

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

Plaza Sotomayor 60, Valparaíso, fono: 32- 2 200 500
www.aduana.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	10
3. Desafíos para el año 2010.....	21
4. Anexos.....	23
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	24
Anexo 2: Recursos Humanos.....	28
Anexo 3: Recursos Financieros.....	33
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	42
Anexo 5: Programación Gubernamental	49
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	54
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009	71
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	72
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	73
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública	74

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, el Servicio 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 1.454 funcionarios(as), que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, diez Direcciones Regionales y seis 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 2009 el intercambio comercial de Chile con el mundo totalizó 90.231 millones de dólares, lo cual significó una caída de 27% respecto del año anterior. Esta reducción se explica tanto por la baja en el monto de exportaciones como en el de las importaciones. Estas últimas disminuyeron 32% respecto del año anterior, llegando a los 38.786 millones de dólares. El monto de las exportaciones, por su parte, alcanzó los 51.444 millones de dólares, equivalente a una caída del 23% respecto del año 2008.

Principales Logros Alcanzados en 2009

En este periodo, entraron en funciones dos nuevos escáneres móviles de contenedores, en los puertos de Valparaíso y San Antonio, tecnología de fiscalización no invasiva fundamental para la detección de mercancías ilegales y contrabando.

Asimismo, generar la normativa adecuada para responder a los cambios del entorno resulta indispensable dentro del eje de la facilitación. En este ámbito, destacan las medidas de la Agenda Normativa 2009, las que fueron implementadas parcial o totalmente durante el pasado periodo, consolidándose como una medida exitosa de cooperación público privada.

En la misma línea, se avanzó en el proceso para la certificación del proceso de despacho de mercancías, bajo la norma ISO 9001, en las aduanas Metropolitana, Valparaíso, Los Andes y Talcahuano quedando en condiciones de certificarse durante el año 2010.

Durante el 2009 se desarrolló el proyecto de Implementación del Operador Económico Autorizado, que considera costos, normativa, objetivos y requisitos. Sin embargo, se decidió postergar su implementación y se determinó incluir esta iniciativa en un proyecto macro.

Se siguió con la implementación del proyecto de interconectividad entre Aduana y Puertos, cuyo objetivo principal es la simplificación y automatización de los controles de ingreso de mercancías a zona primaria, incorporándose a los ya existentes, los Puertos de Arica y Coronel.

En el año 2009, se hicieron diversas inversiones con el fin de habilitar el edificio Beaucheff, dependiente de la Dirección Regional Metropolitana, como Centro de Entrenamiento Aduanero.

En cuanto a los nuevos desafíos que el Servicio Nacional de Aduanas enfrentará durante el año 2010, destaca la necesidad de seguir avanzando en su modernización, lo que se concretará en base a cuatro ejes:

- Misión actualizada acorde con las necesidades y la complejidad del comercio internacional,
- Aplicación de un modelo de gestión basado en procesos y no en las funciones tradicionales,
- Productos institucionales de calidad y
- Recursos Humanos altamente competentes y calificados.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'K. Dietert R.', with a horizontal line underneath the name.

KARL DIETERT R.
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

De acuerdo a las líneas programáticas definidas en el proyecto de presupuestos 2009, el Servicio Nacional de Aduanas presenta los siguientes resultados relevantes:

➤ Operación Normal

En cuanto a las diversas reparaciones, mejoramientos y/o mantenciones de las dependencias del Servicio de Aduana, que tienen como objeto devolverles sus características constructivas, estructura y de confort para una atención de usuarios o funcionamiento óptimo de los funcionarios del Servicio, es posible señalar que de los \$534.974.596 aprobados para el año 2009 se devengó el 92.4% en las siguientes iniciativas:

- Trabajos de Remodelación en Aduana de Antofagasta (M\$ 60.119)
- Implementación de módulos metálicos en Avanzada de Chungará, Aduana Arica (M\$ 49.389)
- Habilitación de baños, bodegas y reparaciones estructurales, Aduana de Osorno (M\$ 40.162)
- Cambio de ventanas y pintura exterior, Aduana de Punta Arenas (M\$ 37.580)
- Reparaciones estructurales y mejoramientos en Aduana de Chañaral (M\$ 33.491)

En relación al Personal del Servicio, durante el año 2009 se incrementó la cantidad en un 2% respecto al año anterior. En cuanto a la cantidad de operaciones (documentos) por funcionarios, estas disminuyeron en un 17.3%, al igual que la cantidad de operaciones fiscalizadas por funcionarios que lo hicieron en un 20.2%, ambas en comparación con el año 2008. Lo anterior, se explica por la caída de 27% del intercambio comercial de Chile con el resto del mundo respecto del año anterior.

Se aplicó la Ley N° 20.212, Art. 6° respecto al incremento de los siguientes beneficios remunerativos del Subtítulo 21 Gastos en Personal:

- Bonificación de Productividad -Art. 14° de la Ley N° 19.479, modificada por el Art. 30° de la Ley 19.882 que incrementa el porcentaje en 1,2% , registrando un mayor gasto respecto al año 2008 de M\$ 281.217.
- Bonificación de Estímulo por Desempeño Funcionario - Art. 11° de la Ley N° 19.479 que incrementa los porcentajes respecto al año 2008 en 1,7% para el 33% de los funcionarios de cada planta de personal mejor evaluados y en 0,85% para aquellos

funcionarios que les sigan en orden descendente de evaluación, hasta completar el 66% de los mejor evaluados, registrando un mayor gasto de M\$ 212.577.

- Asignación Zona Extrema – Art. 13 Ley 20.212 que concede el beneficio y declara bien pagados los montos percibidos de la asignación Art. 11 de la Ley 19.553 y de la Bonificación del Art. 2 de la Ley 19.882. El mayor gasto año 2009 alcanza a M\$ 50.888, respecto del año 2008.
- Bonificación Especial de Retiro: Art. 6° Disposiciones Transitorias Ley 19.882: En el año 2009 accedieron al beneficio ocho funcionarios con un costo anual de M\$ 127.959.

➤ Modernización Tecnológica

El Servicio Nacional de Aduanas y la Asociación de Transporte Expreso de Chile (ATREX) en octubre del 2009 inauguraron el nuevo sistema de exportaciones a través de empresas de transporte expreso (courier), el que contempla la tramitación y seguimiento electrónico, la simplificación de los documentos y la disminución de los tiempos de tramitación.

El proyecto tuvo como objetivo completar el ciclo de optimización del proceso de despacho de mercancías realizado a través de las empresas de entrega rápida, tanto en importación como en exportación.

El nuevo sistema es producto de una exitosa alianza público-privada, a través de la cual Aduanas y cuatro empresas courier desarrollaron un sistema informático común, que permite mejorar la calidad del servicio a los usuarios, a través de una fiscalización aduanera más eficiente.

La implementación de este nuevo sistema beneficiará a las diversas empresas courier, al uniformar la presentación de documentos para la exportación de las mercancías transportadas y disminuir los tiempos de tramitación. Adicionalmente, serán beneficiadas las PYMES, pues la DUSI les permitirá contar con un documento aduanero que respalda sus exportaciones y con el cual podrán solicitar la devolución de IVA ante el Servicio de Impuestos Internos.

Este sistema contribuye a la facilitación en los procesos de envío que, producto del fuerte incremento del sector –que ha experimentado un crecimiento histórico promedio del 12% anual, a excepción del año 2009 de crisis económica- derivado del aumento de Tratados de Libre Comercio con otros países, como Turquía, India, Corea del Sur, entre otros, hacían necesario incluir mayor tecnología en los procesos.

Durante el año 2009, se desarrolló el proyecto “Intercambio MIC/DTA electrónico Chile-Argentina” que se enmarca dentro de la política de interacción con países vecinos, estableciendo una plataforma segura que facilita el intercambio de documentos electrónicos

a nivel internacional, siendo en este caso particular, los documentos asociados a MIC/DTA entre Chile y Argentina. La comunicación establecida con Argentina contempla un fuerte cambio tecnológico asociado a la forma de establecer un medio de comunicación segura con organizaciones de otros países. Dicho cambio implicó generar una capa de software orientada a proveer mejoras en el acceso y autenticación de los clientes que se conectan a estos nuevos Web Services. Dentro de los aspectos tecnológicos que contempla la solución, se destacan los siguientes: Comunicación por medio de Web Services, Certificados digitales para Servidores, Canales encriptados, Certificados digitales de clientes y Token de acceso. Los principales beneficios de la implementación de este sistema son que se establece una plataforma que permite la interacción con otros países, a nivel de servicios, centrada en las recomendaciones del DS 81, en conjunto con la utilización de buenas practicas que favorecen la interoperabilidad, y que el proyecto está orientado a evitar la duplicación de esfuerzos entre los países, asociada a la doble digitación de documentos y, por ende, se agiliza el proceso de registro lo que también elimina los errores asociados a doble digitación.

Durante el año 2009, se extendió a nivel nacional el uso del sistema de digitación web para los usuarios que viajan a en sus vehículos hacia Argentina, quienes pueden llenar los formularios aduaneros en forma anticipada, directamente a través de Internet o en casetas habilitadas en las fronteras para éstos fines.

El tiempo de atención de los viajeros en frontera -en lo concerniente a Aduanas- disminuirá considerablemente, bajando desde unos 10 minutos a 2 por vehículo, ya que el funcionario sólo chequea que el documento esté bien formulado, lo que va en directo beneficio del turismo, en especial de regiones.

El sistema comenzó a operar el 22 de Diciembre del 2008, en su fase piloto, en el paso Mamuil Malal, que une las ciudades de Pucón, en Chile, y San Martín de los Andes, en Argentina, y durante el año 2009 se hizo extensivo a todo el país, constituyendo un hito importante en la facilitación del comercio y turismo con Argentina, beneficiando a los usuarios y haciendo la fiscalización de Aduanas más oportuna y exacta.

El procedimiento implementado consiste en que cuando un ciudadano chileno quiera viajar a Argentina, deberá entrar a la página web www.aduana.cl, link Formularios, donde podrá encontrar el vínculo al Sistema de Digitación Web.

Una vez allí, deberá ingresar su RUT, patente del vehículo y el N° del chasis, lo que lo registrará en el sistema y le permitirá llenar las casillas con información. Una vez completado el formulario, el usuario deberá imprimir 4 copias y llevarlas a la frontera. Toda la información se encontrará en línea, para consulta del usuario y de los funcionarios de Aduanas.

Cuando el usuario vuelva a viajar, sólo deberá actualizar algunos campos, como fecha y nombre del conductor, ya que los otros estarán guardados en el sistema.

Uno de los indicadores de gestión comprometidos por Aduana en el año 2009 era % de FU (Formulario Único Chileno Argentino) tramitados vía web, con meta 9% medido en diciembre y se alcanzó el 40.44%. El sobre cumplimiento de la meta propuesta para el año 2009, se debió entre otras cosas a que el 23 de septiembre se firmó el contrato por la mantención del sistema, lo cual permitió hacer las modificaciones necesarias para agregar funcionalidades que permitieron hacerlo más atractivo para el usuario. Junto con esto, se implementaron cabinas de atención diferenciada, cabinas públicas en frontera y se aplicó el Plan de difusión planificado (publicaciones en diarios, propaganda en radios, etc). Todas estas medidas tuvieron una gran recepción entre los usuarios lo que permitió un aumento sistemático del uso del sistema durante el último trimestre del año, el comportamiento de esta variable externa se situó por sobre lo esperado por el Servicio.

Entre los beneficios de este nuevo sistema está el llenado previo de información vía web, el menor tiempo de atención en frontera debido a que la información ya ha sido digitada previamente por el usuario, la facilidad de uso porque es un sistema amigable para el usuario, la eliminación de actividades administrativas de poco valor agregado que burocratizaban el proceso, y mejoras en labor fiscalizadora, ya que se contará con la información de manera previa al arribo del vehículo.

➤ Inversiones

Entre las inversiones más relevantes se encuentra el proyecto "Adquisición Tecnología para revisión de Contenedores" que, durante el 2009, tuvo una asignación de M\$ 3.341.165 logrando una ejecución efectiva de M\$ 3.249.008 (97,3%). El proyecto tiene como objetivo la adquisición de un total de 7 equipos de rayos X móviles así como la habilitación de zonas especiales de operaciones, para la revisión no intrusiva de contenedores, carga y vehículos. La cualidad móvil debe permitir que el equipo pueda ser utilizado en otros sitios de control aduanero en el país, particularmente en las Aduanas de Arica, Iquique, Valparaíso y San Antonio.

Adicionalmente, se contó con fondos para adquirir y ejecutar otras iniciativas que apuntan a mejorar equipamiento y aumentar la presencia del Servicio en diversos puntos del país. Entre ellos podemos mencionar:

Adquisición Tecnología no invasiva para el Control de Drogas: El 2009 recibió un presupuesto cercano a los M\$ 318.346 y se ejecutó el 56%. 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. Adicionalmente, se destinaron recursos a mejorar infraestructura de las dependencias en que se utilizan estos equipos.

El proyecto "Implementación Sistemas Aduaneros por Internet en Aduanas", contó con M\$ 45.884 - ejecutándose el 100% - recursos que se utilizaron para construir un Control de Aduanas en Puelche y Contao dependientes de la Aduana Regional de Puerto Montt.

Proyecto "Normalización de Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía del SNA", de continuidad, recibió M\$ 59.249 de los cuales ejecutó el 80,7%, siendo su objetivo modernizar los sistemas de distribución eléctrica, datos y de telefonía, de acuerdo a norma vigente. Incluye Direcciones Regionales, Administraciones, diferentes puntos de control y DNA.

Proyecto "Reposición Edificio Institucional Dirección Regional Aduana Metropolitana (en el Aeropuerto AMB)", contó con M\$ 47.396 y cuyo objetivo es el desarrollo del diseño de un nuevo edificio para la Dirección Regional Aduana Metropolitana (DRAM), de manera de entregar una solución definitiva a esta Dirección Regional, la que actualmente se encuentra ubicada en un galpón del antiguo terminal de pasajeros del Aeropuerto Arturo Merino Benítez y que fue reacondicionado como edificio de oficinas.

Finalmente, existen un total de 6 iniciativas vinculadas con mejoras en sistemas informáticos de alta importancia para las operaciones del Servicio, así como de sus clientes, usuarios, beneficiarios, que recibieron recursos por un total cercano a los M\$ 384.530 con un devengo equivalente al 94,29%.

- En Modernización del Estado se incluyen los recursos que financian programas que permitan mejorar la gestión del Estado.

Durante el año 2009 el Servicio Nacional de Aduanas, desarrolló 10 de los 11 Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, dado que se excluyó el sistema Enfoque de Género porque no aplica en los productos generados por este Servicio.

En este año los sistemas en general mantuvieron su etapa y porcentaje ponderado, a excepción del Sistema Gobierno Electrónico que se encuentra en la etapa VII y aumentó su porcentaje ponderado a 10% y el Sistema Integral de Atención, que se encuentra en la etapa VI. Los Sistemas Higiene y Seguridad y Evaluación de Desempeño aumentaron su ponderación a 6% y 7%, respectivamente y el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas disminuyó su ponderación a un 5%, siendo igualmente importantes que los demás sistemas.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Durante el año 2009, el Servicio Nacional de Aduanas adquirió diversos compromisos en materias de Facilitación, Fiscalización y Modernización.

- Producto Estratégico: Generación de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras

En lo relativo a Facilitación, y relacionado con el Producto Estratégico: Generación de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras, se encuentra cumplida la cartera de medidas que conforman la Agenda de Mejoramiento de Procedimientos Aduaneros 2009. El trabajo iniciado el 9 de marzo de 2009, con la conformación de los equipos de trabajo para llevar a cabo el plan 2009, que contemplaba 19 proyectos de mejoras de procedimientos aduaneros, culminó exitosamente con fecha 8 de enero de 2010.

