" con las DUS (8 horas); (3) Sistema Manifiesto Aéreo (4 horas); (4) Curso de Arancel Aduanero, Acuerdos Internacionales (16 horas); (5) Sistema DUS, nueva funcionalidad en Zonas Primarias (8 horas) y (6) Sistema DIN, nuevas funcionalidades (8 horas).</p> <p>d) Personal del Depto. de Proyectos Especiales - ISIDORA está realizando diariamente apoyo a la mesa de ayuda, como una segunda derivada, a problemas de mayor complejidad que la mesa de ayuda no es capaz de resolver.</p> <p>e) Respecto del soporte técnico está en proceso de corrección de observaciones de la Contraloría, las Bases Técnicas y Administrativas para la licitación "Servicios Integrales de Microcomputación" que incorpora la contratación de los siguientes servicios: (1) Soporte Telefónico, Soporte en Terreno y con Soporte con Herramientas de Toma</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>de Control Remoto;(2)Herramientas y Servicios de Administración y Monitoreo Centralizados.(3) Entrega de Informes de Gestión, mensuales y a pedidos.(4) Atención de Mesa de Ayuda (Recepción de llamadas telefónicas y correos electrónicos, Registro, Asignación de número de atención, seguimiento de los trabajos, derivación de llamadas, etc.). La cobertura horaria de este servicio será de 7x24, todo el año y en todo el país.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente el envío del medio de verificación que de cuenta de la implementación de las medidas informadas en la respuesta al compromiso.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Carta Gantt del Estudio Informe con cuestionario de Pre-test aplicado y cuestionario final de la encuesta generada por la empresa Demoscópica S.A. Extracto con Recomendaciones del INFORME FINAL DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES "Estudio Satisfacción de Usuarios del Programa ISIDORA para el Servicio Nacional de Aduanas"</p>
<p>6. Construir los nuevos sistemas DIN y DUS con las actualizaciones funcionales requeridas.</p>	<p>Uno de los objetivo a nivel de propósito del proyecto ISIDORA, es lograr la integración entre las destinaciones aduaneras y operaciones de transporte, en otras palabras, vincular directamente las destinaciones aduaneras DIN y DUS al proceso de manifestación de la carga. Se ha cumplido parcialmente y en forma eficaz con este objetivo, aún sin haber rediseñado ni vuelto a construir los sistemas DIN y DUS. La decisión de diferirlo, se fundamentó en la necesidad de reorientar los recursos internos, destinándolos a resolver la operación del nuevo Puerto Terrestre en la Aduana de Los Andes (PTLA). En efecto, complementariamente, al sistema de operación interno del puerto, orientado a cuantificar, valorizar y cobrar los servicios prestados a los privados, era necesario disponer de un sistema capaz de comunicarse electrónicamente con el PTLA y simultáneamente ser capaz de integrar la destinación aduanera con el manifiesto terrestre o documento de transporte.</p> <p>Concurrentemente con lo anterior, y en consideración a que resultaba indispensable establecer un procedimiento informático destinado a facilitar el despacho de las mercancías en los puertos marítimos, se desarrolló el software "numeración anticipada del manifiesto" destinado a que las agencias de naves publiquen en el portal de Aduanas con varias semanas de anticipación la programación naviera, anunciando el arribo de sus naves y simultáneamente obteniendo la numeración anticipada del Manifiesto por parte del sistema ISIDORA.</p> <p>Una vez publicado los arribos de las naves con su número de manifiesto, los agentes de aduanas, asocian cada una de las Declaraciones de Ingreso a la respectiva nave, a través de este número. La segunda etapa de este proceso consiste en efectuar lo que otrora se denominara "cancelación del manifiesto", es decir, vincular cada destinación aduanera a un conocimiento de embarque, procedimiento que permite a las</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Aduanas establecer fehacientemente el eventual remanente de mercancías que no cuentan con documento de ingreso. (Se adjunta documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos)</p> <p>La inversión realizada en las aplicaciones destinadas a la integración de las destinaciones aduaneras y los documentos de transporte, más sucesivas mantenciones correctivas y adaptativas de los actuales sistemas DIN y DUS (migrados de plataforma el 2006) ha permitido prolongar su vida útil en operación más allá de lo previsto. No obstante lo anterior, el Servicio contempla, más allá de reconstruir los sistemas DIN y DUS, proceder al rediseño del formulario y consecuentemente de los procesos aduaneros asociados.</p> <p>Es por lo anterior, que el Plan Informático, tiene como tarea de alta prioridad, rediseñar y contratar externamente la construcción de los nuevos sistemas, considerando también el proceso de rediseño, al que además deberán incorporarse algunas iniciativas derivadas de la ejecución de la Agenda Normativa, situada como proyecto estratégico de la Dirección Nacional.</p> <p>La estrategia definida por el Servicio, para abordar esta iniciativa, es externalizar todo el proceso de la construcción del software. Además por la envergadura, especialmente en el proceso de rediseño, se estima necesaria la participación de numeroso personal de las Subdirecciones. Se estima que el tiempo efectivo para abordar un proyecto de esta envergadura es de 18 meses y para ello el Servicio empleará los recursos del proyecto de inversión "Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático".</p> <p>Diciembre 2007 Se ha definido dentro de los proyectos estratégicos del Servicio para el año 2008, continuar con la integración de los Manifiestos con las Destinaciones Aduaneras. Específicamente, esto sería la integración de los Manifiestos Marítimos y Aéreos, a nivel de sus respectivos documentos de transporte, con las Declaraciones de Ingreso y Salida, a igual nivel de lo implementado para la vía de transporte terrestre. Por la importancia del proyecto, su jefatura está a cargo del Subdirector de Informática.</p> <p>Por otra parte, la construcción de las nuevas aplicaciones de DIN y DUS está supeditada a la contratación previa de una consultoría para el rediseño de sus formularios la que no fue posible contratar el año 2007 por que no se dispuso de presupuesto suficiente en la asignación ad-hoc al servicio a contratar. Sin embargo, esta iniciativa sigue en cartera y se están realizando todas las gestiones necesarias para su materialización durante el año en curso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente la construcción de los nuevos sistemas DIN y DUS para marítimo y aéreo.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	Documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos
