

Programa/Institución: Proyecto Isidora. Automatización Procesos Aduaneros

Año Evaluación: 2005

Fecha del Informe: martes, 19 de mayo de 2009 12:53:35

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Implementar las recomendaciones procedentes de los resultados obtenidos mediante el instrumento que mida la satisfacción de los usuarios</p>	<p>El Informe Final con los resultados detallados de la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios, el análisis de los datos y las recomendaciones y conclusiones generadas del análisis, será entregado por la empresa DEMOSCOPICA al Servicio con fecha 16 de agosto de 2007 (según carta gantt del proyecto). Después de la aprobación, por parte del Servicio, de dicho Informe, se evaluarán, programarán e implementarán las medidas asociadas a las recomendaciones generadas.</p> <p>Diciembre 2007 La encuesta fue aplicada por la empresa Demoscopica en Julio de 2007. El informe entregado contiene recomendaciones generales, basadas en el resultado del estudio, orientadas a mejorar las áreas de mayor debilidad del sistema, así como a mantener las áreas de calidad. En respuesta a las recomendaciones se han adoptado las siguientes medidas:</p> <p>a) La inversión en TIC para mejorar la estabilidad del sistema fue hecha al implantar la nueva plataforma Aries II y de comunicaciones, la que está en constante evaluación con la finalidad de mantener el nivel de servicio y la continuidad operacional de los usuarios. b) Las iniciativas de inversión a ejecutar durante el año 2008 y 2009, respecto de la plataforma central y site de contingencia, están orientadas a aumentar su capacidad con la finalidad de soportar el crecimiento de las transacciones generadas de los nuevos componentes de ISIDORA que entraron en operación y así mantener el nivel de servicio. c) Están programados a partir de marzo de 2008, la dictación de cursos, evaluados, por parte de los Deptos. de la Subdirección de Informática (Manifiestos y Destinaciones Aduaneras) y la Subdirección Técnica (procedimientos y normativa), para la mesa de ayuda: (1) Sistema Manifiesto Marítimo, BL hijo (16 horas); (2) Sistema Manifiesto Terrestre, "cruce" con las DUS (8 horas) ; (3) Sistema Manifiesto Aéreo (4 horas); (4) Curso de Arancel Aduanero, Acuerdos Internacionales (16 horas); (5) Sistema DUS, nueva funcionalidad en Zonas Primarias (8 horas) y (6) Sistema DIN, nuevas funcionalidades (8 horas). d) Personal del Depto. de Proyectos Especiales - ISIDORA está realizando diariamente apoyo a la mesa de ayuda, como una segunda derivada, a problemas de mayor complejidad que la mesa de ayuda no es capaz de resolver. e) Respecto del soporte técnico está en proceso de corrección de observaciones de la Contraloría, las Bases Técnicas y Administrativas para la licitación "Servicios Integrales de Microcomputación" que incorpora la contratación de los siguientes servicios: (1) Soporte Telefónico, Soporte en Terreno y con Soporte con Herramientas de Toma de Control Remoto; (2) Herramientas y Servicios de Administración y Monitoreo Centralizados. (3) Entrega de Informes de Gestión, mensuales y a pedidos. (4) Atención de Mesa de Ayuda (Recepción de llamadas telefónicas y correos electrónicos, Registro, Asignación de número de atención, seguimiento de los trabajos, derivación de llamadas, etc.). La cobertura horaria de este servicio será de 7x24, todo el año y en todo el país.</p> <p>Junio 2008 Se adjuntan las resoluciones de "comisiones de servicios y capacitaciones" que dan prueba de las charlas y capacitaciones hechas en las Aduanas respecto de los manifiestos a los funcionarios y a los usuarios externos de los sistemas. Las resoluciones del año 2007 son: Res1744/09.04.2007; 3531/10.07.2007; 1947/17.04.2007; 6235/09.11.2007: Aduana San Antonio; 2326/08.05.2007; 2539/10.07.2007; 3637/17.07.2007: Aduana de Talcahuano; 2281/04.05.2007; 2337/8.05.2007; 2339/08.05.2007; 2485/15.05.2007; 2592/22.05.2007; 2652/24.05.2007; 2659/24.05.2007; 2669/25.05.2007; 2737/30.05.2007; 3410/04.07.2007; 2838/04.06.2007; 2869/05.06.2007; 2909/07.06.2007; 3530/10.07.2007; 3630/17.07.2007; 3635/17.07.2007; 3657/18.07.2007; 3829/25.07.2007; 3821/30.07.2007; 3959/31.07.2007; 3997/02.08.2007; 4088/06.08.2007; 4128/08.08.2007; 4485/23.08.2007; 6236/09.11.2007; 6586/22.11.2007: Aduana metropolitana; 2727/30.05.2007: Aduana de Antofagasta;</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>3873/27.07.2007: Aduana de Iquique; 4202/10.08.2007: Aduana Punta Arenas. Las del Año 2008, emitidas a través del Depto. de Capacitación: Resolución Exenta 4127 del 16.05.2008, capacitaciones en las Aduanas Metropolitana, Arica e Iquique; Resolución Exenta 4597 del 04.06.2008, capacitaciones en las Aduanas Metropolitana y de Antofagasta; Resolución Exenta 5076 del 24.06.2008, que incorpora más funcionarios a la capacitación de la resolución 4597.