La Agenda de Mejoramiento de Procedimientos Aduaneros del Servicio Nacional de Aduanas es una herramienta de generación normativa, que tiene por objeto la revisión del marco legal y administrativo que regula el comercio exterior aplicado y fiscalizado por el Servicio, generando medidas específicas de actualización, simplificación o publicidad de las normas aduaneras. La finalidad de esta iniciativa es permitir la generación y adecuación de las normas de comercio exterior, para que ellas no se transformen en un obstáculo para su desarrollo. A través de la Agenda de Mejoramiento de Procedimientos Aduaneros, el Servicio Nacional de Aduanas ha reconocido la necesidad de estar en contacto permanente con los principales actores del comercio internacional; asumiendo la necesidad de revisión de la normativa aduanera a partir de la experiencia de quienes son usuarios del sistema. De esta manera, el desarrollo y cumplimiento de la Agenda de Mejoramiento de Procedimientos Aduaneros ha sido una prioridad para el Servicio, que lo involucra y compromete en su integridad. En consecuencia, se han facilitado todos los recursos necesarios para su cumplimiento.

Dentro de los 19 compromisos adquiridos el año 2009, destacaron:

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

- Producto Estratégico: Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior

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

Se continuó con el Proyecto Tecnología Revisión de Contenedores, en una nueva etapa con la adquisición de equipamiento con tecnología no invasiva para revisar contenedores, mediante la compra de scanner móviles que se destinaron a operar en la zona norte del país, asimismo se construyeron y habilitaron zonas de resguardo y operación de dicho equipamiento.

- Producto Estratégico: Generación y Difusión de Información - Información Estadística Permanente

Finalmente, en materia de modernización, el Servicio implementó la Ley N° 20.285 de acceso a la información Pública. Lo que significó que durante el año pasado se comenzó a trabajar en la implementación del archivo del Servicio, sobre la base de las instrucciones que impartieron los ministerios del Interior y Secretaría General de Gobierno. Además, durante 2009 se recibieron y contestaron más de 700 solicitudes de información ciudadana.

En aspectos de atención a usuario(as) se desarrollaron dos estudios, uno destinado a medir la percepción de la imagen corporativa y otro para medir la satisfacción en la atención. En lo relativo al Estudio de Imagen Interna y Externa del SNA, realizado durante el primer semestre de 2009, éste fue adjudicado a la empresa IPSOS Chile, mediante licitación pública. Dicha investigación implicó el levantamiento de información mediante técnicas cualitativas y cuantitativas (focus group, entrevistas en profundidad y encuestas), de la percepción que tienen los usuarios externos e internos de la Aduana, sus labores y responsabilidades. Los resultados de dicho estudio se tradujeron en medidas concretas para el fortalecimiento de la imagen institucional, como rediseño de folletería y vestuario de trabajo y campañas de difusión de nuevos productos más masivas. Con respecto al segundo estudio, el de Satisfacción de Usuarios por la entrega de los Productos Estratégicos del Servicio y que también fue adjudicado a la Consultora IPSOS, se dividió en dos etapas relevantes: la primera que consistió en el levantamiento de los atributos de calidad para los Productos Estratégicos según la percepción de cada tipo de Usuario del Servicio; y una segunda etapa que consistió en la medición de estos atributos al momento de la recepción de todos los Productos Estratégicos del

Servicio, la que se desarrolló entre abril y julio de 2009. Como resultado se midió el nivel de satisfacción general en la recepción de todos los Productos Estratégicos (61%) y el nivel de satisfacción específico por tipo de Usuario para cada uno ellos. Los resultados fueron difundidos a los niveles Directivos del Servicio para que, con ellos, se puedan desarrollar planes de acción que permitan implementar las mejoras pertinentes. De los cuatro productos estratégicos suministrados por el Servicio, el mejor evaluado fue la Fiscalización de Comercio Exterior que obtuvo un 77% de satisfacción global.

- Producto Estratégico: Despacho de mercancías: Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior Generación y Difusión de Información - Información Estadística Permanente

Relacionado con los 4 productos estratégicos del Servicio, y como una forma de mejorar la gestión, en el área de Recursos Humanos se desarrollaron dos estudios, uno de Clima Laboral y otro de Cargos, Competencia y Dotación. Respecto del primero, el estudio fue realizado por la Universidad Católica de Chile y actualmente la Subdirección de Recursos Humanos se encuentra en etapa de evaluación de propuestas de mejoramiento del clima organizacional, separado en tres tipos de alternativas: iniciativas factibles de implementar en el corto plazo, aquellas que requieren de un tiempo mayor de implementación y que suponen la reformulación de proyectos o procesos vigentes y, por último, aquellas que se relacionan con modificaciones legales y por ende de largo plazo y evaluables respecto del lineamiento de la jefatura máxima del Servicio.

El Estudio de Cargos, Competencias y Dotación, también está concluido. Sin embargo, se han pedido reformulaciones del Plan de Capacitación y un benchmarking externo con otros servicios públicos similares al nuestro, respecto de las productividades para la determinación de las dotaciones óptimas, por lo cual se espera que en el primer trimestre 2010 se obtenga la versión final del estudio. No obstante lo anterior, se comenzará a diseñar un plan de trabajo con apoyo de la consultora para iniciar la implementación del modelo de gestión por competencias en Recursos Humanos.

En relación a la incorporación de la perspectiva territorial, relacionada con los 4 productos estratégicos del Servicio, es posible señalar que se materializaron 142 de las 143 acciones comprometidas logrando un resultado global del 99.3%.

Objetivos definidos por el Servicio:

1. Vincular al Servicio Nacional de Aduanas con otros Organismos: Para el alcanzar el objetivo se realizaron actividades incluidas en uno de los 3 programas relevantes del Sistema:

- a. Programa Acceso, diseño y distribución: con 22 actividades ejecutadas entre las que se pueden relevar: Entrega de Cuentas Públicas por parte de las Direcciones Regionales (Tarapacá, Coquimbo, Metropolitana, Bío Bío, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas). También, se ejecutaron numerosas jornadas de difusión a la comunidad escolar (básica, medio y técnico profesional) respecto de la prevención drogas, contando para ello con la presencia de instructores y canes del Servicio entregando material de apoyo, así como del comercio exterior en general entre otros lugares en: La Serena, Talca, Temuco y Metropolitana
2. Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión del Servicio: Para el alcanzar el objetivo se realizaron actividades incluidas en dos de los 3 programas relevantes del Sistema:
 - a. Programa Acceso, diseño y distribución: con 39 actividades ejecutadas a lo largo del país, en las que se puede destacar: reuniones del Comité Ejecutivo de la Mesa Pública Privada para el desarrollo del Comercio Exterior de la Región del Bio Bio (conformado a lo menos por 8 instituciones públicas y 17 organizaciones privadas) cuyo trabajo estuvo fuertemente orientado a buscar soluciones a las Barreras Técnicas que se produce en la cadena logística del comercio exterior de la Región materializándose importantes acuerdo y ejecución de acciones conjuntas
 - b. Programa Complementariedad: Con 29 acciones ejecutadas de las 29 comprometidas, a lo largo del país, se alcanzó un logro del 100% permitiendo potenciar y profundizar la mejora ya obtenida a través del Programa de de Acceso, Diseño y Distribución respecto del Objetivo N° 2 "Generar instancias de coordinación". Entre todas ellas, se puede destacar: Comité de Facilitación de Aeropuerto Arturo Merino Benítez (AMB), que es una instancia regional de trabajo y coordinación de las instituciones vinculadas al Aeropuerto Internacional, cuya misión es mejorar los procesos de atención a los usuarios de éste. Está compuesta por Dirección General de Aeronáutica Civil, Servicio Nacional de Aduanas, Ministerio de Obras Públicas, Servicio Agrícola u Ganadero, Servicio Nacional de Turismo, Servicio Nacional de Pesca, Carabineros de Chile, Policía Internacional, Empresa de Correos de Chile, Líneas Aéreas, Almacenistas, Empresas Courier y otros Usuarios del Aeropuerto. Entre otras iniciativas, se realizaron reuniones con las empresas de envíos de entrega rápida (Couriers) en el contexto de la implementación de la nueva normativa y nuevo sistema de salida de mercancías courier. Asimismo, se trabajó en dos procesos orientados a la facilitación de operaciones aduaneras:
 - i. Ordenamiento de la atención de pasajeros internacionales, en conjunto con el SAG, PDI y DGAC.
 - ii. Implementación del proyecto Exportafácil, liderado por el Ministerio de Economía el que ha contado con la participación de la mayoría de instituciones relacionadas con los procesos de exportación postal, con una orientación principal hacia las MIPYMES

3. Mejorar la entrega de información a los organismos públicos o privados: Para el alcanzar el objetivo se realizaron actividades incluidas en dos de los 3 programas relevantes del Sistema:
 - a. Programa Acceso, diseño y distribución: con 25 actividades ejecutadas a lo largo del país. Entre todas ellas, se puede destacar: Entrega de información estadística del Comercio Exterior en región de Tarapacá a: Intendencia Regional, Secretaría Regional Ministerial de Hacienda, Servicio Impuestos Internos, Servicio Nacional de Pesca, Gobernación del Tamarugal, INE, Carabineros de Iquique, Antofagasta, Tocopilla, Secretaría Regional de Planificación y Coordinación y Fiscal Regional.

Programa Mejoras a los Sistemas de Información con GORES: Con 27 acciones ejecutadas de las 27 comprometidas alcanzando un 100% de logro potenciando y complementando la mejora ya obtenida a través del Programa de Acceso, Diseño y Distribución, respecto del Objetivo N° 3 "Mejorar la entrega de información a los organismos públicos o privados": Se formalizaron acuerdos con 9 GORES, a lo largo del país, en los que se definió la información, de carácter regional, que el Servicio puede proveer y que son de sus respectivos interés. Asimismo, se elaboraron propuestas de contenido de información a enviar, periodicidad, formato, medio por el que se despachará así como de los responsables (a nivel institucional) encargados de cumplir con lo acordado. Lo anterior, representa una mejora y más eficiente focalización en la provisión de información que, a la fecha, ya tenía implementado el Servicio a nivel territorial.

En cuanto a los compromisos en materia de gestión, los resultados del año 2009 fueron los siguientes:

- Programación Gubernamental
Para el año 2009, el Servicio asumió 15 compromisos agrupados en cuatro objetivos estratégicos. Al 31 de Diciembre 2009, si bien la evaluación de los compromisos 2009 remitida a la SEGPRES aún no ha sido evaluada por dicho organismo, se estima que 14 de ellos serán calificados como cumplidos en virtud de lo informado a la SEGPRES y sólo uno de ellos se encuentra parcialmente cumplido (50%), compromiso que corresponde a una "capacitación en materias de origen" y que fuera postergada para marzo 2010.
- Indicadores de Desempeño
Para el año 2009, el Servicio comprometió en la formulación presupuestaria 12 Indicadores de Desempeño, para los cuales, en el Cuadro N° 8 del Anexo N° 4, de este documento, se entrega el resultado institucional final.

A continuación, para cada indicador se presenta un análisis de los resultados alcanzados para el año 2009:

- Nivel de interoperatividad de aduanas con Puertos Nacionales en el proceso de salida de mercancías. La meta comprometida para este indicador era lograr un 100% de interoperatividad de Aduana con puertos nacionales con tráfico internacional de salida de mercancías habilitados para realizar interconexión con Aduanas. Lográndose la meta comprometida.
- Porcentaje de Tramitaciones de DIPS pasajeros en sistema único nacional (de acceso vía Internet). Con fecha 17 de Noviembre, el sistema comenzó su funcionamiento en todo Chile. Este indicador en el mes de Diciembre cumplió su meta, alcanzando un valor de 96,26%. Es decir, del total de 2.432 DIPS Viajeros tramitadas por las aduanas, se ingresaron a través del nuevo sistema, 2.341. Durante el período de medición, las Aduanas utilizaron con éxito el sistema, lo que permitió alcanzar un nivel de eficiencia en su uso, superior al esperado.
- Porcentaje de Formulario Único de salida y entrada (FU) chileno argentino tramitado vía Web. Para la medición del indicador se consideró las salidas de todos los vehículos nacionales particulares hacia Argentina utilizando el formulario del convenio Chile-Argentina, denominado Formulario Único de Salida y Entrada Chileno Argentino llamado abreviadamente FU Chileno Argentino.
- La implementación de este sistema se realizó de manera gradual en 3 pasos fronterizos: Los Libertadores, Cardenal Samoré y Mamuil Malal, siendo el objetivo al poner en marcha esta aplicación, el de disminuir la carga de trabajo (digitación de FU) en los pasos fronterizos de mayor tráfico vehicular y, especialmente, en los periodos de alta demanda.

La implementación a nivel nacional de este nuevo procedimiento requirió de la difusión entre los usuarios; la capacitación de todos los funcionarios de Aduanas que realizan funciones en frontera y la coordinación con la Aduana de Argentina para que reconozca el formulario impreso vía Web.

Este indicador se midió el último trimestre del 2009 y tuvo un valor acumulado de 40,44%, cifra muy superior a la meta comprometida (9%). El sobre cumplimiento de la meta propuesta para el año 2009, se debió entre otras cosas a que el 23 de septiembre se firmó el contrato por la mantención del sistema, lo cual permitió hacer las modificaciones necesarias para agregar funcionalidades que permitieron hacerlo más atractivo para el usuario. Junto con esto, se implementaron cabinas de atención diferenciada, cabinas públicas en frontera y se aplicó el Plan de difusión planificado (publicaciones en diarios, propaganda en radios, etc.).

- Porcentaje de Dictámenes de Clasificación publicados en tiempo estándar. El resultado alcanzado por este indicador durante el año 2009 fue de un 100%. Su bajo movimiento explica el sobrecumplimiento de la meta comprometida. Con motivo de la dictación de la Resolución Exenta N° 9422/29.12.2008, que aprobó las normas sobre "Procedimiento para la emisión de Resoluciones Anticipadas sobre clasificación, criterios o métodos de valoración, origen y otras materias aduaneras", el Servicio no emitirá más Dictámenes de Clasificación, encontrándose en proceso de derogación el Decreto N° 5.977/31, del Ministerio de Hacienda, sobre Reglamento de Dictámenes
- Porcentaje de Resoluciones concesión de franquicias de la partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar. El tiempo estándar es de 4 días hábiles (lunes a viernes) y corresponde al

transcurrido entre el día hábil siguiente al de recepción de la solicitud en la OIRS y la fecha de recepción en dicha Oficina, de la resolución que concede la franquicia, para su despacho al trámite de Toma de Razón por la Contraloría General de la República, Regional Valparaíso. El valor alcanzado por este indicador en el año 2009, fue de un 86,01% y su meta era de un 80%. El sobrecumplimiento respecto de la meta comprometida, fue el resultado de las mejoras introducidas en el flujo documental asociadas a las solicitudes involucradas en el indicador.

