

Programa/Institución: Servicio Nacional de Aduanas.

Año Evaluación: 2006

Fecha del Informe: 17 Marzo 2008

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
1. Evaluar el funcionamiento de la nueva plataforma.	<p>Se realizó la evaluación del funcionamiento de la nueva plataforma y estas son sus conclusiones: Las mediciones efectuadas se situaron a nivel de la boca del servidor (puerta), obteniéndose valores que muestran nitidamente una mejora en el nivel de desempeño de los servidores de bases de datos, lo que redundó en una mejora global del servicio informático. También se aprecia mejora en el desempeño a nivel de servidores de aplicaciones, habida consideración que se agregó al software una fuerte carga al enlazar las destinaciones aduaneras con los manifiestos, las mediciones indican que la pérdida en el nivel de desempeño es marginal.</p> <p>Cabe mencionar que se encuentra en proceso la migración de la mensajería, punto que ha sido identificado como el mayor cuello de botella de la aplicación ISIDORA. Por consiguiente se espera que una vez concluido este proceso se puedan registrar nuevas mejoras que reditúen un mejor desempeño global del Sistema.</p> <p>Por el periodo en funcionamiento y la cantidad de aplicaciones que están en producción, aun no contamos con un universo de datos que nos permita evaluar todas las variables pre-definidas y que proporcione de manera detallada el rendimiento de las aplicaciones relacionadas con ISIDORA.</p> <p>Sin embargo, por los antecedentes expuestos, se puede ya determinar que la plataforma, cumple con las expectativas trazadas en lo relacionado a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fortaleza de la plataforma• Seguridad en la administración de los datos.• Tecnología de software nueva y probada en ambientes de alta criticidad.• Soporte del Fabricante• Infraestructura de hardware y software 100% compatible e interoperativa y de• Alto rendimiento. <p>Se adjunta documento con el detalle de la evaluación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Evaluación nueva plataforma (ARIES 2) del Servicio Nacional de Aduanas</p>
2. Aplicar y evaluar resultados de aplicación de procedimientos internos y externos para el Seguimiento y Control de Gestión del Proyecto, generar un informe que identifique brechas entre lo planeado y ejecutado que incorpore recomendaciones de mejoramiento.	<p>El Departamento de Estudios, en el mes de marzo de 2007, generó un Informe de Recomendaciones como resultado del proceso de seguimiento y control del proyecto Integración de Sistemas (ex ISIDORA), que fue enviado al Subdirector de Informática - Jefe del Proyecto.</p> <p>El citado Informe consta de dos partes, la primera parte describe por cada Etapa del proyecto un resumen de los antecedentes más relevantes, las brechas detectadas respecto de la Carta Gantt original, una descripción de la problemática detectada y recomendaciones y la segunda parte corresponde a un conjunto de recomendaciones de carácter general para mejorar la gestión del proyecto.</p> <p>Este informe fue elaborado en base a los antecedentes entregados</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>por la Subdirección de Informática, respecto del estado de avance del Proyecto a Diciembre de 2006.</p> <p>Junio 2007</p> <p>(1) En respuesta a la observación "No se sabe cuáles son los procedimientos internos y externos para el Seguimiento y Control de Gestión del Proyecto" se adjunta el documento: "Informe de Procedimientos de Control de Gestión" que describe los procedimientos internos y externos consultados y que han estado siendo aplicados. Este documento hace referencia a otros documentos que se han subido como medios de verificación.</p> <p>(2) En respuesta a la observación "También se desconoce cuáles fueron los resultados de la evaluación de estos procedimiento y si se implementaron o no las recomendaciones"</p> <p>Como resultado de la evaluación de los procedimientos para el seguimiento y control de la iniciativa, se puede concluir que éstos son los necesarios y suficientes para sacar conclusiones respecto al desarrollo, los estados de avance y la administración que presenta el proyecto. Por tanto, y de acuerdo a lo analizado a la fecha, no se hace necesario realizar cambios en esta materia.</p> <p>Complementando lo anterior, la aplicación de estos procedimientos al proyecto permitió identificar las brechas entre lo planeado y lo efectivamente ejecutado en cada uno de sus componentes, identificar la problemática y proponer recomendaciones. Estos quedó descrito en el documento "Informe de Recomendaciones - Planilla - Resumen Ejecutivo de Avance del proyecto "Integración de Sistemas".</p> <p>En términos generales podemos concluir que el proyecto, si bien tiene retrasos, a través de la utilización de los procedimientos descritos, se logra estructurar y recabar la información requerida para identificar desviaciones e implementar las eventuales medidas correctivas.</p> <p>Finalmente, respecto de la implementación de las recomendaciones, ésto corresponde a un compromiso a evaluarse a Junio de 2007, y al respecto se está entregando la información pertinente, en el compromiso 4 de Organización y Gestión.</p> <p>Diciembre 2007.</p> <p>(1) Los procedimientos internos y externos de control de gestión implementados son los siguientes: El Depto. de Proyectos Especiales, dependiente de la Subdirección de Informática del Servicio, encargado del proyecto ISIDORA, realiza periódicamente un control de avance proyecto en base a la carta gantt original del proyecto, identificando las brechas entre lo planificado y lo efectivamente ejecutado y emite periódicamente informes de estado de avance, así como otros informes de indicadores de gestión.