</p> <p>Diciembre 2008 En respuesta a la observación emitida: Respecto del literal a), éste se complementa como sigue: a) La inversión en TIC para mejorar la estabilidad del sistema fue hecha al implantar la nueva plataforma Aries II y de comunicaciones, la que está en constante evaluación con la finalidad de mantener el nivel de servicio y la continuidad operacional de los usuarios. Estas implantaciones se realizaron durante el año 2007 y su primera evaluación se realizó el primer semestre de 2007 y corresponden a los compromisos 3, 5 y 6 de Diseño de este instrumento los que se encuentran cumplidos con sus respectivos medios de verificación. Posteriormente, una segunda evaluación de la plataforma se realiza a fines de diciembre de 2008. Se adjunta informe de evaluación elaborado por el Depto. de Proyectos Especiales e Infraestructura de la Subdirección de Informática.</p> <p>Respecto del literal b), éste se complementa con los siguientes antecedentes: Durante el año 2008, se invirtieron M\$ 330.553 en la renovación de servidores del site central, que se encontraban discontinuados y en aumentar el número de servidores de aplicación y de bases de datos, principalmente para el site central y en menor cantidad para el site remoto, con la finalidad de soportar el aumento de transacciones, aumentar la capacidad de procesamiento, almacenamiento y mejorar el nivel de servicio. Consecuentemente, se adquirieron las correspondientes licencias de software para la gestión de los servidores de aplicación (licencias Bea Web Logic) y de Bases de Datos (Oracle). Se adjuntan como medio de verificación 3 archivos con los Oficios de pago de las inversiones realizadas y financiadas con presupuesto 2008. Para el año 2009, se espera potenciar de igual forma el site remoto del Servicio.</p> <p>Respecto del punto d) Se adjunta un instructivo del año 2007 y copia de e-mail con instrucciones del Jefe del Depto. de Servicios a la ME da de ayuda que indican el procedimiento a seguir en esa unidad respecto de las consultas de mayor especificidad de los sistemas de manifiestos. Específicamente, la derivación al Depto. de Proyectos Especiales.</p> <p>Respecto del punto e), se complementa con los siguientes antecedentes. Durante el año 2008 a la licitación "Servicios Integrales de Microcomputación" se le incorpora el arrendamiento de equipamiento de escritorio para todos los funcionarios. Esta incorporación se justifica - con la finalidad de solicitar el financiamiento - mediante el Informe "Soporte Integral de Microcomputación para el Servicio Nacional de Aduanas" que se adjunta. Actualmente las Bases de Licitación, que también se adjunta, están siendo revisadas por el área jurídica.</p> <p>Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Carta Gantt del Estudio Informe con cuestionario de Pre-test aplicado y cuestionario final de la encuesta generado por la empresa Demoscopica S.A. Extracto con Recomendaciones del INFORME FINAL DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES "Estudio Satisfacción de Usuarios del Programa ISIDORA para el Servicio Nacional de Aduanas" Resoluciones de Comisiones de Servicio, funcionarios de informática en regiones mes de Abril de 2007</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Resoluciones de Comisiones de Servicio, funcionarios de informática en regiones meses de Mayo a Junio de 2007</p> <p>Resoluciones de Comisiones de Servicio, funcionarios de informática en regiones meses Julio a Noviembre de 2007</p> <p>Resolución Exenta 4127 del 16.05.2008, capacitaciones en las Aduanas Metropolitana, Arica e Iquique.</p> <p>Resolución Exenta 4597 del 04.06.2008, capacitaciones en las Aduanas Metropolitana y de Antofagasta.</p> <p>Resolución Exenta 5076 del 24.06.2008, que incorpora más funcionarios a la capacitación de la resolución 4597.</p> <p>Informe de Evaluación de la Plataforma Aries II del Servicio Nacional de Aduanas a Diciembre de 2008</p> <p>Oficios, envío a pago de las facturas que dan cuenta de la inversión hecha en infraestructura central el año 2008 (1)</p> <p>Oficios, envío a pago de las facturas que dan cuenta de la inversión hecha en infraestructura central el año 2008 (2)</p> <p>Oficios, envío a pago de las facturas que dan cuenta de la inversión hecha en infraestructura central el año 2008 (3)</p> <p>Servicio de Soporte Funcional ? MESA DE AYUDA; Procedimiento de Derivación de Trabajos(17.08.2007)</p> <p>e-maily copia de e-mail con instrucciones del Jefe del Depto. de Servicios a la</p> <p>Informe "Servicios de Soporte Integral de Microcomputación", para solicitud de presupuesto 2009</p> <p>Bases Técnicas para la licitación "Servicio de Soporte Integral de Microcomputaciones para el Servicio Nacional de Aduanas (en revisión)</p> <p>Bases Administrativas para la licitación "Servicio de Soporte Integral de Microcomputaciones para el Servicio Nacional de Aduanas (en revisión).</p>