- Tiempo promedio de elaboración y difusión del Boletín Estadístico. El resultado del año 2009 fue de 72,42 días promedio con una reducción de 4,33 días en relación al resultado efectivo del año 2008, con un cumplimiento de 101,84% respecto de la meta del año 2009 para el indicador (meta 73,75 días).
 - Porcentaje de Solicitudes de Reintegro tramitadas vía Web. Este indicador se midió desde el mes de octubre de 2009. El valor acumulado para el cuarto trimestre del 2009, fue de 74,49%. Cifra muy superior a la meta planificada. Lo anterior, se debe a que la herramienta se puso a disposición de los usuarios finales mucho antes de lo planificado, y ha generado una adhesión creciente porque ofrece la ventaja de disminuir el tiempo de tramitación de 15 a 2 días respecto del trámite manual. La alta adhesión al uso del sistema es un factor externo, que superó las estimaciones efectuadas por el Servicio.
 - Porcentaje de Almacenistas entregando información a aduanas. Este indicador se midió durante el mes de septiembre, logrando el cumplimiento de la meta propuesta para el año. Aduanas hizo una fuerte campaña para que los Almacenistas que aún no tenían acceso al sistema se inscribieran y lo solicitaran, junto con realizar las capacitaciones necesarias. Ambas variables explican el resultado obtenido.
 - El porcentaje en valor CIF de importaciones fiscalizadas en línea o a posteriori logró un 47,72 %, es decir se fiscalizó un total de US\$ 18.010.237.905, del total del monto CIF tramitado durante el año 2009. La meta de este indicador era un 48%.
 - El porcentaje de operaciones con suspensión de despacho en la fiscalización de la propiedad intelectual fue de un 29,41%. La meta de este indicador fue de 25 % para el año 2009. El resultado del indicador se explica por la aplicación de selectividad de mayor calidad, por medio de filtros, determinando un mejor desempeño absoluto (esto es, menos operaciones seleccionadas y mayor cantidad de suspensiones) en un entorno de aumento creciente de este tipo de infracciones.
 - El indicador porcentaje de operaciones fiscalizadas fue de 8,29 %, es decir, para el año 2009 se fiscalizaron 117.402 operaciones de un total de 1.394.826 documentos, tanto de ingreso como de salida. La meta comprometida fue de 8%. Lo anterior, por la mayor cantidad de operaciones seleccionadas para fiscalización a posteriori.
 - El indicador porcentaje de denuncias generadas por la fiscalización en línea fue de 15,70 %, de un total de 50.833 operaciones seleccionadas para examen físico. La meta comprometida fue de 16%.
- Cumplimiento de los compromisos de evaluaciones en el marco del Sistema de Evaluación y Control de Gestión de los Compromisos
- 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 Comprehensive del Gasto”, respectivamente. Producto de estas evaluaciones se generaron compromisos a cumplir por el Servicio durante los años 2007 y 2008.

Con respecto al Programa “Evaluación Comprehensive del Gasto”, este Servicio trasladó desde el año 2008, algunos compromisos para el año 2009, de ellos, al 3º de Junio, se había cumplido totalmente uno de ellos: Implementar medidas para el mejoramiento de la fiscalización, definidas en función del análisis realizado al respecto.

Otros compromisos fueron cumplidos parcialmente:

- Implementar, en lo que corresponda, la propuesta de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), en función del plan de trabajo formulado y considerando el marco presupuestario.
- Elaborar un informe que detalle la forma como 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.

Otros compromisos, fueron respondidos con fecha 15 de enero del 2010, sin embargo, aun no están evaluados por la DIPRES. Estos son:

- “Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas” y otro de “Diagnóstico de la Imagen externa e interna del Servicio Nacional de Aduanas”.
- Realizar ajustes a la gestión de compras y a la gestión de inversiones, según corresponda, en función de los resultados del análisis efectuado.
- Mantener las políticas de normalización y estandarización de todos los procesos que dependen de la Subdirección de Informática.
- Desarrollar una matriz de asignación de recursos entre las distintas aduanas, tomando como insumo los resultados del estudio antes señalado.
- Presentar resultados respecto a las asignaciones de recursos entre las distintas aduanas.
- Sistematizar información sobre los dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, de manera de permitir la creación y medición de mejores indicadores.
- Los resultados del estudio de Cargos, Competencias y Dotación

Se espera que este último estudio permita el cumplimiento de otros tres compromisos de la Evaluación Comprehensive del Gasto:

- Elaborar propuesta de la implementación de resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión de recursos humanos.
- Elaborar Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos, tomando como insumo los resultados del estudio realizado.
- Cuantificar los indicadores de eficacia a nivel de subproductos e incorporarlos en el sistema de Planificación y Control de Gestión.

En relación a los 4 compromisos adquiridos por el Director Nacional del Servicio, es posible señalar los siguientes resultados para cada uno de ellos:

- **Certificación ISO 9001:2000**

El Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Nacional de Aduanas considera los procesos de Despachos de Mercancías incluidos en los siguientes códigos de operación: Importación Pago Contado Normal, Importación Pago Contado Anticipado, Importación Pago Diferido Normal, Importación Pago Diferido Anticipado, Exportación Normal, incluyendo el Acopio cuando sea pertinente, en las aduanas de: Valparaíso, incluyendo la Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL) y el Puerto de Valparaíso, Talcahuano, incluyendo el Puerto San Vicente, Metropolitana, incluyendo el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez, Los Andes, incluyendo el Puerto Terrestre Los Andes PTLA y el Paso Los Libertadores. Además de la tramitación del IVV en la Subdirección de Fiscalización y los procesos de apoyo: Personal, Capacitación, Compras, Mantención y Soporte Informático, que se desarrollan en la Dirección Nacional. Las aduanas seleccionadas, además de tener la conveniencia de ser de cada tipo (Aérea, Marítima y Terrestre), tienen un rol estratégico relevante y poseen un volumen de operaciones¹ de importación y exportación, en su conjunto, equivalente al 76%.

Durante el 2009, el Servicio Nacional de Aduanas estableció la Política de la Calidad y sus correspondientes Objetivos de la Calidad. Determinó una estructura de responsabilidades para la implementación, mantención y mejoramiento el Sistema de Gestión de la Calidad establecida bajo la resolución N° 196/2009. Elaboró el Manual de Calidad y la correspondiente documentación de sus procesos. Asimismo se realizaron tanto auditorías internas de la calidad como de precertificación. Tras lo anterior, el Servicio se encuentra en condiciones de certificar el proceso de Despacho de Mercancía, bajo la Norma ISO 9001, durante el primer semestre del 2010.

- **Implementación Plan Piloto Operador Económico Autorizado**

Para llevar a cabo la implementación de un Plan Piloto se tuvieron diversas reuniones con empresas interesadas en participar.

Así mismo se desarrolló durante el 2009, un Proyecto de Implementación del Operador Económico Autorizado, que considera costos, normativa, objetivos y requisitos. Sin embargo, se decidió postergar su implementación, y se determinó incluir esta iniciativa en un proyecto macro denominado "Gestión en Zona Primaria", según lo señala la Resolución N° 32, de 05.01.10. Este macro proyecto abordará entre otros, también el proyecto de interoperabilidad Aduanas – Puertos.

¹ Declaraciones de importación y exportación entre los meses de Enero y Diciembre del 2009

- Interoperabilidad

El proyecto de interconectividad entre Aduana y Puertos, se centra en el trabajo desarrollado en la "Simplificación y automatización de los controles de ingreso de mercancías a zona primaria", el cual incorpora la coordinación de procedimientos con los distintos operadores que participan en la cadena logística de la salida de mercancías del país, con el objeto de reducir los tiempos de ingreso de las cargas de exportación a las zonas primarias.

El propósito de la gestión de este proyecto es Implementar los procedimientos integrados de forma gradual, en coordinación con las empresas previamente inscritas y las Aduanas involucradas.

La ejecución de este proyecto se ha llevado a cabo a partir del año 2006, utilizando recursos internos, tanto de diseño como análisis y construcción de sistemas, con la participación de las contrapartes del negocio, usuarias y técnicas. Durante el año 2009 se implementó el proyecto en los Puertos de Arica y Coronel, sumándose a los Puertos de Iquique Terminal Internacional (ITI), ZEAL en Valparaíso, Puerto de Lirquén, San Vicente Terminal Internacional, San Antonio Terminal Internacional y el Puerto Terrestre Los Andes.

- Centro de Entrenamiento Aduanero

Este Centro busca diseñar un sistema integral de desarrollo de capacidades y habilidades que asegure que los funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas cuentan con la formación estándar requerida para el desempeño en las distintas fronteras, aéreas, marítimas y terrestres, en un contexto de calidad de servicio, así como ofrecer el servicio de formación en materias comunes a los demás Servicios que cumplen funciones en frontera, bajo una visión del proceso global y orientado a lograr la sinergia entre Servicios.

El centro de formación se emplazará en las dependencias de la Dirección Regional de Aduana Metropolitana, específicamente en el edificio Unidad Aduana Santiago-Beaucheff. De esta forma, el proyecto considera el diagnóstico, elaboración del presupuesto e intervención de la infraestructura de las dependencias,

Durante el año 2009, relacionado a este proyecto, se ejecutaron \$20.699.864, los que se invirtieron en alfombrado, pinturas, mobiliarios e instalaciones necesarias para la habilitación del edificio como centro de formación.

En cuanto a la habilitación del centro de formación, queda por implementar: Equipos Informáticos para cada una de las salas (Computador y Datashow), Simulador de Scanner y el Laboratorio de Inglés.

Respecto de los planes de estudio, que serán dictados en dicho centro de formación, ya se dispone de una propuesta elaborada por el Departamento de Capacitación de la

Dirección Nacional, el que deberá ser evaluada y aprobada por el equipo de trabajo multidisciplinario y por el equipo directivo

3. Desafíos para el año 2010

El Servicio Nacional de Aduanas es un organismo fundamental para el desarrollo del comercio internacional de Chile, y por ende, para el crecimiento del país.

Para seguir cumpliendo ese rol, la Aduana debe avanzar en su modernización en base a cuatro ejes durante el año 2010:

- Misión actualizada acorde con las necesidades y la complejidad del comercio internacional, especialmente considerando las nuevas funciones como cooperar en el aseguramiento de la cadena logística (scanner de contenedores) y en los nuevos objetos de fiscalización (sustancias que afectan la capa de ozono, patrimonio arqueológico, entre otros).
- Aplicación de un modelo de gestión basado en procesos y no en las funciones tradicionales, donde el proceso principal es el despacho de mercancías, y dentro de éste proceso, el de ingreso, salida, tránsito, operaciones de zona franca y pasajeros.
- Productos institucionales de calidad: en materia de fiscalización: mejorar nuestros índices de asertividad; en estadísticas: aumentar la oportunidad y calidad; y en normativa: que sea más previsible, simplificada y de fácil comprensión para todos los usuarios.
- Recursos Humanos altamente competentes y calificados. Fijando o revisando políticas en materia de turnos, suplencias, concursos de promoción e ingreso

En materia de gestión, este Servicio presenta en términos generales, para el año 2010 los siguientes compromisos:

- Programación Gubernamental: Se han propuesto 11 actividades a desarrollar, los cuales corresponden a 5 objetivos que el Servicio ha priorizado. Dentro de los compromisos 2010, se pueden destacar: Homologar con Aduana Argentina normativa respecto al control de los vehículos denominados "Rent a Car"; Elaboración de un Manual Nacional de Control del Valor en Aduana; Fortalecimiento de las capacidades analíticas en el área de Control del Tráfico Ilícito de Drogas mediante la Inducción y Talleres; entre otras actividades.
- Indicadores de Desempeño: Para el año 2010 se comprometieron 9 indicadores de desempeño institucional. Se puede destacar la incorporación de nuevos indicadores, tales como: Porcentaje DIPS Carga y franquicias tramitadas con nuevo sistema informático; Porcentaje de resoluciones y oficios publicados en tiempo estándar. El resto corresponde a indicadores medidos en el año anterior, los cuales han incrementado su meta y/o el universo a medir.

En materia de inversiones, el Servicio continuará reforzando las líneas de trabajo que se enmarcan en el aseguramiento de la Cadena Logística de Comercio Internacional de Chile, en las áreas de importancia estratégica de "Drogas" y "Seguridad", en los lineamientos de la agilización permanente de los procedimientos en las zonas primarias de potestad aduanera y en la incorporación de tecnología para el apoyo al comercio exterior de Chile.

En ese sentido, se ha priorizado la continuidad de las siguientes iniciativas, por un monto cercano a los M\$ 2.740.000:

1. Adquisición Tecnología para revisión de Contenedores (M\$ 2.482.000).
2. Adquisición Tecnología no invasiva para el Control de Drogas (M\$ 140.000)
3. Construcción y Adquisición de Sistema de rayos X para la revisión de maletas (M\$ 117.000).

Finalmente, en tecnología de la información, se finalizará con importantes proyectos orientados a la actualización de sistemas que posean deficiencias funcionales, así como la construcción de sistemas para procesos que actualmente no cuenten con el apoyo de tecnologías de información y comunicación requerida. Los recursos involucrados asciende a cerca de M\$ 709.000.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- 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 2009
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

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

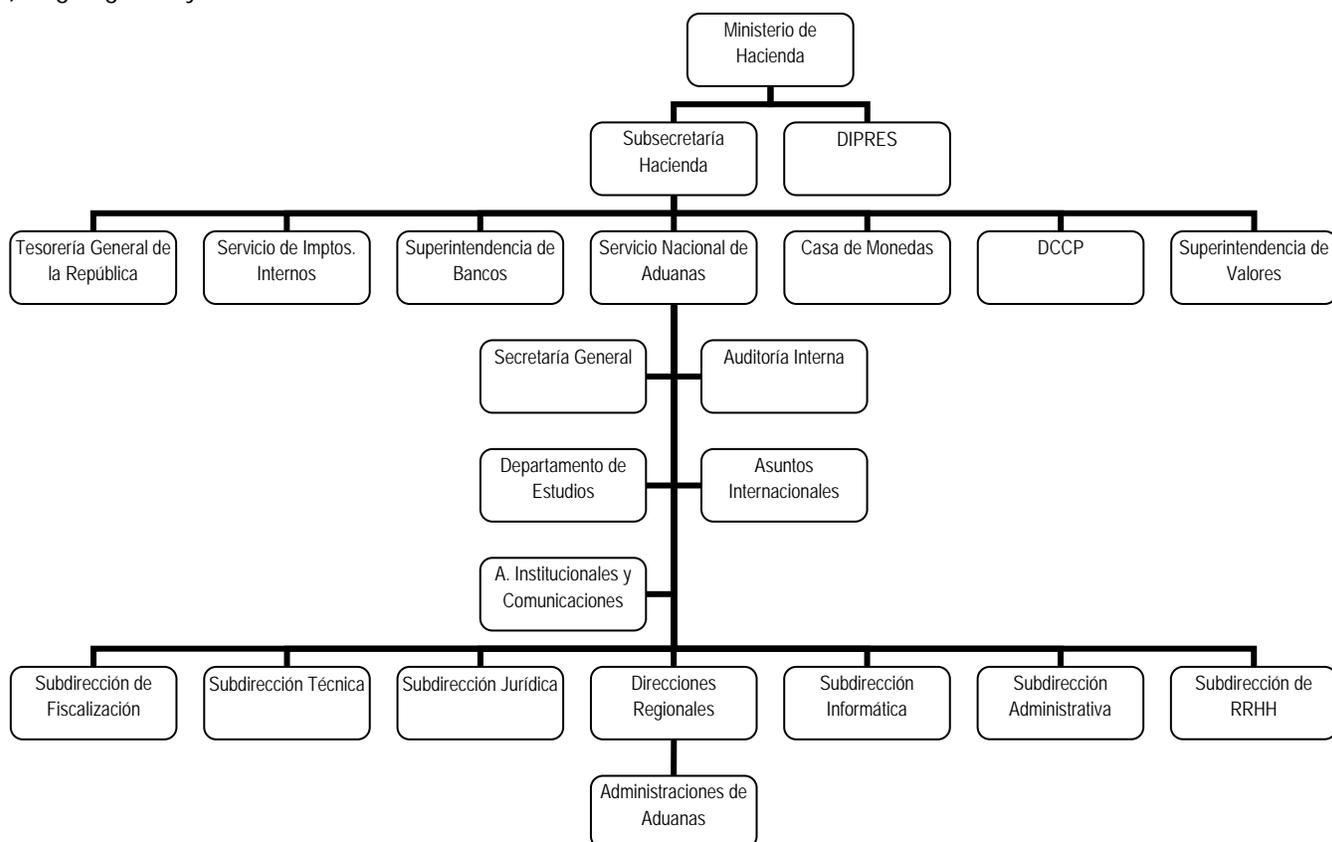
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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