</p> <p>Los informes de estado de avance son entregados al Subdirector de Informática y al Depto. de Estudios- responsable del Control de Gestión del Servicio y expuestos durante el año 2007 al Comité Directivo compuesto por el Director Nacional y los Subdirectores por corresponder a un proyecto de carácter estratégico para el Servicio.</p> <p>El Depto. de Estudios en base al análisis de los informes de estado de avance elabora un documento con recomendaciones para mejorar la gestión del proyecto dirigido al Subdirector de Informática.</p> <p>El Subdirector de Informática es el responsable de promover todas las medidas tendientes a mejorar la gestión del proyecto y al cumplimiento de los compromisos adquiridos.</p> <p>(2) Las recomendaciones generales hechas por el Depto., de</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Estudios a raíz del análisis de los estados de avance del proyecto son:</p> <p>a) Formalizar mediante resolución u otro tipo de documento formal, al interior del Servicio, al Jefe de Proyecto y Encargado Operativo, con la finalidad de establecer claramente las responsabilidades. Con esto se establece quienes serán responsable de la ejecución de cada etapa del proyecto y se tendrá un mejor conocimiento de las actividades desarrolladas y las causas del estado en que se encuentre.</p> <p>b) Agilizar el proceso de preparación de las bases técnicas y administrativas, considerando una comisión en la que se incluyan los diferentes actores (Sub. Jurídica, Sub. Informática y Departamento de Bienes y Servicios). Con esto se pretende disminuir el tiempo en que se demoran en determinar las bases definitivas y aunar criterios y aclarar conceptos.</p> <p>c) Realizar un análisis previo sobre las herramientas y sistemas deben estar terminados y son necesarios para que este proyecto pueda entrar en pleno funcionamiento y no tener que detener el proceso de desarrollo. Con eso se disminuirán los retrasos por espera de servidores o compra de otro tipo de equipamiento. Asimismo, se tendrá mayor control de los tiempos y plazos para la puesta en marcha de los módulos que se van liberando.</p> <p>d) Una vez analizadas las actividades previas al desarrollo se debe reestablecer la carta gantt, considerando plazos reales. Lo anterior con la finalidad de poder contar con algunas holguras en las etapas que se estime.</p> <p>e) Al momento de solicitar el Recurso Humano externo, se debe velar porque se otorgue lo que se solicitó, y se destine a la labor requerida y no a otras actividades.</p> <p>f) Si este proyecto se estableció como prioridad uno, se debe dar la real importancia y seguimiento que corresponde.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Respecto del punto 1) queda pendiente informar en el cuadro de cumplimiento cuáles son los procedimientos internos y externos de control de gestión. Recordar que la respuesta debe ser autocontenida. Respecto del punto 2) queda pendiente informar acerca de las recomendaciones contenidas en el informe citado.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio N°3989 09.03.2007 del Depto. de Estudios - Envío del Informe de recomendaciones Informe de Recomendaciones -Planilla - Resumen Ejecutivo de Avance del proyecto "Integración de Sistemas" Oficio N°3616 02.03.2007 de la Subdirección de Informática -Envío de estado de avance del proyecto a 31.12.2006. Informe de Avance del Proyecto Integración de Sistemas al 31.12.2006 Informe de Avance del Proyecto Integración de Sistemas al 31.12.2006 con información complementaria, solicitada por el Depto. de Estudios. Informe de Ejecución Presupuestaria del Proyecto Integración de Sistemas al 31.12.2006 (A) Carta Gantt General Proyecto Integración de Sistemas al 31.12.2006 (A.1) Carta Gantt Reformulación Tecnológica al 31.12.2006 (A.2) Carta Gantt Plataforma Explotación al 31.12.2006 (A.3) Carta Gantt DIN Migración al 31.04.2006 (A.4) Carta Gantt DUS Migración al 31.08.2006 (A.5) Carta Gantt Manifiesto Marítimo al 31.12.2006 (A.6) Carta Gantt Manifiesto Terrestre al 31.05.2006</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>(A.7) Carta Gantt Manifiesto Aéreo al 31.12.2006 (A.8) Carta Gantt Manifiesto Courier al 31.12.2006 (A.9) Carta Gantt Tránsito al 31.12.2006 Informe de Procedimientos de Control de Gestión Acta N°17 Comité Directivo del 20.03.2007 Presentación: Cuadro Estado de Avance de Manifiestos Electrónicos a Marzo de 2007 Acta N°21 Comité Directivo del 22.05.2007 Presentación: Estado de Avance Manifiestos Electrónicos, Proyecto Integración de Sistemas (ex Isidora) Abril 2007 Acta N°24 Comité Directivo del 24.07.2007 Presentación: Estado de Avance Manifiestos Electrónicos, Proyecto Integración de Sistemas (ex Isidora) Junio 2007</p>
<p>3. Implementar acciones correctivas en base a recomendaciones formuladas que permitan solucionar las eventuales brechas detectadas en el informe de seguimiento.</p>	<p>Las recomendaciones planteadas por el Departamento de Estudios a través de su documento "Informe de Recomendaciones -Planilla - Resumen Ejecutivo de Avance del proyecto Integración de Sistemas", fueron todas evaluadas y en gran medida acogidas por la Jefatura del proyecto, quien tomó las medidas y acciones correctivas y perfectivas que se describen en detalle en el documento adjunto denominado "Respuestas del Jefe de Proyecto a las Recomendaciones...". Este documento, hace referencia a otros documentos que han sido subidos como medio de verificación.</p> <p>Diciembre 2007.</p> <p>En respuesta a las recomendaciones generales entregadas por el Depto. Estudios, el Subdirector de Informática adoptó las siguientes medidas:</p> <p>1) Durante el año 2006 se inició el estudio para reorganizar el proyecto y re-estructurar la Subdirección de Informática. Este proceso concluye en Marzo del 2007 con una serie de cambios al proyecto y a la organización del área de Informática.