<p>3. 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</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>rediseño del formulario y consecuentemente de los procesos aduaneros asociados.</p> <p>Es por lo anterior, que el Plan Informático, tiene como tarea de alta prioridad, rediseñar y contratar externamente la construcción de los nuevos sistemas, considerando también el proceso de rediseño, al que además deberán incorporarse algunas iniciativas derivadas de la ejecución de la Agenda Normativa, situada como proyecto estratégico de la Dirección Nacional.</p> <p>La estrategia definida por el Servicio, para abordar esta iniciativa, es externalizar todo el proceso de la construcción del software. Además por la envergadura, especialmente en el proceso de rediseño, se estima necesaria la participación de numeroso personal de las Subdirecciones. Se estima que el tiempo efectivo para abordar un proyecto de esta envergadura es de 18 meses y para ello el Servicio empleará los recursos del proyecto de inversión "Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático".</p> <p>Diciembre 2007            Se ha definido dentro de los proyectos estratégicos del Servicio para el año 2008, continuar con la integración de los Manifiestos con las Destinaciones Aduaneras. Específicamente, esto sería la integración de los Manifiestos Marítimos y Aéreos, a nivel de sus respectivos documentos de transporte, con las Declaraciones de Ingreso y Salida, a igual nivel de lo implementado para la vía de transporte terrestre. Por la importancia del proyecto, su jefatura está a cargo del Subdirector de Informática.</p> <p>Por otra parte, la construcción de las nuevas aplicaciones de DIN y DUS está supeditada a la contratación previa de una consultoría para el rediseño de sus formularios la que no fue posible contratar el año 2007 por que no se dispuso de presupuesto suficiente en la asignación ad-hoc al servicio a contratar. Sin embargo, esta iniciativa sigue en cartera y se están realizando todas las gestiones necesarias para su materialización durante el año en curso.</p> <p>Junio 2008            (1) Respecto de las iniciativas para las integración de las Destinaciones Aduaneras y Los Manifiestos Electrónicos de Carga, éstas no pudieron ser abordadas en el primer semestre debido al retraso en la llegada de dos desarrolladores al área de Proyectos Especiales de la Subdirección de Informática, los que fueron solicitados contratar mediante oficio N° 19154 de diciembre de 2007 a la Subdirección Administrativa, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 105 de la ley de compras (Convenios para la prestación de servicios personales por personas jurídicas), publicados los Términos de Referencia en Chile Compra bajo el N° 586-190-G207 el 26 de diciembre de 2007 y cuyo Decreto Supremo de Hacienda de aprobación del Convenio fue aprobado a fines de mayo de 2008. Integrándose los profesionales el día 04 de junio recién pasado.</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</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>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 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>Adjuntos: Oficio Circular 377 del 24.11.2008 <a href="http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20081124/pags/20081124183424.html">http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20081124/pags/20081124183424.html</a> Oficio 11702, que informa procedimiento en ZEAL.</p> <p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: Pendiente la construcción de los nuevos sistemas DIN y DUS.</p> <p>Medios de Verificación: Documento Integración de los Sistemas de Ingreso y Salida con los Manifiestos Electrónicos Oficio N° 19154 de diciembre de 2007 a solicitando la contratación de dos desarrolladores para el Depto. de Proyectos Especiales Decreto Exento N° 466 del 22.05.2008 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Convenio de prestación de servicios entre el Servicio y la empresa Importaciones y Servicios Advances Computing Technologies S.A." Resolución Exenta N°2750 del 28 de marzo de 2008.<a href="http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20080402/pags/20080402182415.html">http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20080402/pags/20080402182415.html</a> 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.</p>