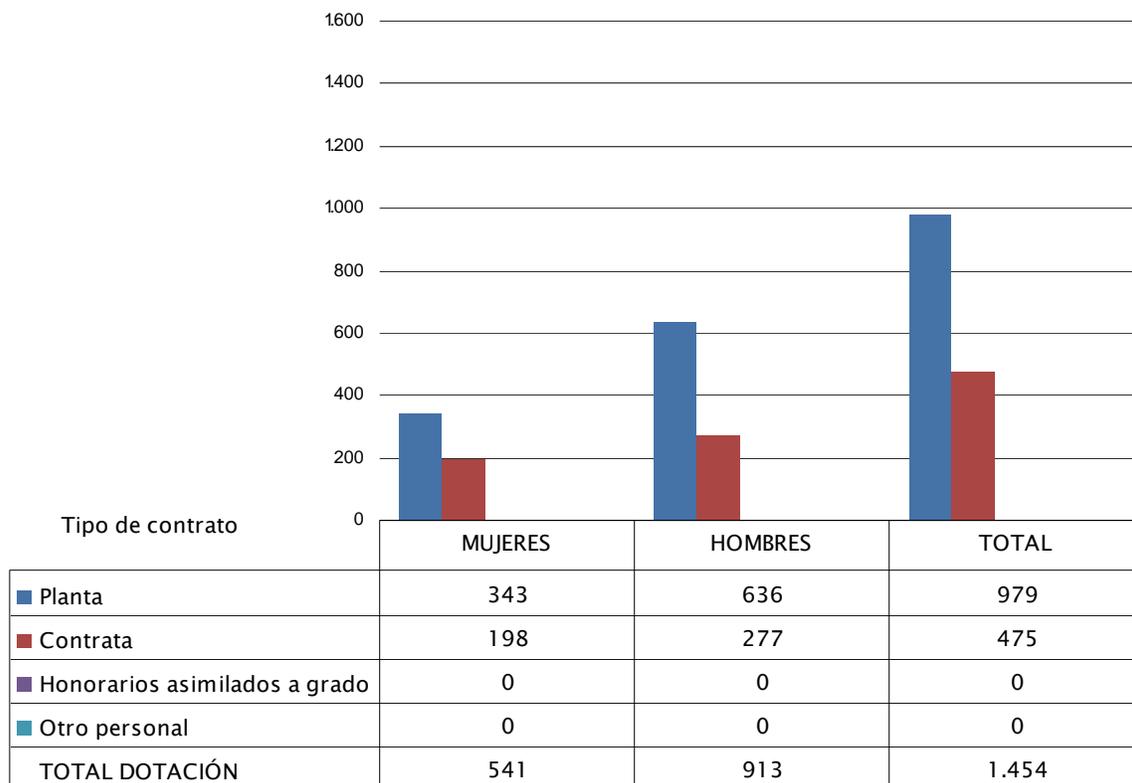
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas	Karl Dietert Reyes
Subdirector de Fiscalización (S)	Domingo Herrera Succo
Subdirector Técnico (S)	Germán Fibla Acevedo
Subdirector Jurídico (S)	Francisco Rivera Cortés
Subdirector Administrativo (S)	Guillermo Henríquez Ortega
Subdirector Informático	Francisco Javier Cristi Cortés
Subdirectora de Recursos Humanos (S)	Paulina González Schnohr
Departamento Secretaría General (S)	Fabián Villarroel Ríos
Departamento de Estudios (S)	Guillermo Henríquez Ortega
Departamento Asuntos Institucionales y Comunicaciones	Fabián Villarroel Ríos
Departamento Auditoría Interna	Eduardo Jacquin Navarrete
Departamento Asuntos Internacionales	Gastón Fernández Schiaffino

Anexo 2: Recursos Humanos

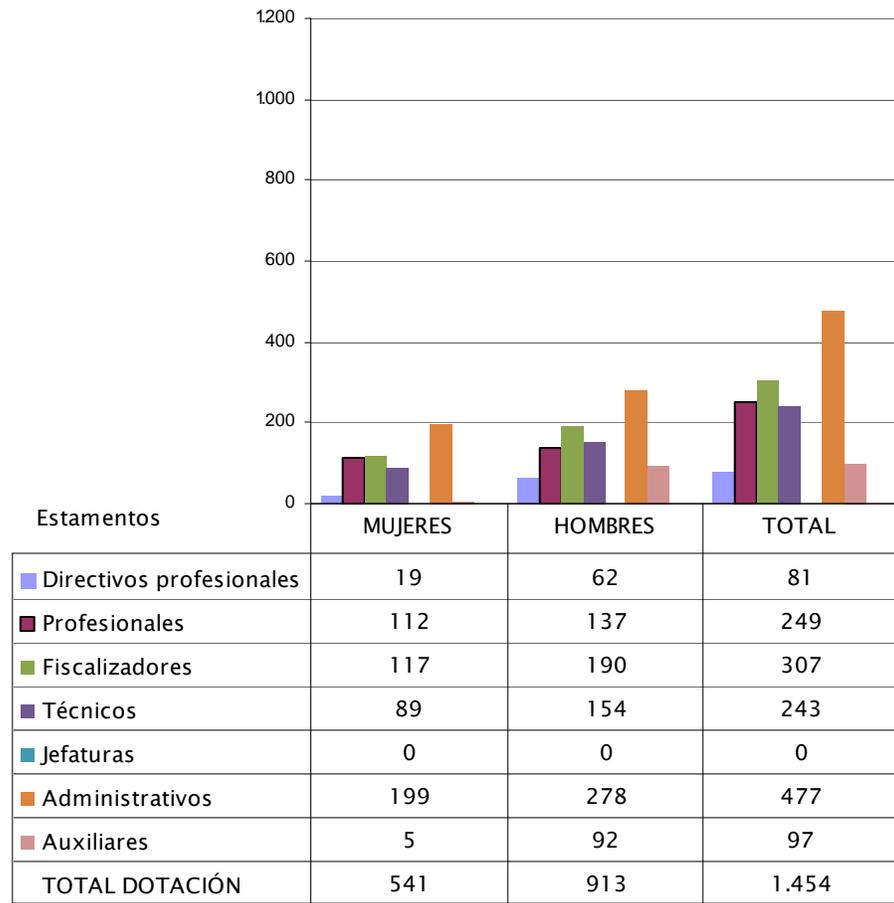
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

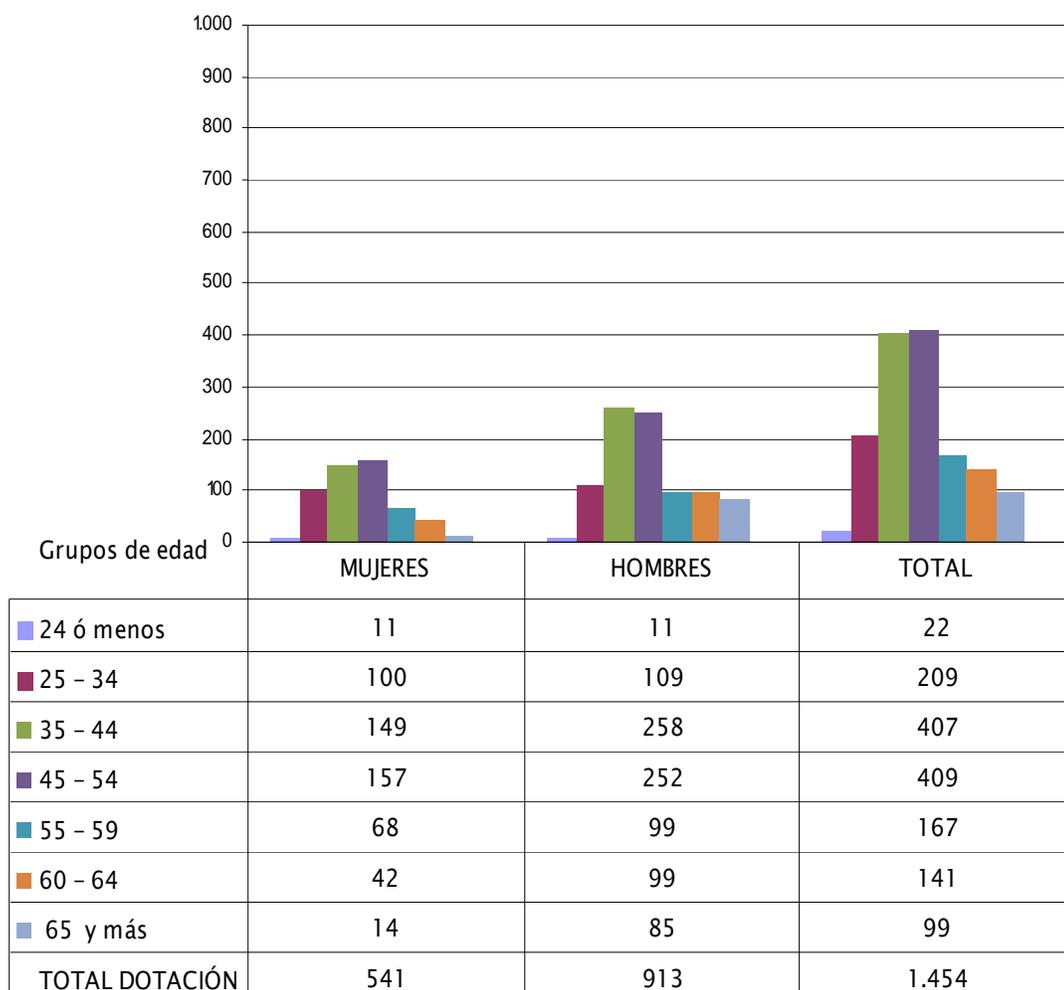


² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2009 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1.8	1.9	94.7	Descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4.9	5.0	98.0	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	---	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.4	0.3		-
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3.6	1.2	33.3	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.1	0.0	---	-
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.8	3.4	23.5	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1.6	3.5	45.7	Descendente

3 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

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

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2008	2009		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	4.4	1.3	29.5	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	10.9	1.3	11.9	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	91.2	97.2	106.6	Ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	1.2	1.0	83.3	Ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	21.0	1.1	5.2	Ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3.2	3.3	97.0	Descendente
6. Evaluación del Desempeño⁶					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99.5	99.3	99.7	Ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0.5	0.6	83.0	Descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0.0	0.1	---	Descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0.0	0.0	---	Descendente

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ⁷	M\$	
INGRESOS	37.958.817	38.002.133	1
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	164.374	78.375	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	10.231	7.894	
INGRESOS DE OPERACION	40.602	10.633	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	2.407.314	2.474.259	
APORTE FISCAL	35.299.780	35.400.202	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	35.615	28.991	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	901	1.779	
GASTOS	37.811.468	45.029.997	2
GASTOS EN PERSONAL	29.556.468	33.058.813	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.795.908	5.085.513	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.212.731	324.869	
INTEGROS AL FISCO	6.470	1.639	
OTROS GASTOS CORRIENTES	32.230		
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	360.218	1.236.233	
INICIATIVAS DE INVERSION	1.786.380	3.991.879	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.061.063	1.331.051	
RESULTADO	147.349	-7.027.864	

⁷ La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

Notas:

1. Total de Ingresos Presupuestarios año 2009:

Registra una variación de 0,10% respecto del año 2008 que se explica por el incremento de Otros Ingresos Corrientes y Aporte Fiscal.

2. Total de Gastos Presupuestarios año 2009:

Registra una variación de 19,07% respecto del año 2008.

Gastos en Personal: En el año 2009 se incrementa el gasto en 11,83% correspondiente a los Beneficios de la Ley 20212 relativo a la Bonificación de Estimulo por Desempeño Funcionario, Productividad y Zonas Extremas; Ley N° 20313 que modifica el art. 12 de la Ley N° 19.041, incrementando la Asignación del Incentivo Tributario.

Bienes y Servicios de Consumo: El incremento de la ejecución respecto al año 2008 es de 33,98% y corresponde especialmente a Gastos Informáticos, recursos asignados a los PMG –Servicio de Información y Atención al Cliente, e Higiene y Seguridad; Mejoramiento de Infraestructura Aduanera.

Prestaciones de Seguridad Social: Se registra un menor gasto de 73,22% que se explica por la disminución del número de funcionarios que accedieron al beneficio de Bonificación de Retiro.

Integros al Fisco: El gasto registra una variación de -74,69% debido a la aplicación de la Ley 20285 de Acceso a la Información Pública respecto de la cual el Servicio debió suspender la venta de Información estadística de Comercio Exterior y con ello la disminución del gasto de IVA.

Otros Gastos Corrientes: En el año 2009 no se registran gastos por compensaciones a terceros.

Adquisición de Activos No Financieros: Se registra una variación positiva de 243,13% por cuanto se ha dotado de mayor mobiliario, máquinas y equipos y mayoritariamente equipos y programas informáticos a las Unidades Aduaneras del País.

Iniciativas de Inversión: Se registra una variación positiva en el año 2009 que alcanza al 123,42% respecto del año 2008, con una cartera de 15 Iniciativas de Inversión en proyectos de arrastre, los cuales mayoritariamente ejecutaron los presupuestos asignados.

Servicio de la Deuda: El gasto ejecutado alcanza una variación de 25,42% respecto al año 2008 motivado por el incremento de la Deuda Flotante registrada al 31.12.08.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁸	Presupuesto Final ⁹	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁰	Notas ¹¹
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	37.163.123	37.578.422	38.002.133	-423.711	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		78.375	78.375		1
	01		Del Sector Privado		78.375	78.375		
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	6.546	6.546	7.894	-1.348	
07			INGRESOS DE OPERACION	30.436	30.436	10.633	19.803	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	2.061.084	2.061.084	2.474.259	-413.175	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	350.169	350.169	504.540	-154.371	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	6.159	6.159	13.903	-7.744	
	99		Otros	1.704.756	1.704.756	1.955.816	-251.060	
09			APOORTE FISCAL	35.065.057	35.400.202	35.400.202		2
	01		Libre	35.065.057	35.400.202	35.400.202		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS			28.991	-28.991	
	03		Vehículos			28.991	-28.991	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS		1.779	1.779		
	10		Ingresos por Percibir		1.779	1.779		
			GASTOS	39.113.213	46.033.037	45.029.997	1.003.040	
21			GASTOS EN PERSONAL	29.547.027	33.321.191	33.058.813	262.378	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.554.063	5.314.063	5.085.513	228.550	4
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		324.869	324.869		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		324.869	324.869		
25			INTEGROS AL FISCO	8.499	8.499	1.639	6.860	
	01		Impuestos	8.499	8.499	1.639	6.860	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.816.760	1.324.370	1.236.233	88.137	5

8 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

9 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

11 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

	03	Vehículos	150.944	174.872	172.562	2.310	
	04	Mobiliario y Otros	228.337	201.129	189.221	11.908	
	05	Máquinas y Equipos	173.559	108.332	107.401	931	
	06	Equipos Informáticos	392.630	379.032	359.394	19.638	
	07	Programas Informáticos	870.228	458.845	405.661	53.184	
	99	Otros Activos no Financieros	1.062	2.160	1.994	166	
31		INICIATIVAS DE INVERSION	2.186.864	4.350.605	3.991.879	358.726	6
	02	Proyectos	2.186.864	4.350.605	3.991.879	358.726	
34		SERVICIO DE LA DEUDA		1.389.440	1.331.051	58.389	
	07	Deuda Flotante		1.389.440	1.331.051	58.389	
		RESULTADO	-1.950.090	-8.454.615	-7.027.864	-1.426.751	

Notas:

Ingresos:

- Transferencias Corrientes:** Por Dtos. N° 425 y 1484 se incrementa el presupuesto por el Aporte efectuado por la Administradora del Fondo de Retiro para financiar las indemnizaciones del personal que se acogió a retiro, gasto que se ejecutó en 100%.
- Aporte Fiscal:** Por los Dtos. 450 y 573 se reduce el presupuesto del Servicio en M\$ 294.716, se incrementa a través del Dto. 848 los Gastos en Personal por la suma de M\$ 3.816.126.- para financiar el art. 12 L. 19.041 y se reduce en M\$ 3.186.265.- según Dtos. 1514 y 1572 con aplicación del Saldo Inicial de Caja.