<p>7. Realizar seguimiento a los indicadores incorporados en el SIG, de acuerdo a las metas establecidas por el Servicio. El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través del proceso regular de validación del Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio de Aduanas.</p>	<p>Los indicadores de la MML incorporados en el SIG, evaluados a Diciembre de 2006, serán informados a DIPRES en el mes de septiembre del año 2007 junto con el avance al primer semestre de 2007, de acuerdo al proceso regular del PMG de Planificación.</p> <p>La medición de los indicadores de la MML al mes de Diciembre de 2006 se entrega en documento adjunto.</p> <p>Junio 2007 Se realiza periódicamente el seguimiento de los indicadores de la MML que fueron incorporados en el SIG. El Depto. de Estudios, encargado del SIG, genera mensualmente un reporte y un informe trimestral con el resultado de estas mediciones. Ambos documentos son enviados a los Subdirectores, Directores y Administradores de Aduanas para que ellos tomen las medidas correctivas que permitan alcanzar las metas establecidas por Servicio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz de Marco Lógico cuantificada a Diciembre de 2006 Reporte de avance de indicadores al mes de Mayo de 2007 Oficio 145 del 22.05.2007, envía Informe de Gestión 1er Trimestre de 2007 Informe de Gestión Primer Trimestre, marzo de 2007</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Revisar y evaluar propuesta formulada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) respecto del cumplimiento actual del Servicio de las disposiciones del Marco Normativo 2005, y formular un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>A la fecha, sólo se ha recibido de parte de la OMA, un Informe en versión preliminar, (confidencial) por lo que el Director Nacional y los Subdirectores no han elaborado un Plan de Trabajo, hasta no contar con la versión final y oficial de la propuesta entregada por la OMA</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica No Cumplido, hasta contar con versión final y oficial de la propuesta entregada por la OMA, y con el plan de trabajo formulado.</p>
<p>2. Continuar con el proceso de formalización de cambios organizacionales, incluyendo la eliminación en la disparidad de nombres de unidades a nivel regional.</p>	<p>A la fecha no se ha avanzado en este compromiso, a la espera de los resultados del Estudio de Recursos Humanos sobre las brechas de competencia.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Observación:</u></p>
<p>3. Actualizar la estructura organizacional de la Subdirección Informática, considerando la redenominación de algunos departamentos, una redistribución de funciones, y la creación de un nuevo departamento, en el marco de la actualización de la estructura organizacional de la Dirección Nacional de Aduanas.</p>	<p>Con la finalidad de mejorar la gestión de la Subdirección de Informática en el marco de los objetivos estratégicos del Servicio, en el mes de mayo de 2007, a través de la Resolución 2210 del 02/05/2007 se materializó la reestructuración de la Subdirección.</p> <p>Los principales cambios realizados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se redenominaron las unidades existentes de acuerdo a las principales funciones a desarrollar; se crearon dos nuevas unidades, el Depto. de Proyectos Especiales y el Subdepto. de Proyectos y Control de Gestión; se redistribuyeron las funciones, el personal y se designaron a los encargados de cada unidad. <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución 002210. Oficio Encomendación de Funciones.</p>
<p>4. Elaborar las Bases Técnicas para realizar estudio que permita mejorar la gestión del recurso humano, optimizando la distribución del personal entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, el uso de horas extras y de la asignación de turnos, entre otros aspectos.</p>	<p>Las Bases Técnicas y los Términos de Referencia para la licitación del estudio de brechas dotacionales con indicaciones de la consultora MAS, está terminado. Se está a la espera de reunión con el Ministerio de Hacienda y la DIPRES. Actualmente estas bases están en revisión por esta última institución.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Se solicita actualizar la respuesta dada, pues DIPRES envió las observaciones a las Bases Técnicas y Términos de Referencia del estudio, y al parecer ya se cuenta con la versión final de dichos documentos (enviados a Contraloría según lo señalado en siguiente compromiso), no obstante éstas no han sido enviadas a DIPRES como medio de verificación.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Bases para Licitación.</p>
<p>5. Presentar resultados del estudio realizado con el fin de mejorar la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>Durante los meses de Agosto y Septiembre se trabajó en conjunto con la DIPRES, en la elaboración de las bases de licitación, las que fueron visadas al interior de nuestra Subdirección Jurídica. Posteriormente estas bases y debido al monto de la licitación, fueron enviadas a la Contraloría Regional para su toma de razón. Actualmente se encuentran en este proceso, por lo que no ha podido realizarse la licitación del estudio comprometido.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica No Cumplido, ya que el estudio aun no se ha realizado.</p>
<p>6. Incorporar indicadores propuestos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas.</p>	<p>En el punto 4.2.1 del Informe de Gestión del Cuarto Trimestre 2007, se incorporaron 16 indicadores propuestos en la Matriz Evaluación Comprehensiva del Gasto.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente identificar enunciado de indicadores incorporados en el Informe de Gestión, y enviar el medio de verificación señalado.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Gestión 2007.</p>