</p> <p>A través del oficio N° 8.432 del 30.05.2007, el Subdirector de informática encomienda al nuevo Departamento de Proyectos Especiales la función principal y prioritaria de diseñar, construir e implementar a nivel nacional todo el software necesario para completar el Proyecto Integración de Sistemas (ex - ISIDORA) y efectuar la planificación de actividades, seguimiento y control de avance del proyecto. Asimismo, define que pasan a integrar este Departamento los analistas encargados de los módulos del proyecto de integración de sistemas, individualizando cada módulo y su responsable.</p> <p>2) El Jefe de Proyecto convino con las Subdirecciones un procedimiento destinado a exponer anticipadamente los objetivos perseguidos en las contrataciones, en particular en materias referida a tecnología, con lo que se facilitó la comprensión cabal de las iniciativas y a la vez el perfeccionamiento de las bases técnicas antes de formalizar las licitaciones.</p> <p>Con este procedimiento se evitarían las iteraciones de revisión de documentos entre las unidades participantes del proceso de licitación. Y fue aplicado en el proceso de compra de la nueva plataforma de servidores (Aries II), infraestructura que soporta las aplicaciones del proyecto Integración de Sistemas, logrando mayor fluidez en el proceso de compra, respecto de anteriores licitaciones, en las que no se aplicó.</p> <p>3) Respecto de los análisis que se realizan sobre las herramientas (equipamiento y software) que han sido implementados para soportar las aplicaciones del proyecto de Integración de Sistemas, el primero de ellos, corresponde al estudio previo que permite elaborar las Bases Técnicas para su compra. Respecto de la implementación de estas herramientas, se han destinado profesionales especialistas en las áreas de ingeniería de sistemas, comunicaciones y desarrollo</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>de software que han coordinado las actividades de implementación con la empresas proveedoras de estas tecnologías, sin embargo, debido a la necesidad de mantener activa la plataforma informática central un elevado número de horas tanto en días hábiles como in hábiles (up-time) y debido al grado de complejidad técnica se han presentado problemas imprevistos y de difícil diagnóstico, en particular relativos al uso de recursos en la red WAN y acceso a Internet, los que no se pudo identificar previamente en el proceso de planificación.</p> <p>4) Uno de los compromisos al definirse la Carta Gantt con DIPRES, en Julio del año 2005, fue no modificar la Carta Gantt en forma unilateral. Lo que se ha realizado a cambio, es un Informe de Avance referido a la Carta Gantt Inicial que explique las desviaciones, y que estima los plazos reales de término.</p> <p>5) El Jefe de Proyecto siempre ha velado para que los recursos estén destinados a las actividades del proyecto Integración de Sistemas de Comercio Exterior. Sin embargo el alcance del proyecto ha experimentado algunas variaciones, derivadas de la puesta en marcha de sistemas de información directamente vinculados al proyecto principal. Concretamente ha sido necesario adecuar interfases entre las destinaciones aduaneras (DIN y DUS) y el manifiesto de carga terrestre (MIC-DTA).</p> <p>6) El Jefe de Proyecto siempre ha dado prioridad uno, real importancia y seguimiento a las actividades del proyecto Integración de Sistemas de Comercio Exterior.</p> <p>Es así como, se realizó una reestructuración de la Subdirección de Informática y se creó el Departamento de Proyectos Especiales (Res.2210/07) cuya función principal y prioritaria es diseñar, construir e implementar a nivel nacional todo el software necesario para completar el Proyecto Integración de Sistemas (ex - ISIDORA) y efectuar la planificación de actividades, seguimiento y control de avance del proyecto.</p> <p>Las respuestas a las recomendaciones específicas se detallan en el documento adjunto.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente informar en el cuadro de cumplimiento acerca de las medidas adoptadas.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Respuesta del Jefe de Proyecto a las Respuesta a las Recomendaciones emitidas por el Depto. de Estudios, producto del seguimiento hecho al Proyecto Integración de Sistemas (EX-ISIDORA) Resolución Exenta N°2210 del 02.05.2007, del Director Nacional de Aduanas, que aprueba y describe la reestructuración de la Subdirección de Informática. Oficio N°6918 del 02.05.2007 del Subdirector de Informática del SNA. Mat: Designación de Jefe para el Departamento de Proyectos Especiales Resolución Afecta N° 769 del 22.05.2007, del Jefe del Depto. de Personal del SNA, con nombramiento del Jefe del Departamento de Proyectos Especiales. Oficio N°8432 del 30.05.2007, del Subdirector de Informática, que encomienda funciones al interior de los Departamentos de la Subdirección de Informática. Oficio N°22750 del 19.12.2006 que amplía antecedentes para respaldar la solicitud de rectificación del contrato por la plataforma ARIES 2.</p>
4. Aplicar el instrumento y entregar resultados de la	Se elaboraron los Términos de Referencia para la contratación de