Gastos:

- Gastos en Personal:** La diferencia entre el presupuesto Inicial y Final alcanza a M\$ 3.774.164 y el avance de la ejecución corresponde a un 99,21% las modificaciones presupuestarias se enmarcan en los siguientes Decretos: N°s 425 y 1484 por M\$ (118.535) para financiar Bonificación de Retiro Subt. 23. N°s 848 por \$ 3.816.646.- para financiar Art. 12 L. 19.041. N° 983 por M\$ 998.298.- Reajuste, Bonos y Aguinaldos N°s 1043 y 1404 M\$ (921.725) traspaso a Saldo Final de caja por liberación de recursos considerando la menor ejecución registrada en el año 2009.
- Bienes y Servicios de Consumo:** El presupuesto 2009 se redujo en M\$ (240.000) a través de los Decretos 450 y 573 correspondiente a la modificación del inflador del reajuste y las establecidas por el Ministerio. El avance de la Ejecución alcanza a 95,72%.
- Adquisición de Activos No Financieros:** El presupuesto se redujo en M\$ 492.390 de acuerdo a los siguientes Decretos: N° 450 por el cambio del inflador aplicado para el año 2009 N° 1061 por M\$ (140.000) correspondiente a traspaso de presupuesto al Proyecto Adquisición de Equipamiento de Tecnología no Invasiva Control Drogas. N° 1404 y 1570 por M\$ (297.674) recursos desplazados para ejecutar en el año 2010, especialmente los referidos a Programas Informáticos. El avance de la Ejecución alcanzó a 93,35%
- Iniciativas de Inversión:** Se registra una diferencia de M\$ 2.163.741 correspondiente a Proyectos de Inversión de arrastre financiados con el saldo inicial de caja según Dto. 125 por M\$ 3.362.322, Dtos. N°s 1043 y 1570 por la suma de M\$ (1.338.581) que reduce las iniciativas que no se ejecutaron en el 2009 dada la complejidad de éstas desplazándolas mayoritariamente para el año 2010 y Dto. 1061 por M\$ 140.000 para financiar el Proyecto Adquisición de Equipamiento de Tecnología no Invasiva Control Drogas. El avance de la ejecución respecto al Presupuesto Final alcanzó a un 91,75%.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹²			Avance ¹³ 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁴)	%	0,99	1,0	1,1	110,00	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley Inicial / IP devengados]	%	0,57	0,81	0,83	102,47	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,00	1,00	1,00	100,00	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,07	0,07	0,06	85,71	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	1.050,11	1051,88	0,54	0,05	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	3.115	2036,73	0,71	0,03	

12 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

13 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.

14 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009 ¹⁵				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	11.079.352	-7.028.837	4.050.515
	Carteras Netas	0	-1.759.412	-1.759.412
115	Deudores Presupuestarios	0	0	
215	Acreedores Presupuestarios	0	-1.759.412	-1.759.412
	Disponibilidad Neta	11.743.752	-5.179.103	6.564.649
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	11.743.752	-5.179.103	6.564.649
	Extrapresupuestario neto	-664.400	-90.322	-754.722
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.390.983	170.549	4.561.532
116	Ajustes a Disponibilidades	323	-323	0
119	Traspos Interdependencias		8.187.676	8.187.676
214	Depósitos a Terceros	-5.048.080	-257.904	-5.305.984
216	Ajustes a Disponibilidades	-7.626	-2.642	-10.268
219	Traspos Interdependencias		-8.187.678	-8.187.678

15 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Inversiones¹⁶

Cuadro 6 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2009							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ¹⁷	Ejecución Acumulada al año 2009 ¹⁸	% Avance al Año 2009	Presupuesto Final Año 2009 ¹⁹	Ejecución Año 2009 ²⁰	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores	8.401.658	4.544.171	54,09	3.341.165	3.253.977	87.188	
Adquisición Equipamiento Tecnología No Invasiva Para Control De Drogas	1.053.406	589.046	55,92	318.346	178.346	140.000	
Normalización De Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía Del SNA	975.849	580.369	59,47	59.249	47.826	11.423	
Ampliación Edificio Esmeralda DNA, Valparaíso. <i>Ejecución</i>	776.687	0	0	0	0	0	
Adquisición de Plataforma De Seguridad en el Servicio Nacional De Aduanas.	704.871	72.484	10,28	37.265	37.265	0	
Adquisición Sistema de Recursos Humanos, Remuneraciones, Turnos y Viáticos	283.279	83.239	29,38	15.323	2.714	12.609	

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

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

18 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2009.

19 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2009.

20 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2009.

Cuadro 6
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2009

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ¹⁷	Ejecución Acumulada al año 2009 ¹⁸	% Avance al Año 2009	Presupuesto Final Año 2009 ¹⁹	Ejecución Año 2009 ²⁰	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Reparación, Remodelación y Equipamiento Integral Dependencias de Aduanas	187.925	130.033	69,19	25.374	25.374	0	
Implementación Sistemas Aduaneros por Internet en Aduanas	960.275	947.219	98,64	45.844	45.844	0	
Construcción Sistema Apoyo a las Operaciones y Procesos de Fiscalización Del Servicio Nacional de Aduanas.	703.323	238.226	33,87	87.862	86.195	1.667	
Mejoramiento de Hardware y Software Aduanas	1.826.144	978.655	53,59	154.516	147.278	7.238	
Adquisición y Desarrollo Para Automatizar Gestión de Base de Datos	139.617	117.349	84,05	14.357	13.922	435	
Mejoramiento en Prevención de Riesgo y Ambientes de Trabajo Del Servicio Nacional de Aduanas	70.453	14.936	21,20	687	687	0	
Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático	858.360	108.841	12,68	75.207	75.206	1	

Cuadro 6
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2009

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ¹⁷	Ejecución Acumulada al año 2009 ¹⁸	% Avance al Año 2009	Presupuesto Final Año 2009 ¹⁹	Ejecución Año 2009 ²⁰	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Mejoramiento y Habilitación de Instalaciones de Aduanas	337.356	307.882	91,26	30.359	30.359	0	
Reposición Edificio Institucional Dirección Regional Aduana Metropolitana en Aeropuerto AMB	61.673	19.650	31,86	47.396	38.109	9.287	
Adquisición Sistema Rayos x para Revisión de Maletas	137.091	8.779	6,40	97.655	8.779	88.876	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 7										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2009	Cumple SI/NO ²¹	% Cumplimiento ²²	Notas
				2007	2008	2009				
Generación y Difusión de Información	Tiempo promedio de elaboración y difusión del Boletín estadístico	(Tiempo total de elaboración y difusión del boletín estadístico/12)	días	86.42 días	0.00 días	72.42 días	73.75 días	SI	102%	
	Enfoque de Género: No									
Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de Dictámenes de Clasificación publicados en tiempo estándar en el sitio www.aduana.cl	(Cantidad de Dictámenes de Clasificación publicados en tiempo estándar /Total de Dictámenes de Clasificación Tramitados)*100	%	N.M.	94%	100%	80%	SI	125%	1
	Enfoque de Género: No									

21 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

22 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009 .

Cuadro 7

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²¹	% Cumplimiento ²²	Notas
				2007	2008	2009				
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Porcentaje de Denuncias generadas por la Fiscalización en Línea	$\frac{\text{(Total de Denuncias formuladas en línea)}}{\text{Total de operaciones seleccionadas para examen físico}} \times 100$	%	18%	20%	16%	16%	SI	98%	
	Enfoque de Género: No									
Despacho de mercancías	Nivel de Interoperatividad de Aduanas con Puertos Nacionales en el proceso de Salida de Mercancías	$\frac{\text{(Cantidad de Puertos Nacionales conectados con Aduanas en el proceso de Salida de Mercancías)}}{\text{Cantidad de Puertos Nacionales con Tráfico Internacional de Salida de Mercancías, habilitados para realizar interconexión con Aduanas}} \times 100$	%	0%	100%	100%	100%	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 7

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²¹	% Cumplimiento ²²	Notas
				2007	2008	2009				
Despacho de mercancías	Tramitaciones de DIPS pasajeros en sistema único nacional (de acceso vía internet)	(Cantidad de DIPS Pasajeros Tramitadas en el Sistema Único Nacional/Cantidad de DIPS pasajeros Tramitadas)*100	%	0%	87%	96%	95%	SI	101%	
	Enfoque de Género: No									
Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de operaciones con suspensión de despacho en la fiscalización de la Propiedad Intelectual	(Total de Resoluciones de Suspensión del despacho de operaciones de importación por infracciones a la Ley de Propiedad Intelectual/Total de operaciones seleccionadas automático por filtros de propiedad intelectual)*100	%	N.M.	0%	29%	25%	SI	118%	
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Enfoque de Género: No									

Cuadro 7

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²¹	% Cumplimiento ²²	Notas
				2007	2008	2009				
Despacho de mercancías	Porcentaje de Formulario Unico de salida y entrada (FU) Chileno-Argentina tramitados a través de la Web	(Cantidad de FU Chileno-Argentina tramitados vía Web/Total de FU Chileno-Argentina tramitados)*100	%	0%	0%	40%	9%	SI	449%	2
	Enfoque de Género: No									
Despacho de mercancías	Porcentaje de Solicitudes de Reintegro tramitadas vía Web	(Cantidad de Solicitudes de Reintegro tramitadas vía Web/Total de solicitud de Reintegro tramitados)*100	%	0%	0%	74%	10%	SI	745%	3
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Enfoque de Género: No									
Despacho de mercancías	Porcentaje de Almacenistas entregando información a Aduanas	(Cantidad de Almacenistas entregando información a Aduanas/Cantidad total de Almacenistas)*100	%	0%	0%	100%	100%	SI	100%	
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Enfoque de Género: No									

Cuadro 7

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²¹	% Cumplimiento ²²	Notas
				2007	2008	2009				
Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar	(Cantidad de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar/Total de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero tramitadas)*100	%	S.I.	0%	86%	80%	SI	108%	
Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje del valor CIF de las operaciones de importación objeto de fiscalizaciones en línea y a posteriori	(Monto en valor CIF de importaciones fiscalizadas en línea y a posteriori/Monto en valor CIF de importaciones tramitadas)*100	%	52%	51%	48%	48%	SI	100%	
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Enfoque de Género: No									

Cuadro 7

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²¹	% Cumplimiento ²²	Notas
				2007	2008	2009				
Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	Porcentaje de operaciones fiscalizadas	(Cantidad de operaciones fiscalizadas/Cantidad de documentos de ingreso y salida tramitados)*100	%	9%	9%	8%	8%	SI	102%	
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1.- Este indicador sólo presentó movimiento entre los meses de enero y abril, con un promedio de dos solicitudes mensuales. Su bajo movimiento explica el sobrecumplimiento de la meta comprometida. Con motivo de la dictación de la Resolución Exenta N° 9422/29.12.2008, que aprobó las normas sobre Procedimiento para la emisión de Resoluciones Anticipadas sobre clasificación, criterios o métodos de valoración, origen y otras materias aduaneras, el Servicio no emitirá más Dictámenes de Clasificación, encontrándose en proceso de derogación el Decreto N° 5.977/31, del Ministerio de Hacienda, sobre Reglamento de Dictámenes.

2.- El sobre cumplimiento de la meta propuesta para el año 2009, se debió entre otras cosas a que el 23 de septiembre se firmó el contrato por la mantención del sistema, lo cual permitió hacer las modificaciones necesarias para agregar funcionalidades que permitieron hacerlo más atractivo para el usuario. Junto con esto, se implementaron cabinas de atención diferenciada, cabinas públicas en frontera y se aplicó el Plan de difusión planificado (publicaciones en diarios, propaganda en radios, etc). Todas estas medidas tuvieron una gran recepción entre los usuarios lo que permitió un aumento sistemático del uso del sistema durante el último trimestre del año, el comportamiento de esta variable externa se situó por sobre lo esperado por el Servicio.

3.- Se logró un cumplimiento de la meta propuesta para el año 2009, muy superior a lo planificado. Lo anterior se debe a que la herramienta se puso a disposición de los usuarios finales mucho antes de lo planificado, y ha generado una adhesión creciente por que ofrece la ventaja de disminuir el tiempo de tramitación de 15 a 2 días respecto del trámite manual. La alta adhesión al uso del sistema es un factor externo, que superó las estimaciones efectuadas por el Servicio.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 8 Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2007	2008	2009	
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	%	72,7	26,82	25,97	1
Producto Interno Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtítulo 22	(Presupuesto ejecutado Subtítulo 22 (\$) / Presupuesto asignado Subtítulo 22 (\$)) *100	%	78,6	80,81	95,72	2
Producto Interno Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtítulo 29 y 31.	(Presupuesto ejecutado Subtítulo 29 y 31 (\$) / Presupuesto asignado Subtítulo 29 y 31 (\$)) *100	%	33,1	28,58	92,13	3
Fiscalización de operaciones de Comercio Exterior	Cantidad de denuncias formuladas por contrabando	(Cantidad de denuncias formuladas por contrabando /Total de denuncias formuladas) * 100	%	NM	10,89	13,18	4
Despacho de Mercancías	% Reclamos de Clasificación tramitados dentro del plazo	(Cantidad de fallos de clasificación tramitados en tiempo estándar / Cantidad total de fallos de valor tramitados)*100	%	83	59,98	20,64	5

Notas:

- Este indicador muestra el porcentaje de fallos de valoración tramitados en tiempo estándar de menos de 160 días hábiles versus el total de fallos de valoración tramitados. En el año 2009, el indicador sólo alcanzó un 25,97%, resultado muy inferior a lo esperado (75%). La principal demora en los fallos sucede en la segunda instancia, ya que los tiempos de respuesta en primera y única instancia superan esta meta.
- El valor alcanzado en el 2009 por este indicador fue de 95,72%, valor sobre de la meta establecida para el año (80%).
- El valor alcanzado por este indicador fue de 92,13%, muy superior a la meta esperada (55%). Debido a que en cada proyecto se analizó en detalle lo que era susceptible de ejecutar en el año, el resto fue devuelto anticipadamente a Hacienda.
- El valor alcanzado por este indicador en el 2009 (13,18%), supera la meta esperada para el año (>10%).
- El valor alcanzado por este indicador en el 2009 (MMUS\$ 52,95), supera la meta esperada para el año que era de MMUS\$ 27,80. Este indicador muestra el porcentaje de fallos de clasificación tramitados en tiempo estándar de menos de 160 días hábiles versus el total de fallos de clasificación tramitados. Durante el año 2009, se alcanzó un 20,64% de fallos tramitados dentro de plazo, cifra muy inferior a la meta anual esperada (75%). Al igual que el indicador anterior, la demora sucede en la segunda instancia, ya que los tiempos de respuesta en primera y única instancia superan la meta.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ²³	Producto ²⁴	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁵	Evaluación ²⁶
Fortalecimiento de las capacidades analíticas en el área de Control del Tráfico Ilícito de Drogas.	Desarrollar documento con definiciones metodológicas		<p><u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>3º Trimestre:</u> INCUMPLIDO </p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>
Potenciar la fiscalización normativa a los Agentes Facilitadores	Creación de una Base de Datos Única e Integrada en INTRANET, que contenga toda la información de los Agentes Facilitadores, sujetos a la potestad disciplinaria del Director Nacional de Aduanas		<p><u>1º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>
Generar, evaluar, actualizar y difundir permanentemente la normativa Aduanera para ponerla a disposición de los	Actualización Compendio de Normas Aduaneras		<p><u>1º Trimestre:</u> MEDIO </p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>3º Trimestre:</u></p>

participantes del comercio exterior y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras.			ALTO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO	  
	Actualización Manual de Subastas Aduaneras		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> BAJO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO	   
	Generar y/o adecuar los procesos de defensa judicial, para la litigación ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros		<u>1º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO	  
	Capacitación a funcionarios del Servicio en la reforma introducida a propósito de los Tribunales Tributarios y Aduaneros. En particular a funcionarios de la DNA y de las Aduanas en cuyo		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> MEDIO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u>	  