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
	Oficio Ordinario 11702 del 7 de agosto de 2008; Puesta en marcha sistema ZEAL_VALPO

Programa/Institución: Servicio Nacional de Aduanas

Año Evaluación: 2006

Fecha del Informe: martes, 19 de mayo de 2009 12:53:35

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

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
<p>1. Elaborar las Bases Técnicas para realizar estudio que permita mejorar la gestión del recurso humano, optimizando la distribución del personal entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, el uso de horas extras y de la asignación de turnos, entre otros aspectos.</p>	<p>Se elaboraron las bases técnicas para realizar el estudio considerando los compromisos contraídos, las cuales fueron revisadas previamente con la Dipres. Producto de este resultado en Marzo del 2008, se efectuó el llamado a licitación por Chilecompras (ID 586-35-LP08) de acuerdo a los compromisos contraídos, siendo evaluadas las ofertas presentadas y adjudicándose el estudio con fecha 23.06.2008 a la Empresa Psicus Consultores. A la fecha, el contrato está siendo revisado legalmente.</p> <p>Calificación: Cumplido (Junio 2008)</p> <p>Medios de Verificación:  Bases para Licitación.  Bases Administrativas de la licitación Estudio.  Bases Técnicas Licitación Estudio.</p>
<p>2. Presentar resultados del estudio realizado con el fin de mejorar la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>El estudio de "Determinación de Brechas en Materias de Recursos Humanos" adjudicado a la empresa "Psicus", se encuentra en la fase de recolección de información, es así que durante el mes de febrero del 2009 se realizó la recolección de información de competencias de los funcionarios de Aduana, a través de un portal WEB, obteniéndose un total de 86% de respuesta.</p> <p>Dado lo anterior, la empresa ha pasado a la etapa de validar las competencias determinadas por cada funcionario.</p> <p>Se espera contar con un diccionario de competencia y una estructura de cargos a fines de mayo del presente año.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que el estudio recién se está iniciando.</p>
<p>3. Elaborar propuesta de implementación de resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>Debido al atraso en la licitación y posterior ejecución del Estudio, se estima contar con una propuesta de implementación en Mayo del 2009.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que el estudio recién se está iniciando.</p>
<p>4. Elaborar Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos, tomando como insumo los resultados del estudio realizado para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicios Nacional de Aduanas.</p>	<p>Se espera contar con un Diccionario de Competencias y una estructura de cargos en base a competencias a partir de Mayo 2009.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se ha elaborado un Plan de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Recursos Humanos.</p>
<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</p>	<p>En materia de administración documental, el Servicio ha estimado conveniente buscar una solución informática destinada a modificar en forma radical el manejo de documentos en la organización.</p> <p>En efecto, se ha iniciado un proceso de licitación pública destinado a contratar un</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
<p>respaldo de procesos e informes. Presentar reportes con nuevo formato.</p>	<p>content management, que permita a las unidades generar y administrar la documentación, manejar versiones en un repositorio centralizado y permitir su actualización y distribución a través de la organización mediante un flujo de trabajo.</p> <p>Al respecto se adjunta última versión de las Bases Técnicas y Administrativas de la licitación "Solución Integral de Gestión Documental" a licitarse este año.</p> <p>Respecto de la normalización y estandarización de los procesos mediante el uso de herramientas de modelado, en los últimos años el Servicio ha celebrado contrato con empresas proveedoras de soluciones de software, destinados a la implementación de sistemas de apoyo al negocio aduanero, específicamente: solución web para vehículos; tránsitos; denuncias; DIPS viajeros; DIPS carga y franquicias.</p> <p>En todos estos procesos de contratación, las bases técnicas exigen la entrega de documentación, empleo de herramientas para el modelamiento y diseño, como asimismo se exige el empleo de herramientas QA.</p> <p>En atención a que los principales desarrollos se han contratado externamente y a que se incluye expresamente la obligación de contar con herramientas de QA y acreditar el plan de pruebas, el Servicio ha diferido la adquisición de una herramienta específica de QA para su uso interno.</p> <p>No obstante lo anterior, el Servicio el año pasado, licitó la adquisición de una herramienta Case para modelado de procesos, (licitación N° 586-11134-LE08) la que quedó desierta por incumplimiento en las formalidades del único oferente. Durante el año 2009 se reactivará este proceso.