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>medición de la satisfacción de usuarios. Identificar en base a estos, insuficiencias o debilidades, y proponer medidas de mejoramiento respecto de ellas.</p>	<p>los servicios de diseño, aplicación y análisis de una encuesta de satisfacción de usuarios de los sistemas Manifiesto Terrestre y Courier del proyecto Integración de Sistemas (ex-ISIDORA) y a través de la resolución exenta N° 1123 del 8 de marzo de 2007, se autorizó la contratación de los servicios, utilizándose para ello la modalidad de cotizaciones abiertas a través del Sistema Chile Compra.</p> <p>En Chile Compra esta iniciativa se encuentra identificada con el código 586-26-C007.</p> <p>Junio 2007</p> <p>Los TR incorporaron el diseño del instrumento en cuanto a su objetivo, modelo de medición, universo de encuestados, varianza poblacional, tamaño de muestral, error muestral, y otros aspectos estadísticos.</p> <p>Los encuestados son todos los usuarios de los módulos manifiesto aéreo y courier, incluidos los funcionarios de aduanas.</p> <p>Nuevos antecedentes:</p> <p>Por resolución exenta N°1530 del 28.03.2007 del Subdirector Administrativo, se aprobó la adjudicación de los servicios de diseño, aplicación y análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios, a favor de la empresa DEMOSCOPICA S.A.</p> <p>El día 3 de Julio de 2007 se inició la ejecución de las actividades de la carta gantt contratadas.</p> <p>La aplicación de la encuesta se está desarrollando entre los días 20 y 30 de Julio de 2007.</p> <p>La demora en el comienzo de las actividades se debió a la dificultad para obtener todos los datos del universo de encuestados.</p> <p>Diciembre 2007.</p> <p>La empresa Demoscopica aplicó la encuesta de satisfacción a usuarios de ISIDORA, de acuerdo a lo contratado y entregó el informe con los resultados, conclusiones y recomendaciones, del que se extraen, a modo de resumen, algunos textos: "el sistema ISIDORA...genera en el conjunto de sus usuarios, niveles de satisfacción medio-bajos. En la medición inicial previa, el 28,6% de sus usuarios se declaran satisfechos con el sistema (notas 6 y 7), mientras que el 27,5% de ellos se manifiestan insatisfechos con el sistema (notas 1 a 4). En la medición posterior a la presentación (y recordación) de instancias específicas de operación con ISIDORA, la satisfacción asciende al 30,1%, mientras que la insatisfacción desciende a un 24,3%..."...los usuarios se concentran en la nota 5 (nivel medio de satisfacción)..." A partir de los resultados obtenidos, las principales debilidades del sistema, identificadas por los usuarios, están en la operatividad del sistema/estabilidad y el soporte técnico/mesa de ayuda.</p> <p>Por lo tanto, las medidas propuestas para mejorar los resultados obtenidos, están orientadas a mejorar la calidad del sistema en las áreas débiles.</p> <p>Respecto de la mesa de ayuda se propone</p> <ul style="list-style-type: none"> - extender el horario de la Mesa de Ayuda a 7 x 24, ya que gran parte de los usuarios encuestados trabaja en horario nocturno y no tienen área de soporte en la D.N.A. - realizar capacitaciones a la mesa de ayuda evaluadas, con la finalidad de programar actividades de reforzamiento de ser necesario. - planificar cursos de capacitación y reforzamiento a este tipo de usuarios. <p>Respecto del soporte técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contar con personal que pueda concurrir a las oficinas de los usuarios. <p>Respecto de la operatividad del sistema/estabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Servicio Nacional de Aduanas, durante el segundo semestre de

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>2006 y primer semestre de 2007 implementó dos proyectos, de alta complejidad e importancia, con la finalidad de potenciar la Plataforma ARIES del Servicio que soporta al sistema ISIDORA y a la mayoría de las aplicaciones que operan en el Servicio. Estos proyectos son (1) la incorporación de la Plataforma ARIES II y (2) Core Central de Comunicaciones, cuyos procesos de implementación, consideramos, influyeron en la perspectiva de los usuarios respecto de la estabilidad del sistema. Es más, la encuesta se realizó en el mes de julio, en abril se terminó de instalar la plataforma "Aries II" y en agosto se finalizó la implantación de la nueva plataforma de comunicaciones.</p> <p>Por lo tanto respecto de este punto, al estabilizarse la nueva plataforma del Servicio automáticamente se han estabilizado las aplicaciones de ISIDORA.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente informar acerca de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios. Junto a ello se debe informar acerca de las medidas que podrían ser adoptadas en base a las debilidades detectadas.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución Exenta N° 1123 del 8 de marzo de 2007 Resolución Exenta N° 1530 del 28 de marzo de 2007 Contrato del 03.07.2007 Servicio Nacional de Aduanas y Demoscopica S.A. Carta Gantt de Actividades Informe con cuestionario de Pre-test aplicado y cuestionario final de la encuesta generado por la empresa Demoscopica S.A. INFORME FINAL DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES "Estudio Satisfacción de Usuarios del Programa ISIDORA para el Servicio Nacional de Aduanas" Propuesta de Medidas para mejorar los aspectos débiles identificados por los usuarios Láminas de apoyo. Contextualización de los resultados.</p>
<p>5. Implementar las recomendaciones procedentes de los resultados obtenidos mediante el instrumento que mida la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Las recomendaciones planteadas por el Departamento de Estudios a través de su documento "Informe de Recomendaciones -Planilla - Resumen Ejecutivo de Avance del proyecto Integración de Sistemas", fueron todas evaluadas y en gran medida acogidas por la Jefatura del proyecto, quien tomó las medidas y acciones correctivas y perfectivas que se describen en detalle en el documento adjunto denominado "Respuestas del Jefe de Proyecto a las Recomendaciones...". Este documento, hace referencia a otros documentos que han sido subidos como medio de verificación.</p> <p>Diciembre 2007.</p> <p>En respuesta a las recomendaciones generales entregadas por el Depto. Estudios, el Subdirector de Informática adoptó las siguientes medidas:</p> <p>1) Durante el año 2006 se inició el estudio para reorganizar el proyecto y re-estructurar la Subdirección de Informática. Este proceso concluye en Marzo del 2007 con una serie de cambios al proyecto y a la organización del área de Informática.</p> <p>A través del oficio N° 8.432 del 30.05.2007, el Subdirector de informática encomienda al nuevo Departamento de Proyectos Especiales la función principal y prioritaria de diseñar, construir e implementar a nivel nacional todo el software necesario para completar el Proyecto Integración de Sistemas (ex - ISIDORA) y efectuar la planificación de actividades, seguimiento y control de</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