<p>jurisdicción se inicia la reforma.</p>		<p>CUMPLIDO </p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>
<p>Implementar en el área de defensa judicial nacional, un sistema de reporte comentado, trimestral, de resoluciones judiciales recaídas en las causas que se tramitan por la Dirección Nacional y otras que sean de interés para el Servicio.</p>		<p><u>1º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>
<p>Implementación del TLC Chile - Australia. Elaboración de instrucciones, calendarios de desgravación arancelaria y otras materias de carácter aduanero. Instrucciones previas para el conocimiento de los operadores comerciales.</p>		<p><u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>2º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>4º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>
<p>Negociación del TLC Chile - Turquía. Elaboración de instrucciones, calendarios de desgravación arancelaria y otras materias de carácter aduanero. Instrucciones previas para el conocimiento de los operadores comerciales.</p>		<p><u>1º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>2º Trimestre:</u> ALTO </p> <p><u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>

<p>Acuerdo de Cooperación Aduanera entre Chile y China. Negociaciones e Implementación.</p>		<p>1° Trimestre: ALTO </p> <p>2° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>3° Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>4° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>
<p>Negociación del TLC Chile - Perú. Elaboración de instrucciones, calendarios de desgravación arancelaria y otras materias de carácter aduanero. Instrucciones previas para el conocimiento de los operadores comerciales.</p>		<p>1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>2° Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>4° Trimestre: CUMPLIDO </p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>
<p>Capacitación sobre Materias de Origen en las distintas aduanas del país.</p>		<p>1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>2° Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>4° Trimestre: INCUMPLIDO </p> <p><u>Evaluación Final</u> BAJO </p>
<p>Tramitación electrónica de beneficios Ley 18.708</p>		<p>1° Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>2° Trimestre: CUMPLIDO</p>

			<p>3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>4° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO</p>
--	--	--	---

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.	Evaluación de funcionamiento del régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo		<p>1° Trimestre: CUMPLIDO</p> <p>2° Trimestre: CUMPLIDO</p> <p>3° Trimestre: CUMPLIDO</p> <p>4° Trimestre: CUMPLIDO</p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO</p>
---	---	--	---

	Mejorar el sistema de registro de datos de la renuncia de la acción penal, facilitando su consulta por las Aduanas		<p>1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>2° Trimestre: CUMPLIDO</p> <p>3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>4° Trimestre: CUMPLIDO</p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO</p>
--	--	--	---

Anexo 6: Informe Preliminar²⁷ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁸ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

Programa / Institución: Proyecto Isidora. Automatización Procesos Aduaneros

Año Evaluación: 2005

Fecha del Informe: viernes, 29 de enero de 2010

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
3. Construir los nuevos sistemas DIN y DUS con las actualizaciones funcionales requeridas.	<p>Uno de los objetivos a nivel de propósito del proyecto ISIDORA, es lograr la integración entre las destinaciones aduaneras y operaciones de transporte, en otras palabras, vincular directamente las destinaciones aduaneras DIN y DUS al proceso de manifestación de la carga. Se ha cumplido parcialmente y en forma eficaz con este objetivo, aún sin haber rediseñado ni vuelto a construir los sistemas DIN y DUS. La decisión de diferirlo, se fundamentó en la necesidad de reorientar los recursos internos, destinándolos a resolver la operación del nuevo Puerto Terrestre en la Aduana de Los Andes (PTLA). En efecto, complementariamente, al sistema de operación interno del puerto, orientado a cuantificar, valorizar y cobrar los servicios prestados a los privados, era necesario disponer de un sistema capaz de comunicarse electrónicamente con el PTLA y simultáneamente ser capaz de integrar la destinación aduanera con el manifiesto terrestre o documento de transporte.</p> <p>Concurrentemente con lo anterior, y en consideración a que resultaba indispensable establecer un procedimiento informático destinado a facilitar el despacho de las mercancías en los puertos marítimos, se desarrolló el software "numeración anticipada del manifiesto" destinado a que las agencias de naves publiquen en el portal de Aduanas con varias semanas de anticipación la programación naviera, anunciando el arribo de sus naves y simultáneamente obteniendo la numeración anticipada del Manifiesto por parte del sistema ISIDORA.</p> <p>Una vez publicado los arribos de las naves con su número de manifiesto, los agentes de aduanas, asocian cada una de las Declaraciones de Ingreso a la respectiva nave, a través de este número. La segunda etapa de este proceso consiste en efectuar lo que otrora se denominara "cancelación del manifiesto", es decir, vincular cada destinación aduanera a un conocimiento de embarque, procedimiento que permite a las Aduanas establecer fehacientemente el eventual remanente de mercancías que no cuentan con documento de ingreso. (Se adjunta documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos)</p> <p>La inversión realizada en las aplicaciones destinadas a la integración de las destinaciones aduaneras y los documentos de transporte, más sucesivas mantenciones correctivas y adaptativas de los actuales sistemas DIN y DUS (migrados de plataforma el 2006) ha permitido prolongar su vida útil en operación más allá de lo previsto. No obstante lo anterior, el Servicio contempla, más allá de reconstruir los sistemas DIN y DUS, proceder al rediseño del formulario y consecuentemente de los procesos aduaneros asociados.</p> <p>Es por lo anterior, que el Plan Informático, tiene como tarea de alta prioridad, rediseñar y contratar externamente la construcción de los nuevos sistemas, considerando también el proceso de rediseño, al que además deberán incorporarse algunas iniciativas derivadas de la ejecución de la Agenda Normativa, situada como proyecto estratégico de la Dirección Nacional.</p> <p>La estrategia definida por el Servicio, para abordar esta iniciativa, es externalizar todo el proceso de la construcción del software. Además por la envergadura, especialmente en el proceso de rediseño, se estima necesaria la participación de numeroso personal de las Subdirecciones. Se estima que el tiempo efectivo para abordar un proyecto de esta envergadura es de 18 meses y para ello el Servicio empleará los recursos del proyecto de inversión "Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático".</p> <p>Diciembre 2007</p> <p>Se ha definido dentro de los proyectos estratégicos del Servicio para el año 2008, continuar con la integración de los</p>

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>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>Junio 2008</p> <p>(1) Respecto de las iniciativas para las integración de las Destinaciones Aduaneras y Los Manifiestos Electrónicos de Carga, éstas no pudieron ser abordadas en el primer semestre debido al retraso en la llegada de dos desarrolladores al área de Proyectos Especiales de la Subdirección de Informática, los que fueron solicitados contratar mediante oficio N° 19154 de diciembre de 2007 a la Subdirección Administrativa, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 105 de la ley de compras (Convenios para la prestación de servicios personales por personas jurídicas), publicados los Términos de Referencia en Chile Compra bajo el N° 586-190-G207 el 26 de diciembre de 2007 y cuyo Decreto Supremo de Hacienda de aprobación del Convenio fue aprobado a fines de mayo de 2008. Integrándose los profesionales el día 04 de junio recién pasado.</p> <p>Respecto de la contratación de una consultoría para el rediseño de los formularios DIN y DUS para la posterior Construcción de los sistemas del mismo nombre, el inicio de este proyecto en su totalidad ha sido postergado para el próximo año debido a que el proyecto de Manifiesto de Carga fue ampliado en cuanto a su alcance al incorporarse en el proceso de la manifestación de la carga, formalmente, a los Freight Forwarder o Transitarios, mediante la Resolución Exenta N° 2750 de marzo de 2008 que instruye sobre las normas para el registro, autorización, operaciones que pueden realizar, responsabilidades y jurisdicción disciplinaria de éstos operadores.</p> <p>En la Resolución Ex. N° 2750, se indica que los Transitarios o Freight Forwarder podrán realizar la apertura de Conocimientos de Embarque, Guías Aéreas o documentos que hagan sus veces, pudiendo emitir los correspondientes documentos de transporte Hijos o Nietos; efectuar modificaciones a los documentos ya mencionados, emitidos por su intermedio o por sus representados. Hasta antes de la publicación de esta Resolución, el proyecto Manifiesto incorporaba sólo el envío electrónico al Servicio de los Encabezados de Manifiestos y Documentos de Transporte por parte de las compañías transportistas, que corresponden a los Documento de Transporte Madre que amparan la carga de los Transitarios. Con la publicación de la Resolución, se dio inicio a una nueva etapa del proyecto Manifiesto que favorecerá la integración de éstos con las Destinaciones Aduaneras de Ingreso, ya que éstas se integran al manifiesto en el último nivel de los Documentos de Transporte manifestados, es decir, en muchos casos con los Documentos de Transporte presentados por los Transitarios. Actualmente el Servicio está trabajando en la elaboración del procedimiento de manifestación de la carga por la vía marítima de ingreso que incluye a los Transitarios, a la fecha ya se han realizado capacitaciones a de estas materias en varias Aduanas del País.</p> <p>Diciembre 2008</p> <p>Respecto de las iniciativas para la integración de las Destinaciones Aduaneras y Los Manifiestos Electrónicos de Carga, el segundo semestre de 2008, se implementó el sistema de control de Almacenes. Los Almacenes o Recintos de Depósito Aduanero, son responsables de recibir la carga que ingresa al país, de su almacenamiento y posterior entrega, previa verificación del pago de los derechos u otras obligaciones definidas para estos efectos.</p> <p>La recepción de la carga la realizan en relación a lo dispuesto en el manifiesto de carga y la entrega de acuerdo a lo dispuesto en las destinaciones aduaneras.</p> <p>Mediante el uso del sistema, Aduana provee de información a los Almacenes de las Destinaciones de Ingreso cuyos manifiestos han sido presentados ante la Aduana. Y además del detalle de estos manifiestos.</p> <p>Por su parte los Almacenes en base a la información aportada y la recepción y entrega física de la carga, informan a la Aduana, mediante el mismo sistema la información de la entrega de las mercancías y los informes de bultos sobrantes y</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>faltantes.</p> <p>También se implementó en Valparaíso, para la Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL), una integración entre el Documento Único de Salida (DUS) y el Manifiestos de Salida, que permite a los operadores portuarios conocer y controlar con anticipación al embarque que mercancías serán embarcadas en cada nave.</p> <p>Respecto de la construcción de los nuevos sistemas DIN y DUS, éste proyecto será evaluado por una instancia superior del Servicio, denominado Comité de Sistemas, que se formalizará durante el primer trimestre del año 2009. Esta instancia tiene como funciones, entre otras, Definir la cartera de proyectos informáticos del Servicio; Definir/Aprobar Presupuesto para proyectos; Validar la Pertinencia y Priorizar los proyectos; y el Desarrollo tecnológico de la Institución.</p> <p>Junio 2009</p> <p>En el proceso de formulación presupuestaria para el año 2010 se solicitó financiamiento para implementar los nuevos sistemas DIN y DUS. Este macro proyecto se realizaría en tres etapas (1) Consultoría Especializada para el levantamiento de requerimiento y rediseño de formularios; (2) Implementación de DIN (3) Implementación de DUS. Esta iniciativa tiene un horizonte de al menos 18 meses de duración, sin contemplar los procesos de adquisición. Se están solicitando M\$200.000 para el año 2010 (etapa 1 e inicio de la 2) y M\$120.000 para el año 2011 (término etapa 2 y ejecución de la 3).</p> <p>Diciembre 2009</p> <p>Se obtuvo el financiamiento solicitado - mediante ley de presupuesto 2010 - para realizar la etapa (1) del proyecto consistente en la ejecución de una Consultoría Especializada para el levantamiento de requerimiento y rediseño de formularios e iniciar la etapa (2) de Implementación del nuevo sistema DIN.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos Oficio N° 19154 de diciembre de 2007 a solicitando la contratación de dos desarrolladores para el Depto. de Proyectos Especiales Decreto Exento N° 466 del 22.05.2008 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Convenio de prestación de servicios entre el Servicio y la empresa Importaciones y Servicios Advances Computing Technologies S.A." Resolución Exenta N° 2750 del 28 de marzo de 2008. http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20080402/pags/20080402182415.html Resolución Exenta 4127 del 16 de mayo de 2008, capacitaciones en aduanas Metropolitana, Arica e Iquique. Resolución Exenta 4597 del 04 de junio de 2008, capacitaciones en aduanas metropolitana y de Antofagasta Resolución Exenta 5076 del 24 de junio de 2008, que incorpora nuevos funcionarios a las capacitaciones indicadas en la Res Ex 4597/2008 Oficio Circular 377 del 24 de noviembre de 2008, Informar sobre proyecto de interoperabilidad entre Almacenistas y Aduanas y transmisión electrónica del Informe de Faltas y Sobras. Oficio Ordinario 11702 del 7 de agosto de 2008; Puesta en marcha sistema ZEAL_VALPO Ficha Técnica Actividad 6, Nueva DIN DUS, que forma parte de los antecedentes entregados para la solicitud presupuestaria 2010. Anexo 4a_Act 6_Nueva DIN y DUS, que forma parte de los antecedentes entregados para la solicitud presupuestaria 2010. Anexo 4b_Circ 36_Act 6_Nueva DIN y DUS (2), que forma parte de los antecedentes entregados para la solicitud presupuestaria 2010. Matriz Anexo N 3, con presupuesto Programa Interno "Plan Nacional de Inversiones y Otros Informáticos" - (ver Actividad 6 Nueva DIN DUS)</p>