<p>7. Elaborar e implementar sistema de registro y base de datos informático de las auditorías efectuadas, donde se incorpora en detalle la matriz de riesgo, los planes, programas, resultados de las auditorías (hallazgos y recomendaciones), y el seguimiento de los compromisos. El sistema implementado debe ser consistente con los proyectos de mejoramiento de TIC comprometidas en el Sistema de Gobierno Electrónico del PMG, y la información incorporada en él debe coincidir con la información entregada en el Sistema de Auditoría del PMG.</p>	<p>Se ha desarrollado en Access, una base de datos, que permite realizar tareas de administración de datos, tales como: administrar, recuperar y analizar los datos generados en las auditorías realizadas durante el año calendario.</p> <p>El sistema cuenta con formularios amigables, los cuales se han dividido en principales y secundarios.</p> <p>En el documento adjunto se entregan imágenes de los formularios.</p> <p>A la fecha se ha poblado completamente la base de datos con las auditorías realizadas en el año 2007.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> A través de la respuesta dada y de documento enviado,</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
8. Elaborar informe con la cuantificación de los indicadores propuestos en esta recomendación que permitan comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, y enviarlo formalmente a Directores y Subdirectores de Aduanas para considerarlo en la toma de decisiones.	<p>no es posible verificar que el sistema y base de datos diseñados, se incorpore la matriz de riesgo, los planes, programas, resultados de las auditorías (hallazgos y recomendaciones), y el seguimiento de los compromisos.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Avance Base de datos.</p>
9. Elaborar informe que detalle la forma en que fue considerada la información de resultados de los indicadores que permiten comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas en la asignación del presupuesto 2008, e incorporar estos indicadores en los Informes de Gestión Trimestrales.	<p>De acuerdo a lo sugerido, se ha elaborado un informe con la cuantificación de los indicadores propuestos. Información que también fue incluida en el Informe de Gestión Trimestral, que es enviado formalmente a los Directores y Subdirectores de Aduanas.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente identificar y enviar medio de verificación.</p>
10. Implementar completamente los sistemas de tramitación electrónica de documentos aduaneros y manifiestos de carga.	<p>En el Informe de Gestión Diciembre 2007 se incorporaron los indicadores señalados, invitándose a cada directivo a realizar un análisis de los mismos. Sin embargo, esta información no fue considerada en la elaboración del presupuesto 2008, ya que éste se elabora en los meses de Julio y Agosto de cada año. Esta información si se usará en el presupuesto 2009.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica No Cumplido, ya que la información de los indicadores señalados aun no ha sido considerada en la asignación presupuestaria entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas. Adicionalmente está pendiente el envío de los medios de verificación correspondientes.</p> <p>Durante el año 2007 se logró la automatización de los procesos de ingreso y salida de mercancías, lo que implicó la finalización del proyecto de integración de sistemas informáticos respecto a todos los medios de transporte. De esta forma, se concluyó la totalidad de las aplicaciones informáticas referidas a los manifiestos y la normativa que regula su transmisión electrónica.</p> <p>Actualmente se tramitan electrónicamente el 100% de los manifiestos y guías áreas, el 100% de los manifiestos couriers de ingreso y el 100% de los manifiestos internacionales de carga terrestre de salida. En el caso de los manifiestos marítimos, además de la tramitación electrónica del 100% de los encabezados, en el primer mes de puesta en marcha del sistema, se recibieron más del 25% de los BL master por este medio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Diciembre 2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio Director Nacional sobre encabezados de manifiestos marítimos. Oficio Director Nacional sobre manifiestos marítimos de salidas. Oficio Director Nacional sobre envíos electrónicos de manifiestos marítimos.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>11. Levantar información necesaria a nivel de subproducto, que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico tomando como base lo recomendado en la evaluación.</p>	<p>Oficio Director Nacional sobre envíos electrónicos de conocimientos de embarque.</p> <p>El compromiso fue asumido con una visión integral, a través de la contratación de asesoría externa. El estudio tiene por finalidad disponer de procesos técnicos eficientes, adaptados a las necesidades de los usuarios internos y externos de comercio exterior, reducir los costos de procesamiento, aumentar la productividad de los especialistas, sistematizar y automatizar tareas rutinarias. Además de incorporar metodologías y herramientas para evaluar la calidad de los productos y servicios generados, optimizar los flujos documentales que soportan los subprocesos, incorporar indicadores de gestión, establecer puntos de medición para establecer el desempeño de los subprocesos, entre otros.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2007, se dispone de la versión preliminar del Informe de Diagnóstico, incluyendo una descripción de los procesos de trabajo de la Subdirección Técnica y sus respectivos flujogramas, el que se adjunta como medio de verificación</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se ha levantado información necesaria a nivel de subproducto que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico, tal como señala el compromiso lo que, en función de lo señalado, se hará cuando se disponga del Informe de Diagnóstico en su versión final. El informe preliminar adjunto, sólo da cuenta de los procesos de trabajo de la Subdirección Técnica y sus respectivos flujogramas.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Diagnóstico de la Situación Actual.</p>

- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

Cuadro 11 Cumplimiento PMG 2007											
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII			
Recursos Humanos	Capacitación				☐				ALTA	15%	☐
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				☐				MENOR	5%	☐
	Evaluación de Desempeño				☐				MEDIA	8%	☐
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s				☐				ALTA	15%	☐
	Gobierno Electrónico					☐			MEDIA	9%	☐
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión							☐	ALTA	15%	☐
	Auditoria Interna				☐				ALTA	15%	☐
	Gestión Territorial				☐				MENOR	5%	☐
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							☐	MEDIA	6%	☐
	Administración Financiero-Contable							☐	MEDIA	7%	☐
Enfoque de Género	Enfoque de Género										

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

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

- **Anexo 8: Proyectos de Ley**

PROYECTO DE TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS

BOLETÍN: 3139

Descripción: Proyecto que fortalece y perfecciona la jurisdicción tributaria (tribunales tributarios y aduaneros). Crea tribunales independientes para el conocimiento de las

Objetivo: Establecer una jurisdicción tributaria y aduanera independiente.

Fecha de ingreso: 20 de noviembre 2002

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional en el Senado, para segundo informe de la Comisión de Constitución.

Beneficiarios directos: Contribuyentes que efectúan reclamos en contra de las resoluciones del Servicio Nacional de Aduanas y del Servicio de Impuestos Internos.