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

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>acerca de las medidas adoptadas.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Respuesta del Jefe de Proyecto a las Respuesta a las Recomendaciones emitidas por el Depto. de Estudios, producto del seguimiento hecho al Proyecto Integración de Sistemas (Ex-ISIDORA) Resolución Exenta N°2210 del 02.05.2007, del Director Nacional de Aduanas, que aprueba y describe la reestructuración de la Subdirección de Informática. Oficio N°6918 del 02.05.2007 del Subdirector de Informática del SNA. Mat: Designación de Jefe para el Departamento de Proyectos Especiales Resolución Afecta N° 769 del 22.05.2007, del Jefe del Depto. de Personal del SNA, con nombramiento del Jefe del Departamento de Proyectos Especiales. Oficio N°8432 del 30.05.2007, del Subdirector de Informática, que encomienda funciones al interior de los Departamentos de la Subdirección de Informática. Oficio N°22750 del 19.12.2006 que amplía antecedentes para respaldar la solicitud de rectificación del contrato por la plataforma ARIES 2</p>
<p>6. Aplicar el instrumento y entregar resultados de la medición de la satisfacción de usuarios. Identificar en base a estos, insuficiencias o debilidades, y proponer medidas de mejoramiento respecto de ellas.</p>	<p>Se elaboraron los Términos de Referencia para la contratación de los servicios de diseño, aplicación y análisis de una encuesta de satisfacción de usuarios de los sistemas Manifiesto Terrestre y Courier del proyecto Integración de Sistemas (ex-ISIDORA) y a través de la resolución exenta N° 1123 del 8 de marzo de 2007, se autorizó la contratación de los servicios, utilizándose para ello la modalidad de cotizaciones abiertas a través del Sistema Chile Compra.</p> <p>En Chile Compra esta iniciativa se encuentra identificada con el código 586-26-C007.</p> <p>Junio 2007</p> <p>Los TR incorporaron el diseño del instrumento en cuanto a sus objetivo, modelo de medición, universo de encuestados, varianza poblacional, tamaño de muestral, error muestral, y otros aspectos estadísticos.</p> <p>Los encuestados son todos los usuarios de los módulos manifiesto aéreo y courier, incluidos los funcionarios de aduanas.</p> <p>Nuevos antecedentes: Por resolución exenta N°1530 del 28.03.2007 del Subdirector Administrativo, se aprobó la adjudicación de los servicios de de diseño, aplicación y análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios, a favor de la empresa DEMOSCOPICA S.A.</p> <p>El día 3 de Julio de 2007 se inició la ejecución de las actividades de la carta gantt contratadas.</p> <p>La aplicación de la encuesta se está desarrollando entre los días 20 y 30 de Julio de 2007.</p> <p>La demora en el comienzo de las actividades se debió a la dificultad para obtener todos los datos del universo de encuestados.</p> <p>Diciembre 2007.</p> <p>La empresa Demoscopica aplicó la encuesta de satisfacción a usuarios de ISIDORA, de acuerdo a lo contratado y entregó el informe con los resultados, conclusiones y recomendaciones, del que se extraen, a modo de resumen, algunos textos: "el sistema ISIDORA...genera en el conjunto de sus usuarios, niveles de satisfacción medio-bajos.. En la medición inicial previa, el 28,6% de sus usuarios se declaran satisfechos con el sistema (notas 6 y 7), mientras que el 27,5% de ellos se manifiestan insatisfechos con el sistema (notas 1 a 4). En la medición posterior a la presentación (y</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>recordación) de instancias específicas de operación con ISIDORA, la satisfacción asciende al 30,1%, mientras que la insatisfacción desciende a un 24,3%."...los usuarios se concentran en la nota 5 (nivel medio de satisfacción)..." A partir de los resultados obtenidos, las principales debilidades del sistema, identificadas por los usuarios, están en la operatividad del sistema/estabilidad y el soporte técnico/mesa de ayuda.</p> <p>Por lo tanto, las medidas propuestas para mejorar los resultados obtenidos, están orientadas a mejorar la calidad del sistema en las áreas débiles.</p> <p>Respecto de la mesa de ayuda se propone</p> <ul style="list-style-type: none"> - extender el horario de la Mesa de Ayuda a 7 x 24, ya que gran parte de los usuarios encuestados trabaja en horario nocturno y no tienen área de soporte en la D.N.A. - realizar capacitaciones a la mesa de ayuda evaluadas, con la finalidad de programar actividades de reforzamiento de ser necesario. - planificar cursos de capacitación y reforzamiento a este tipo de usuarios. <p>Respecto del soporte técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contar con personal que pueda concurrir a las oficinas de los usuarios. <p>Respecto de la operatividad del sistema/estabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Servicio Nacional de Aduanas, durante el segundo semestre de 2006 y primer semestre de 2007 implementó dos proyectos, de alta complejidad e importancia, con la finalidad de potenciar la Plataforma ARIES del Servicio que soporta al sistema ISIDORA y a la mayoría de las aplicaciones que operan en el Servicio. Estos proyectos son (1) la incorporación de la Plataforma ARIES II y (2) Core Central de Comunicaciones, cuyos procesos de implementación, consideramos, influyeron en la perspectiva de los usuarios respecto de la estabilidad del sistema. Es más, la encuesta se realizó en el mes de julio, en abril se terminó de instalar la plataforma "Aries II" y en agosto se finalizó la implantación de la nueva plataforma de comunicaciones. <p>Por lo tanto respecto de este punto, al estabilizarse la nueva plataforma del Servicio automáticamente se han estabilizado las aplicaciones de ISIDORA.