Programa / Institución: Evaluación Comprehensiva del Gasto

Año Evaluación: 2006

Fecha del Informe: miércoles, 03 de marzo de 2010

Cuadro 10	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
	<p>Del total de recomendaciones a desarrollar por el Servicio (43), a fines del año 2009, ya se encuentran concluidas 12 de ellas y el resto continuarán en proceso de implementación durante el año 2010.</p> <p>Durante el año 2009 de las 12 recomendaciones ya concluidas, el 42% corresponden a temas relativos a la Gestión Estratégica, el 17% se refieren a la Gestión de Recursos Humanos, el 25% a temas relativos a Procedimientos y el 8% a Gobernanza.</p>
2. Implementar, en lo que corresponda, la propuesta de la OMA, en función del plan de trabajo formulado y considerando el marco de recursos aprobados en la Ley de Presupuestos de cada año.	<p>Durante el año 2010 la mayor cantidad de recomendaciones en proceso de implementación se refieren a los recursos humanos (11), y uno de los focos centrales es implementar los resultados del estudio de dotaciones, brechas y competencias. Así también, durante el año en curso la revisión de la planificación estratégica del Servicio permitirá avanzar en las recomendaciones relativas a la gestión estratégica (8).</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Avance al 20 06 2008. Estado de Avance de las Recomendaciones al 31/12/2009</p>
Continuar con el proceso de formalización de cambios organizacionales, incluyendo la eliminación en la disparidad de nombres de unidades a nivel regional.	<p>La formalización de los cambios en las estructuras de las Aduanas Regionales, y la eliminación de la disparidad de nombres de sus unidades, aún no se encuentra implementada en el Servicio, debido al retraso del desarrollo del Estudio de Cargos, Competencias y Dotación, el cual debió extender los plazos de entrega de sus productos, como consecuencia de los siguientes factores: inexistencia de información actualizada y consolidada para el levantamiento de los diagnósticos previos al desarrollo de los productos, solicitudes gremiales, demora de los tiempos de respuesta de los funcionarios, ajuste de las metodologías empleadas. En razón a lo anterior, el Servicio recibió las propuestas de estructuras de la Dirección Nacional y de las Regionales, a mediados de diciembre de 2009.</p> <p>Los productos del Estudio de Cargos, Competencias y Dotación se encuentran aprobados y en poder del Servicio a contar de diciembre de 2009.</p>
2. Presentar resultados del estudio realizado con el fin de mejorar la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.	<p>Actualmente se está desarrollando el servicio post-venta, contemplado en las bases de licitación, que implica un trabajo conjunto entre el Servicio y la Consultora con el objeto de determinar la modalidad de presentación de los resultados y metodologías de implementación.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resumen Ejecutivo del Estudio</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>3. Elaborar propuesta de implementación de resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>Los productos del Estudio de Cargos, Competencias y Dotación se encuentran aprobados y en poder del Servicio a contar de diciembre de 2009. Actualmente se está trabajando en la propuesta de implementación del estudio.</p>
<p>4. Elaborar Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos, tomando como insumo los resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>El proceso de implementación de los cambios sugeridos por el Estudio, esto es planes de capacitación asociados a brechas de competencias, dotación y estructura óptima según indicadores de productividad y políticas de recursos humanos basados en el modelo de gestión por competencias, se analizarán dentro de la etapa post-venta, que culmina en Julio de 2010.</p>
<p>Mantener las políticas de normalización y estandarización de todos los procesos que dependan de la Subdirección Informática, documentando en forma homogénea la información y generando un formato único de respaldo de procesos e informes. Presentar reportes con nuevo formato.</p>	<p>Contextualización: en el año 2004 se tomó la decisión de internalizar la construcción, implantación y mantención de Sistemas con la finalidad de abordar y dar buen término al proyecto de "Integración de Sistema" (ex ?SIDORA) atendiendo que no era viable llamar a un nuevo proceso de licitación por los tiempos que este involucraría y debido a que la aplicación disponible tenía problemas de diseño e implementación, por lo que se requirió realizar una revisión profunda de todo lo hecho y corregir en tiempo breve para ir generando entregas modulares. Para llevar a cabo estas actividades se definieron normas y estándares de desarrollo y explotación, las que fueron presentadas en el proceso de evaluación a los consultores UC y se adjuntan.</p> <p>Con la llegada del Director el año 2006, en materia de desarrollo de sistemas se privilegió la externalización de estos servicios y la Subdirección de Informática en esta materia se orientó por una parte a la mantención de los sistemas del negocio en operación (Declaraciones de Ingreso, Salida, Giros, Manifiestos, entre otros) y a la construcción de aplicaciones menores complementarias a los sistemas existentes y por otra a actuar como contraparte de las empresas desarrolladoras de sistemas. Es por esta razón que las normas, estándares y procedimientos han sido exigidos y aplicados por las empresas contratadas, como parte de las exigencias que el Servicio les hace. Los desarrollos contratados desde el año 2006 a la fecha que cuentan con su documentación son: DIPS Viajeros, DIPS Carga y Franquicias; Vehículos y Selectividad y están en ejecución Denuncias, Tránsito y Regímenes Suspensivos.</p> <p>Con la finalidad de verificar lo expuesto se adjuntan como ejemplo los antecedentes de la licitación en que el Servicio contrató un equipos de profesionales expertos en análisis y desarrollo de Sistemas, que generó como productos los informes de análisis y diseño de 4 sistemas a construir que posteriormente fueron licitados y la documentación del proceso de licitación de la construcción de uno de estos sistemas (DIPS Carga y Franquicias), oferta técnica y los entregables generados.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> BT Gestión Documental.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>BA Gestión Documental. Oficio 8029 del 02.06.2009, que solicita la adquisición de una Solución de Gestión Documental. Bases Técnicas Solución Gestión Documental. Bases Administrativas Solución de Gestión Documental. Ficha de licitación 586-86-LE09, Adquisición de licencias soporte magnético y adiestramiento en una herramienta del tipo CASE. Política de Respaldo - Depto. de Infraestructura. Política de Mantenimiento - Depto. de Infraestructura. Plan de Continuidad de Negocio y Contingencias - Depto. de Infraestructura. Proceso de Restauración de la Información-Depto Infraestructura. Procedimiento de Respaldo-Depto. de Infraestructura. Contrato entre el Servicio y la Universidad Técnica Federico Santa María, Políticas de Seguridad. Resolución 2006 del 24.03.2009 que aprueba la contratación de la Universidad Técnica Federico Santa María. Normas y estándares para la construcción y explotación de software administrados por la Subdirección de Informática Documento de contextualización del compromiso. Bases Técnicas para la contratación de los servicios profesionales de un equipo experto en Análisis y Desarrollo de Sistemas. Resolución 6268 ? 01.12.2006, de llamado a licitación y aprobación de las Bases de licitación. Oferta Técnica empresa adjudicada Informe de Análisis Sistema DIPS(Documento de Ingreso y Pago Simultáneo) de Carga y Franquicias (Parte I) Informe de Análisis Sistema DIPS(Documento de Ingreso y Pago Simultáneo) de Carga y Franquicias (Parte II) Informe de Diseño Sistema DIPS de Carga y Franquicias (Parte I) Informe de Diseño Sistema DIPS de Carga y Franquicias (Parte II) Informe de Diseño Sistema DIPS de Carga y Franquicias (Parte III) Resolución Exenta N° 02821 del 31.03.08, de llamado a licitación y aprobación de las Bases Oferta Técnica de la empresa adjudicataria de la licitación "Construcción, implantación y Mantenimiento del sistema DIPS Carga y Franquicias" Resolución 5616 del 21.107.2008 de adjudicación de la licitación "Construcción, implantación y Mantenimiento del sistema DIPS Carga y Franquicias" Contratación de la "Construcción, implantación y Mantenimiento del sistema DIPS Carga y Franquicias" Project Charter proyecto "Construcción, implantación y Mantenimiento del sistema DIPS Carga y Franquicias" Acta de Aceptación Project Charter Informe de Análisis revisado para la construcción del sistema DIPS Carga y Franquicias</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Informe de Diseño - Parte I revisado para la construcción del sistema DIPS Carga y Franquicias</p> <p>Informe de Diseño - Parte II revisado para la construcción del sistema DIPS Carga y Franquicias</p> <p>Acta de Recepción Conforme de los entregables correspondientes a la disciplina "Requerimientos y Diseño"</p> <p>Planilla de Casos de pruebas</p> <p>Acta de Recepción Conforme de los entregables correspondientes a "Construcción y Pruebas"</p> <p>Manual de Usuario, Parte I, Sistema DIPS Carga y Franquicias.</p> <p>Manual de Usuario, Parte II, Sistema DIPS Carga y Franquicias.</p> <p>Manual de Contingencia, Sistema DIPS Carga y Franquicias.</p> <p>Manual de Instalación, Sistema DIPS Carga y Franquicias.</p> <p>Manual de Sistema DIPS Carga y Franquicias</p> <p>Acta de Recepción Conforme de los entregables correspondientes a "Puesta en Marcha"</p> <p>Actas de Aceptación Conforme 1, 2 y 3 de Entregables del Sistema DIPS Viajeros.</p> <p>Informe de Análisis Sistema DIPS Viajeros</p> <p>Informe de Diseño Sistema DIPS Viajeros - 1ra Parte</p> <p>Informe de Diseño Sistema DIPS Viajeros - 2da Parte</p> <p>Plan de Pruebas Sistema DIPS Viajeros</p> <p>Documento de Pruebas de Stress - Sistema DIPS Viajeros</p> <p>Manual de Usuarios - Sistema DIPS Viajeros</p> <p>Project Charter proyecto Selectividad</p> <p>Actas de Aceptación Conforme 1 y 2 de Entregables del Sistema Selectividad</p> <p>Informe de Análisis Sistema Selectividad</p> <p>Informe de Diseño Sistema de Selectividad - Parte 1</p> <p>Informe de Diseño Sistema de Selectividad - Parte 2</p> <p>Documento de Pruebas de Stress - Sistema Selectividad</p> <p>Actas de Aceptación Conforme 1, 2 y 3 de Entregables del Sistema de Vehículos</p> <p>Actas de Aceptación Conforme 4, 5 y 6 de Entregables del Sistema de Vehículos</p> <p>Informe de Requerimientos del Sistema de Vehículos</p> <p>Informe de Análisis del Sistema de Vehículos</p> <p>Informe de Diseño del Sistema de Vehículos</p> <p>Documento de Pruebas del Sistema de Vehículos - Intranet</p> <p>Documento de Pruebas del Sistema de Vehículos - Web</p> <p>Manual de Administración Sistema de Vehículos</p>

1. Desarrollar una matriz de asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana, tomando como insumo los resultados del estudio para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicio Nacional de Aduanas.

De acuerdo a la reevaluación del sistema aludido, se estimó pertinente desarrollar una matriz de turnos y viáticos (materias de mucha sensibilidad), de manera de abordar los aspectos relevantes de la distribución de los recursos a la brevedad. En efecto:

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>a) Se desarrolló la matriz denominada "Matriz Programa exploratorio de turnos" que define la cantidad de puntos de control y la cantidad de funcionarios necesarios para cubrir las necesidades del citado punto de control.</p> <p>Posteriormente se valorizó dicha matriz de manera de poder definir los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de cada aduana. Lo anterior significó contar con una herramienta de control del gasto, toda vez que, las estimaciones se comparan con el gasto efectivo, pudiendo establecerse posibles desviaciones y por ende la justificación de éstas, mejorando la operatividad de las Aduanas y ajustándose en forma eficiente las necesidades a los recursos operativos asignados.</p> <p>b) Para el caso de los viáticos de Frontera se creó una matriz, donde se refleja la estacionalidad y por lo tanto la cantidad de personal requerido para cubrir todos los puntos de control a lo largo de Chile.</p> <p>En consecuencia, lo anterior permite cuantificar de manera cierta el gasto por este concepto, relacionando el cumplimiento de la labor fiscalizadora v/s los recursos necesarios para su cumplimiento. Se adjuntan matrices. Ejemplo Matriz Turno para dos aduanas, Modelo Viático Frontera.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz de Turno 1 Matriz de Turno 2 Proyecto Asignación por Frontera</p>
<p>2. Presentar resultados respecto de la asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana.</p>	<p>La ejecución presupuestaria institucional ha mejorado significativamente de la siguiente forma:</p> <p>Año 2007: 80% Año 2008: 85% Año 2009: 93%</p> <p>Lo anterior refleja resultados muy razonables en la asignación de recursos. (Se adjunta planilla SIGFE con la ejecución). Ejecución Presupuestaria 2007 - 2008 - 2009</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ejecución presupuestaria</p>
<p>2. Elaborar informe que detalle la forma en que fue considerada la información de resultados de los indicadores que permiten comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas en la asignación del presupuesto 2008, e incorporar estos indicadores en los Informes de Gestión Trimestrales.</p>	<p>Dentro de los Informes de Gestión Trimestral que se envía a cada Dirección Regional y Comité Directivo del SNA, se incorporan los siguientes indicadores financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gasto promedio de operaciones aduaneras por año. - Gasto promedio de operaciones aduaneras fiscalizadas por año - Promedio de operaciones respecto del total del personal del servicio - Promedio de operaciones fiscalizadas respecto del total del personal del Servicio

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje anual de ejecución presupuestaria global - Porcentaje anual de ejecución subtítulo 22 - Porcentaje anual de ejecución inversiones. <p>En una primera etapa se ha invitado a que cada directivo realice su propio análisis de los datos. De manera que en un futuro se puede definir un mecanismo que lleve a un análisis general.</p> <p>Aún sabiendo la complejidad que significa comparar directamente la eficiencia entre cada aduana debido a la heterogeneidad y la especificidad de cada una (distancias, personal, tamaño y tipo de aduana: terrestre, marítima, aérea), se está a la espera de conocer los resultados del Estudio de Brechas de Competencias y de los cambios organizacionales que se están desarrollando en la institución, para realizar un análisis que permita considerar estos datos en la asignación presupuestaria.</p> <p>Se mantiene lo informado en Junio 2009, ya que el estudio anterior finalizó a fines de Diciembre 2009. Por lo cual, no se ha podido elaborar el informe que indique cómo se considerará los resultados.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Gestión 2007. Informe de Gestión 2008.</p>
<p>1. Levantar información necesaria a nivel de subproducto, que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico tomando como base lo recomendado en la evaluación.</p>	<p>El compromiso fue asumido con una visión integral, a través de la contratación de asesoría externa. El estudio realizado entregó, entre otros resultados, un diagnóstico de los subproductos asociados a este producto estratégico y el estudio de una solución computacional que permita elevar el nivel de eficacia de los mismos.</p> <p>Sin embargo, en las Bases técnicas de la consultoría, no se consideró el levantamiento de información a nivel de subproducto. Actividad que pensaba realizarse posteriormente con recursos internos.</p> <p>Por razones de prioridades institucionales, la segunda etapa del proyecto consistente en la adquisición de la solución tecnológica y su implementación, aún no ha sido abordada.</p> <p>Como medio de prueba, se adjunta Informe de Especificaciones Funcionales elaborado por una consultora externa, para contratar la adquisición de la solución institucional de gestión documental.</p> <p>Adicionalmente se dispone de los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Final de Diagnóstico. - Propuesta de Rediseño de los subproductos.

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>- Metadatos. - Workflow.</p> <p>Complementando lo anterior, se puede informar que en relación a la generación de normas, la medición de la eficacia de este proceso se realiza en base al cumplimiento de la Agenda Normativa implementada por el Servicio Nacional de Aduanas a contar del año 2007.</p> <p>La Agenda Normativa tiene por finalidad sistematizar la revisión del marco normativo (legal y administrativo) que regula el comercio exterior, que es aplicado y fiscalizado por el Servicio, generando medidas específicas de actualización, simplificación o publicidad.</p> <p>Para tales fines, anualmente la Dirección del Servicio establece la orientación que tendrá la Agenda Normativa convocando públicamente a todos los usuarios de comercio exterior, como asimismo a los usuarios internos, a presentar propuestas de cambio las que son analizadas y seleccionadas a la luz de una matriz de evaluación (que también es pública), que refleja los criterios y prioridades establecidos en la convocatoria. Las medidas seleccionadas pasan a formar parte de la Agenda Normativa.</p> <p>Cada medida es analizada y desarrollada por un equipo de trabajo cuya propuesta es presentada a un Comité para su validación preliminar. Seguidamente, las propuestas son publicadas anticipadamente en el portal www.aduana.cl (ver publicación anticipada), con la finalidad de recibir comentarios y observaciones de los usuarios internos y externos.</p> <p>Finalmente, para responder a las observaciones realizadas en Septiembre 2009, se puede señalar lo siguiente: Originalmente, la consultora propuso medir la variación porcentual de normas generadas anualmente (Compendio de Normas Aduaneras, Manual de Zona Franca, Normativa de Viajeros, Normas Sobre Subastas, y Oficios circulares), medido a través de la siguiente fórmula:</p> $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de normas generadas en año t} - \text{N}^\circ \text{ de normas generadas en año 0}}{\text{N}^\circ \text{ de normas generadas en año 0}} \right) * 100$ <p>En reuniones sostenidas con la Consultora, la Subdirección Técnica expuso su discrepancia con esta forma de medir la eficacia del producto "generación de normativa", considerando que no cumple dos requisitos esenciales: independencia de factores externos y comparabilidad. Tal como se menciona más arriba, la fuente primaria de generación de normativa es externa a la Subdirección Técnica (demandas de usuarios externos, otras Subdirecciones, Aduanas del país o modificaciones de la legislación aduanera), y por otra parte, entre sí las normas generadas son muy disímiles en complejidad y horas hombre invertidas. Así por</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>ejemplo, puede tratarse de la derogación de un inciso de una norma administrativa o la modificación de un texto normativo en su totalidad, como el caso de la Resolución N° 1.300, emitida en 2006, que significó un trabajo sistemático e interdisciplinario de varios meses.</p> <p>Así por ejemplo, si en el año 0 el indicador es de 14% % y en el año 1 el mismo indicador tiene un valor de 96,5 %, no necesariamente significa la eficacia casi se duplicó de un año para otro. Podría haber la posibilidad que en último año, se emitieron muchas resoluciones que derogaron normas administrativas, producto de modificaciones legales o acuerdos internacionales.</p> <p>A juicio de la Subdirección Técnica, la medición de la eficacia con que se generan las normas en el Servicio Nacional de Aduanas, debe considerarse en base a su contribución a la facilitación y fiscalización del comercio exterior chileno, pues por una parte deben tender a la simplificación y agilización de trámites para importar y exportar, y por otra, deben permitir un efectivo control y fiscalización de dichas operaciones.</p> <p>Con posterioridad al Informe entregado por la consultora, los profesionales de la Subdirección Técnica, contraparte del estudio, consideraron que desde el punto de vista de la facilitación del comercio exterior, la eficacia puede expresarse en cantidad de documentos necesarios para importar y para exportar y tiempos de procesamiento, lo que finalmente se reflejará en los costos de tramitación. A este respecto cabe mencionar el proyecto Doing Business del Banco Mundial, que anualmente mide, a través de distintos indicadores, las regulaciones para hacer negocios de 183 economías. En el ámbito del tráfico transfronterizo, considera los costos y procedimientos relacionados con la importación y exportación de un embarque estándar de mercancías, desde el acuerdo final entre las partes hasta la entrega de las mercancías, incluida la regulación aduanera.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Diagnóstico Preliminar. Informe Final de Diagnóstico. Informe de especificaciones funcionales. Respuesta de la Subdirección Técnica a las observaciones de DIPRES</p>

2. Sistematizar información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, de manera de permitir la creación y medición de mejores indicadores.