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente informar acerca de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios. Junto a ello se debe informar acerca de las medidas que podrían ser adoptadas en base a las debilidades detectadas.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución Exenta N° 1123 del 8 de marzo de 2007 Resolución Exenta N° 1530 del 28 de marzo de 2007 Contrato del 03.07.2007 Servicio Nacional de Aduanas y Demoscopica S.A. Carta Gantt de Actividades Informe con cuestionario de Pre-test aplicado y cuestionario final de la encuesta generado por la empresa Demoscopica S.A. INFORME FINAL DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES "Estudio Satisfacción de Usuarios del Programa ISIDORA para el Servicio Nacional de Aduanas" Propuesta de Medidas para mejorar los aspectos débiles identificados por los usuarios Láminas de apoyo. Contextualización de los resultados.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>7. Implementar las recomendaciones procedentes de los resultados obtenidos mediante el instrumento que mida la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>El Informe Final con los resultados detallados de la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios, el análisis de los datos y las recomendaciones y conclusiones generadas del análisis, será entregado por la empresa DEMOSCOPICA al Servicio con fecha 16 de agosto de 2007 (según carta gantt del proyecto).</p> <p>Después de la aprobación, por parte del Servicio, de dicho Informe, se evaluarán, programarán e implementarán las medidas asociadas a las recomendaciones generadas.</p> <p>Diciembre 2007</p> <p>La encuesta fue aplicada por la empresa Demoscopica en Julio de 2007. El informe entregado contiene recomendaciones generales, basadas en el resultado del estudio, orientadas a mejorar las áreas de mayor debilidad del sistema, así como a mantener las áreas de calidad. En respuesta a las recomendaciones se han adoptado las siguientes medidas:</p> <p>1) La inversión en TIC para mejorar la estabilidad del sistema fue hecha al implantar la nueva plataforma Aries II y de comunicaciones, la que está en constante evaluación con la finalidad de mantener el nivel de servicio y la continuidad operacional de los usuarios.</p> <p>2) Las iniciativas de inversión a ejecutar durante el año 2008 y 2009, respecto de la plataforma central y site de contingencia, están orientadas a aumentar su capacidad con la finalidad de soportar el crecimiento de las transacciones generadas de los nuevos componentes de ISIDORA que entraron en operación y así mantener el nivel de servicio.</p> <p>c) Están programados a partir de marzo de 2008, la dictación de cursos, evaluados, por parte de los Deptos. de la Subdirección de Informática (Manifiestos y Destinaciones Aduaneras) y la Subdirección Técnica (procedimientos y normativa), para la mesa de ayuda: (1) Sistema Manifiesto Marítimo, BL hijo (16 horas); (2) Sistema Manifiesto Terrestre, "cruce" con las DUS (8 horas); (3) Sistema Manifiesto Aéreo (4 horas); (4) Curso de Arancel Aduanero, Acuerdos Internacionales (16 horas); (5) Sistema DUS, nueva funcionalidad en Zonas Primarias (8 horas) y (6) Sistema DIN, nuevas funcionalidades (8 horas).</p> <p>d) Personal del Depto. de Proyectos Especiales - ISIDORA está realizando diariamente apoyo a la mesa de ayuda, como una segunda derivada, a problemas de mayor complejidad que la mesa de ayuda no es capaz de resolver.</p> <p>e) Respecto del soporte técnico está en proceso de corrección de observaciones de la Contraloría, las Bases Técnicas y Administrativas para la licitación "Servicios Integrales de Microcomputación" que incorpora la contratación de los siguientes servicios: (1) Soporte Telefónico, Soporte en Terreno y con Soporte con Herramientas de Toma de Control Remoto; (2) Herramientas y Servicios de Administración y Monitoreo Centralizados; (3) Entrega de Informes de Gestión, mensuales y a pedidos; (4) Atención de Mesa de Ayuda (Recepción de llamadas telefónicas y correos electrónicos, Registro, Asignación de número de atención, seguimiento de los trabajos, derivación de llamadas, etc.). La cobertura horaria de este servicio será de 7x24, todo el año y en todo el país.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Observación:</u> A la espera de la implementación de las recomendaciones que surjan del estudio.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Carta Gantt del Estudio Informe con cuestionario de Pre-test aplicado y cuestionario final de</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>la encuesta generado por la empresa Demoscopica S.A. Extracto con Recomendaciones del INFORME FINAL DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES "Estudio Satisfacción de Usuarios del Programa ISIDORA para el Servicio Nacional de Aduanas"</p>
<p>8. Construir los nuevos sistemas DIN y DUS con las actualizaciones funcionales requeridas</p>	<p>Uno de los objetivo a nivel de propósito del proyecto ISIDORA, es lograr la integración entre las destinaciones aduaneras y operaciones de transporte, en otras palabras, vincular directamente las destinaciones aduaneras DIN y DUS al proceso de manifestación de la carga. Se ha cumplido parcialmente y en forma eficaz con este objetivo, aún sin haber rediseñado ni vuelto a construir los sistemas DIN y DUS. La decisión de diferirlo, se fundamentó en la necesidad de reorientar los recursos internos, destinándolos a resolver la operación del nuevo Puerto Terrestre en la Aduana de Los Andes (PTLA). En efecto, complementariamente, al sistema de operación interno del puerto, orientado a cuantificar, valorizar y cobrar los servicios prestados a los privados, era necesario disponer de un sistema capaz de comunicarse electrónicamente con el PTLA y simultáneamente ser capaz de integrar la destinación aduanera con el manifiesto terrestre o documento de transporte.</p> <p>Concurrentemente con lo anterior, y en consideración a que resultaba indispensable establecer un procedimiento informático destinado a facilitar el despacho de las mercancías en los puertos marítimos, se desarrolló el software "numeración anticipada del manifiesto" destinado a que las agencias de naves publiquen en el portal de Aduanas con varias semanas de anticipación la programación naviera, anunciando el arribo de sus naves y simultáneamente obteniendo la numeración anticipada del Manifiesto por parte del sistema ISIDORA.</p> <p>Una vez publicado los arribos de las naves con su número de manifiesto, los agentes de aduanas, asocian cada una de las Declaraciones de Ingreso a la respectiva nave, a través de este número. La segunda etapa de este proceso consiste en efectuar lo que otrora se denominara "cancelación del manifiesto", es decir, vincular cada destinación aduanera a un conocimiento de embarque, procedimiento que permite a las 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>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>La estrategia definida por el Servicio, para abordar esta iniciativa, es externalizar todo el proceso de la construcción del software. Además por la envergadura, especialmente en el proceso de rediseño, se estima necesaria la participación de numeroso personal de las Subdirecciones. Se estima que el tiempo efectivo para abordar un proyecto de esta envergadura es de 18 meses y para ello el Servicio empleará los recursos del proyecto de inversión "Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático".</p> <p>Diciembre 2007 Se ha definido dentro de los proyectos estratégicos del Servicio para el año 2008, continuar con la integración de los Manifiestos con las Destinaciones Aduaneras. Específicamente, esto sería la integración de los Manifiestos Marítimos y Aéreos, a nivel de sus respectivos documentos de transporte, con las Declaraciones de Ingreso y Salida, a igual nivel de lo implementado para la vía de transporte terrestre. Por la importancia del proyecto, su jefatura está a cargo del Subdirector de Informática.</p> <p>Por otra parte, la construcción de las nuevas aplicaciones de DIN y DUS está supeditada a la contratación previa de una consultoría para el rediseño de sus formularios la que no fue posible contratar el año 2007 por que no se dispuso de presupuesto suficiente, en la asignación ad-hoc al servicio a contratar. Sin embargo, esta iniciativa sigue en cartera y se están realizando todas las gestiones necesarias para su materialización durante el año en curso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente la construcción de los nuevos sistemas DIN y DUS para marítimo y aéreo.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos</p>
<p>9. Realizar seguimiento a los indicadores incorporados en el SIG, de acuerdo a las metas establecidas por el Servicio. El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través del proceso regular de validación del Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio de Aduanas.</p>	<p>Los indicadores de la MML incorporados en el SIG, evaluados a Diciembre de 2006, serán informados a DIPRES en el mes de septiembre del año 2007 junto con el avance al primer semestre de 2007, de acuerdo al proceso regular del PMG de Planificación.</p> <p>La medición de los indicadores de la MML al mes de Diciembre de 2006 se entrega en documento adjunto.</p> <p>Junio 2007 Se realiza periódicamente el seguimiento de los indicadores de la MML que fueron incorporados en el SIG. El Depto. de Estudios, encargado del SIG, genera mensualmente un reporte y un informe trimestral con el resultado de estas mediciones. Ambos documentos son enviados a los Subdirectores, Directores y Administradores de Aduanas para que ellos tomen las medidas correctivas que permitan alcanzar las metas establecidas por Servicio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (Junio 2007)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz de Marco Lógico cuantificada a Diciembre de 2006 Reporte de avance de indicadores al mes de Mayo de 2007 Oficio 145 del 22.05.2007, envía Informe de Gestión 1er Trimestre de 2007 Informe de Gestión Primer Trimestre, marzo de 2007</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
1. Revisar y evaluar propuesta formulada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) respecto del cumplimiento actual del Servicio de las disposiciones del Marco Normativo 2005, y formular un plan de trabajo para su implementación.	A la fecha, sólo se ha recibido de parte de la OMA, un Informe en versión preliminar, (confidencial) por lo que El Director Nacional y los Subdirectores no han elaborado un Plan de Trabajo, hasta no contar con la versión final y oficial de la propuesta entregada por la OMA
2. Continuar con el proceso de formalización de cambios organizacionales, incluyendo la eliminación en la disparidad de nombres de unidades a nivel regional.	A la fecha no se ha avanzado en este compromiso, a la espera de los resultados del Estudio de Recursos Humanos sobre las brechas de competencia.