Originalmente, la Consultora a cargo de la Evaluación Comprehensiva del Gasto propuso medir la eficacia del proceso de Aplicación de Normativa con indicadores del tipo:

- a) Variación anual de exportadores con reconocimiento de beneficios y franquicias
- b) Variación anual del monto de beneficios otorgados a exportadores

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>c) Porcentaje de reclamos de valoración por año, en relación al total de importaciones</p>	<p>A juicio de la Subdirección Técnica, los indicadores a) y b) podrían ser aplicables a instituciones cuyo rol sea el de promover el uso de mecanismos de fomento a las exportaciones. No obstante, la Aduana es un organismo técnico, al que cuya función es aplicar los instrumentos y mecanismos de fomento de las exportaciones, según demanda. En cuanto al indicador c) la reclamación es un derecho consagrado en la ley, del que gozan los importadores cuando presumen vulnerados sus derechos por actuaciones del Servicio, por lo que el indicador propuesto sólo mide el porcentaje de usuarios que hacen uso de su derecho a reclamo y no la eficacia del subproceso de reclamaciones. Con todo, y tal como se comentó anteriormente, con la creación de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, este subproceso estará radicado en dichas instancias.</p> <p>Actualmente la información de estas variables se registra en planillas de cálculo, lo que genera los insumos para calcular los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - % de Servicios de Exportación calificados en menos de 30 días. - % de dictámenes de clasificación publicados en tiempo estándar en el sitio web. - % de fallos de clasificación dentro de plazo (160 días). - % de fallos de valoración dentro de plazo (160 días). <p>Considerando que todos los productos comprendidos en los Procesos de Generación y Aplicación de Normativa, no disponen de apoyo computacionales, tienen un alto porcentaje de tareas rutinarias administrativas, del tipo recibir, registrar, numerar, enviar, asignar, despachar o distribuir, se consideró que los compromisos eran una oportunidad para cambiar las prácticas de trabajo y aplicar modernas tecnologías de gestión documental. Para tales fines, se contrató una Consultoría externa, que debía realizar un diagnóstico de los Procesos de Generación de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras, rediseñar los procesos de trabajo y flujos documentales que soportan los procesos antes señalados y proponer la solución tecnológica adecuada, con el objeto de mejorar los estándares de desempeño, incluida la eficacia con que son generados los distintos subproductos.</p> <p>El estudio finalizó en 2008, entregando entre otros productos un diagnóstico de los procesos, su rediseño, el workflow de los procesos, el estudio de las tecnologías disponibles para los fines del estudio (gestión documental, plataforma colaborativa, plataforma de captura de documentos) y las bases técnicas para la adquisición de la solución</p>

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>tecnológica. Por razones de prioridades institucionales, la segunda etapa del proyecto consistente en la adquisición de la solución tecnológica y su implementación, aún no ha sido abordada.</p> <p>Se adjuntan planillas de cálculo donde se van registrando estos datos.</p> <p>Adicionalmente a lo ya informado, se puede indicar lo siguiente:</p> <p>1. Dictámenes de clasificación y valoración: por Oficio N° 140 del 6 de mayo de 2007, el Director Nacional de Aduanas estableció 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 se tramitó en un plazo de 30 días.</p> <p>No obstante lo anterior, a partir de la suscripción de los Tratado de Libre Comercio entre Chile y Canadá, Chile y México, Chile y Panamá, Chile y Centroamérica, Chile y Corea, Chile y los Estados Unidos de Norteamérica, Chile y China, el Acuerdo de Asociación entre Chile y la Unión Europea, y el Acuerdo Transpacífico de Asociación Económica entre Chile y Nueva Zelanda, Singapur y Brunei, Chile se obligó a emitir resoluciones anticipadas, mediante las cuales se de a conocer de manera previa a la importación, la opinión vinculante del Servicio Nacional de Aduanas sobre determinadas materias aduaneras. Las normas sobre "Procedimiento para la emisión de Resoluciones Anticipadas sobre clasificación, criterios o métodos de valoración, origen y otras materias aduaneras", fueron aprobadas por Resolución N° 9.422 del 29 de diciembre de 2008, oportunidad en que se derogaron los dictámenes de clasificación y valoración. Se hace presente que a la fecha, no se han emitido resoluciones anticipadas.</p> <p>2. Resoluciones sobre calificación de servicios como exportación: En nuestro país, al igual que en las economías desarrolladas, la producción y exportación de servicios es un sector que crece a tasas superiores a la de los bienes físicos.</p> <p>En este contexto, Aduana ha realizado un aporte significativo en la simplificación de los procedimientos necesarios para calificar los servicios de exportación, mediante un cambio normativo que comenzó a regir en julio de 2007 con motivo de la dictación de la resolución N° 2.511. Ente otras simplificaciones, la nueva normativa incluyó un listado de servicios pre calificados como exportación, en base a los antecedentes históricos, publicación en el portal Web de Aduanas.</p> <p>Derivado de lo anterior, la emisión de este tipo de subproducto casi no presenta movimiento. Con todo, tiene asociado un tiempo estándar para la tramitación de las solicitudes presentadas de 45 días y una meta de</p>

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>75%. Indicador incorporado en el SIG interno.</p> <p>A modo de resumen, se indica que desde el año 2009 los dictámenes de clasificación y valoración no existen, siendo reemplazados por Resoluciones Anticipadas, para dar cumplimiento a los compromisos asumidos por nuestro país en diferentes tratados y acuerdos comerciales. La calificación de servicios como exportación, ya no se realiza caso a caso, existiendo un listado que considera los servicios que ha calificado la Aduana en el tiempo de vigencia de la norma legal, y solamente se debe requerir la calificación cuando el servicio que se desea exportar no se encuentra en dicha nómina, lo que significó la caída casi a cero de estas peticiones.</p> <p>En consecuencia, se piensa que este compromiso ya no tiene vigencia. Por lo que se espera poder reunirse con el sectorialista y definir y/o adecuar este compromiso y el anterior al nuevo escenario del Servicio.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Planilla de calificación de servicios. Anexo de dictámenes y resoluciones. Respuesta de Subtécnica a las observaciones de DIPRES</p>
3. Cuantificar los indicadores de eficacia a nivel de subproductos, e incorporarlos en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas.	<p>Al no contar con un sistema informático, la cuantificación de los indicadores comprometidos en la Ley de Presupuesto 2009 para este Producto, se mide manualmente y se registra en planillas Excel. Los actuales indicadores para este producto son: Porcentajes de Resolución de Franquicias tramitadas en tiempo estándar, y Porcentaje de dictámenes de clasificación publicados en tiempo estándar.</p>
3. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados. (Ídem primer compromiso Recomendación 22.a).	<p>En diciembre de 2009, se entrega el informe final: "Mejoramiento Atención de Usuarios de Aduanas: Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas" y la presentación de los resultados al Comité Directivo del Servicio.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Final del Estudio</p>
1. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados. (Ídem primer compromiso Recomendación 22.a).	<p>En diciembre de 2009 se entrega del informe final: "Mejoramiento Atención de Usuarios de Aduanas: Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas" y la presentación de los resultados al Comité Directivo del Servicio.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Final</p>
2. Implementar sistema de registro de solicitudes presenciales o virtuales, y realizar seguimiento de sus	<p>En relación al Sistema de Registro de Solicitudes Presenciales o Virtuales denominado Sistema de Seguimiento Documental, se puede</p>

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
resultados.	<p>informar lo siguiente:</p> <p>Por Resolución N° 8299 de 18.11.2008, se adquirieron las licencias Microsoft Dynamics CRM 4.0, a efectos de instalar el sistema de seguimiento documental en todas las aduanas del país.</p> <p>En Diciembre del 2008 se capacitó a 37 funcionarios (as) de todas las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas del país en el uso del sistema Microsoft CRM.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la implementación del sistema ha requerido algunas modificaciones, en especial por la reformulación del PMG, que pasó a denominarse SIAC, lo que implica que se debe hacer un registro y seguimiento de las solicitudes ciudadanas que ingresan por los diferentes espacios de atención a público, y en especial, por la entrada en vigencia de la Nueva Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, que también requiere un sistema de registro de las solicitudes ciudadanas realizadas de conformidad a dicha ley.</p> <p>En base a lo anterior, se ha debido licitar una herramienta computacional que permita desarrollar e implementar nuevos flujos de entrada y tratamiento de las solicitudes, atendiendo a las nuevas normas legales.</p> <p>La implementación de esta nueva herramienta se realizará sobre las licencias ya adquiridas el 2008, adaptándolas en lo que sea necesario. Para estos efectos, se llamará a una licitación pública cuyas bases técnicas se adjuntan. En particular, se licitará una solución integral basada en el software disponible en el Servicio (Microsoft Dynamics CRM 4.0), con la finalidad de asegurar la provisión de la solución completa de software (desarrollo, implantación y entrenamiento), que permita la operatividad del sistema, considerando las herramientas para una administración centralizada de dicho sistema y la interoperabilidad con Outlook 2003 (Exchange).</p> <p>Para estos efectos, se inició un proceso de compra para el Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas y Puesta en Marcha de Workflow OIRS sobre herramienta CRM (Resolución N° 6357 del 22.09.09 y Ficha de Compra fue N° 586-130-LP09), el que cerró la Recepción de Ofertas el 13.10.09.</p> <p>No obstante, tras la evaluación de las propuestas, la licitación fue declarada desierta, con fecha 04.12.09 (Resolución Exenta N° 8290), debido a que ninguna de las tres empresas cumplió con los requisitos obligatorios mínimos señalados en las Bases Técnicas.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Con fecha 16.12.09 se dio inicio a una nueva licitación (Ficha N° 586-187-LP09) y el cierre de las ofertas fue fijado para el 28.12.09. En la apertura de ofertas quedaron tres propuestas que ya fueron evaluadas, restando sólo la adjudicación de la empresa ganadora de la licitación, lo que se realizará durante el mes de enero de 2010.</p> <p>El sistema deberá estar implementado al 01.07.2010.</p> <p>Por lo expuesto anteriormente, no existen a la fecha resultados acerca de la implementación del sistema ni medios de verificación de los resultados.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Bases Técnicas para la "IMPLEMENTACIÓN OIRS SOBRE HERRAMIENTA CRM". Resol. N°9106 Capacitación Implementación Sistema de Registro. Resolución de adjudicación Software CMetrix. Resolución que declara desierta licitación</p>
<p>2. Implementar, en lo que corresponda, la propuesta de la OMA, en función del plan de trabajo formulado y considerando el marco de recursos aprobados en la Ley de Presupuestos de cada año.</p>	<p>Del total de recomendaciones a desarrollar por el Servicio (43), a fines del año 2009, ya se encuentran concluidas 12 de ellas y el resto continuarán en proceso de implementación durante el año 2010.</p> <p>Durante el año 2009 de las 12 recomendaciones ya concluidas, el 42% corresponden a temas relativos a la Gestión Estratégica, el 17% se refieren a la Gestión de Recursos Humanos, el 25% a temas relativos a Procedimientos y el 8% a Gobernanza.</p> <p>Durante el año 2010 la mayor cantidad de recomendaciones en proceso de implementación se refieren a los recursos humanos (11), y uno de los focos centrales es implementar los resultados del estudio de dotaciones, brechas y competencias. Así también, durante el año en curso la revisión de la planificación estratégica del Servicio permitirá avanzar en las recomendaciones relativas a la gestión estratégica (8).</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Avance al 20 06 2008. Estado de Avance de las Recomendaciones al 31/12/2009</p>
<p>Continuar con el proceso de formalización de cambios organizacionales, incluyendo la eliminación en la disparidad de nombres de unidades a nivel regional.</p>	<p>La formalización de los cambios en las estructuras de las Aduanas Regionales, y la eliminación de la disparidad de nombres de sus unidades, aún no se encuentra implementada en el Servicio, debido al retraso del desarrollo del Estudio de Cargos, Competencias y Dotación, el cual debió extender los plazos de entrega de sus productos, como consecuencia de los siguientes factores: inexistencia de información actualizada y consolidada para el levantamiento de los diagnósticos previos al desarrollo de los productos, solicitudes gremiales, demora de los tiempos de respuesta de los funcionarios, ajuste de las metodologías</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	empleadas. En razón a lo anterior, el Servicio recibió las propuestas de estructuras de la Dirección Nacional y de las Regionales, a mediados de diciembre de 2009.
2. Presentar resultados del estudio realizado con el fin de mejorar la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.	<p>Los productos del Estudio de Cargos, Competencias y Dotación se encuentran aprobados y en poder del Servicio a contar de diciembre de 2009.</p> <p>Actualmente se está desarrollando el servicio post-venta, contemplado en las bases de licitación, que implica un trabajo conjunto entre el Servicio y la Consultora con el objeto de determinar la modalidad de presentación de los resultados y metodologías de implementación.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resumen Ejecutivo del Estudio</p>
3. Elaborar propuesta de implementación de resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.	Los productos del Estudio de Cargos, Competencias y Dotación se encuentran aprobados y en poder del Servicio a contar de diciembre de 2009. Actualmente se está trabajando en la propuesta de implementación del estudio.
4. Elaborar Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos, tomando como insumo los resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.	El proceso de implementación de los cambios sugeridos por el Estudio, esto es planes de capacitación asociados a brechas de competencias, dotación y estructura óptima según indicadores de productividad y políticas de recursos humanos basados en el modelo de gestión por competencias, se analizarán dentro de la etapa post-venta, que culmina en Julio de 2010.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2009

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	CAPÍTULO	04

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Recursos Humanos	Capacitación				O				Alta	15.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O				Mediana	7.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O				Mediana	6.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							O	Mediana	10.00%	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana							O	Alta	15.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O				Alta	15.00%	✓
		Gestión Territorial				O				Menor	5.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión							O	Alta	15.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Mediana	7.00%	✓
		Compras y Contrataciones del Sector Público							O	Menor	5.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género										
	Porcentaje Total de Cumplimiento :										100.00%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Enfoque de Género	Enfoque de Género	Eximir	0	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

El Servicio no realiza Convenio de Desempeño Colectivo

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

El Servicio no tiene proyectos de Ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre del 2009.

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

El Servicio no tiene propuestas relacionadas con el Fondo de Modernización de la Gestión Pública