3. Actualizar la estructura organizacional de la Subdirección Informática, considerando la red denominación de algunos departamentos, una redistribución de funciones, y la creación de un nuevo departamento, en el marco de la actualización de la estructura organizacional de la Dirección Nacional de Aduanas.	<p>Con la finalidad de mejorar la gestión de la Subdirección de Informática, en el marco de los objetivos estratégicos del Servicio, en el mes de mayo de 2007, a través de la Resolución 2210 del 02/05/2007 se materializó la reestructuración de la Subdirección.</p> <p>Los principales cambios realizados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se red denominaron las unidades existentes de acuerdo a las principales funciones a desarrollar; se crearon dos nuevas unidades, el Depto. de Proyectos Especiales y el Subdepto. de Proyectos y Control de Gestión; se redistribuyeron las funciones, el personal y se designaron a los encargados de cada unidad. <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución 002210 Oficio Encomendación de Funciones</p>
4. Elaborar las Bases Técnicas para realizar estudio que permita mejorar la gestión del recurso humano, optimizando la distribución del personal entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, el uso de horas extras y de la asignación de turnos, entre otros aspectos.	<p>Las Bases Técnicas y los Términos de Referencia para la licitación del estudio de brechas dotacionales con indicaciones de la consultora MAS, está terminado. Se está a la espera de reunión con el Ministerio de Hacienda y la DIPRES. Actualmente estas bases están en revisión por esta última institución.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Bases para Licitación.</p>
5. Presentar resultados del estudio realizado con el fin de mejorar la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.	<p>Durante los meses de Agosto y Septiembre se trabajó en conjunto con la DIPRES, en la elaboración de las bases de licitación. Las que fueron visadas al interior de nuestra Subdirección Jurídica. Posteriormente estas bases y debido al monto de la licitación fueron enviadas a la Contraloría Regional para su toma de razón. Proceso en el cual, se encuentran actualmente, por lo que no ha podido realizarse la licitación del estudio comprometido</p>
6. Incorporar indicadores propuestos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto en el Sistema de Planificación y Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas.	<p>En el punto 4.2.1 del Informe de Gestión del Cuarto Trimestre 2007, se incorporaron 16 indicadores propuestos en la Matriz Evaluación Comprehensiva del Gasto.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Gestión 2007</p>
7. Elaborar e implementar sistema de registro y base de datos informático de las auditorías efectuadas, donde se incorpora en detalle la matriz de riesgo, los planes, programas, resultados de las auditorías (hallazgos y recomendaciones), y el seguimiento de los compromisos. El sistema implementado debe ser consistente con los proyectos de mejoramiento de TIC comprometidas en el Sistema de Gobierno Electrónico del PMG, y la información incorporada en él debe coincidir con la información entregada en el Sistema de Auditoría del PMG.	<p>Se ha desarrollado en Access, una base de datos, que permite realizar tareas de administración de datos, tales como: administrar, recuperar y analizar los datos generados en las auditorías realizadas durante el año calendario.</p> <p>El sistema cuenta con formularios amigables, los cuales se han dividido en principales y secundarios.</p> <p>En el documento adjunto se entregan imágenes de los formularios.</p> <p>A la fecha se ha poblado completamente la base de datos con las auditorías realizadas en el año 2007.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Avance Base de datos</p>
<p>8. Elaborar informe con la cuantificación de los indicadores propuestos en esta recomendación que permitan comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, y enviarlo formalmente a Directores y Subdirectores de Aduanas para considerarlo en la toma de decisiones.</p>	<p>De acuerdo a lo sugerido, se ha elaborado un informe con la cuantificación de los indicadores propuestos. Información que también fue incluida en el Informe de Gestión Trimestral, que es enviado formalmente a los Directores y Subdirectores de Aduanas.</p>
<p>9. Elaborar informe que detalle la forma en que fue considerada la información de resultados de los indicadores que permiten comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas en la asignación del presupuesto 2008, e incorporar estos indicadores en los Informes de Gestión Trimestrales.</p>	<p>En el Informe de Gestión Diciembre 2007, se incorporó los indicadores señalados, invitándose a cada directivo a realizar un análisis de los mismos. Sin embargo, esta información no fue considerada en la elaboración del presupuesto 2008, ya que éste se elabora en los meses de Julio y Agosto de cada año. Esta información si se usará en el presupuesto 2009.</p>
<p>10. Implementar completamente los sistemas de tramitación electrónica de documentos aduaneros y manifiestos de carga.</p>	<p>Durante el año 2007 se logró la automatización de los procesos de ingreso y salida de mercancías, lo que implicó la finalización del proyecto de integración de sistemas informáticos respecto a todos los medios de transporte. De esta forma, se concluyó la totalidad de las aplicaciones informáticas referidas a los manifiestos y la normativa que regula su transmisión electrónica.</p> <p>Actualmente se tramitan electrónicamente el 100% de los manifiestos y guías áreas, el 100% de los manifiestos couriers de ingreso y el 100% de los manifiestos internacionales de carga terrestre de salida. En el caso de los manifiestos marítimos, además de la tramitación electrónica del 100% de los encabezados, en el primer mes de puesta en marcha del sistema, se recibieron más del 25% de los BL master por este medio.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio Director Nacional sobre encabezados de manifiestos marítimos Oficio Director Nacional sobre manifiestos marítimos de salidas Oficio Director Nacional sobre envíos electrónicos de manifiestos marítimos Oficio Director Nacional sobre envíos electrónicos de conocimientos de embarque</p>
<p>11. Levantar información necesaria a nivel de subproducto, que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico tomando como base lo recomendado en la evaluación</p>	<p>El compromiso fue asumido con una visión integral, a través de la contratación de asesoría externa. El estudio tiene por finalidad disponer de procesos técnicos eficientes, adaptados a las necesidades de los usuarios internos y externos de comercio exterior, reducir los costos de procesamiento, aumentar la productividad de los especialistas, sistematizar y automatizar tareas rutinarias. Incorporar metodologías y herramientas para evaluar la calidad de los productos y servicios generados, optimizar los flujos documentales que soportan los subprocesos, incorporar indicadores de gestión, establecer puntos de medición para establecer el desempeño de los subprocesos, entre otros.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2007, se dispone de la versión preliminar del Informe de Diagnóstico, incluyendo una descripción de los procesos de trabajo de la Subdirección Técnica y sus respectivos flujogramas, el que se adjunta como medio de verificación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Diagnóstico de la Situación Actual</p>