</p> <p>Como referencia de cada una de estas contrataciones se indican los Números de Adquisición en Chile Compra, en donde están disponibles las Bases Técnicas que exigen lo mencionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licitación para Solución web para Vehículos/Título Electrónico de Control Vehicular: 586-192-LP07</li> <li>- Licitación Sistema de Control de Tránsito Interno 586-11097-LP08</li> <li>- Licitación Sistema Denuncias, Cargos y Delitos: 586-56-LP08</li> <li>- Licitación Sistema Dips Viajeros: 586-123-LP07</li> <li>- Licitación Sistema DIPS Carga y Franquicias:</li> <li>- Licitación Sistema de Selectividad: 586-82-LP08</li> </ul> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: Pendiente hasta contar con los resultados de las distintas soluciones informáticas actualmente en licitación, que permitan definir las políticas de normalización y estandarización de todos los procesos que dependan de la Subdirección Informática.</p> <p>Medios de Verificación: BT Gestión Documental. BA Gestión Documental.</p>
<p>1. Incorporar indicadores propuestos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto en el Sistema de Planificación y</p>	<p>De acuerdo a los compromisos contraídos se ha elaborado un informe que da cuenta de cómo se han incorporado en la gestión del Servicio, los siguientes indicadores propuestos en la Matriz Comprehensiva del Gasto:</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
<p>Control de Gestión del Servicio Nacional de Aduanas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variación porcentual anual de intercambio comercial en dólares, país anualmente</li> <li>- Variación porcentual anual de montos CIF importaciones en US\$ país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de Monto FOB de exportaciones en US\$ país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de admisión temporal en miles US\$, país anualmente</li> <li>- Porcentaje de ingresos aduaneros respecto del ingreso total país</li> <li>- Variación porcentual anual de Ingresos tributarios aduaneros percibidos</li> <li>- Variación porcentual anual de toneladas de mercancía movilizadas país anualmente</li> <li>- Variación porcentual anual de toneladas de mercancía ingresadas al país anualmente</li> <li>- Variación porcentual anual de toneladas de mercancía salidas del país anualmente</li> <li>- Variación porcentual anual de documentos tramitados país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de documento de ingreso de mercancías, país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de documentos de salida de mercancías, país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de documentos de tránsito de mercancías, país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de documento de Operaciones de zona franca, país anualmente</li> <li>- Variación porcentual de admisión temporal en N° de documentos 2001 – 2007</li> <li>- Variación anual del monto de beneficios otorgados a exportadores</li> </ul> <p>Estos indicadores, adicionalmente fueron incorporados en el Informe de Gestión (punto 4.2.1).</p> <p>Calificación: Cumplido (Junio 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Gestión 2007. Informe de Cuantificación.</p>
<p>2. Cuantificar indicadores que sean factibles de medir, de la Matriz de Evaluación Comprehensiva del Gasto incorporados en el Sistema de Planificación y Control de Gestión.</p>	<p>A partir de Diciembre del 2007 se han estado cuantificando trimestralmente 16 indicadores definidos en la Matriz de la Evaluación Comprehensiva del Gasto. Los que se publican en los informes trimestrales que elabora el Depto. de Estudios y distribuye a todas las unidades.</p> <p>Se adjunta Informe de Gestión Año 2008, en el cual se muestra la cuantificación de estos indicadores (Tabla N° 12 página 55).</p> <p>Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Gestión 2008.</p>
<p>1. Desarrollar una matriz de asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana, tomando como insumo los resultados del estudio para el mejoramiento de la gestión del recurso humano actualmente existente en el Servicio Nacional de Aduanas.</p>	<p>El proceso de desarrollo de una matriz de asignación de recursos entre las distintas direcciones regionales y administraciones de aduanas, se encuentra a la espera del resultado que entregue el estudio "Determinación de brechas de competencias de los RRHH para la optimización de productividad en el SNA". Este estudio finalizará en Junio 2009.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se ha desarrollado la matriz de asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana, tal como señala el compromiso.</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
<p>2. Presentar resultados respecto de la asignación de recursos entre las distintas Administraciones y Direcciones de Aduana.</p>	<p>Estudio en proceso.</p> <p>Calificación: En evaluación</p> <p>Observación:</p>
<p>Elaborar e implementar sistema de registro y base de datos informático de las auditorías efectuadas, donde se incorpora en detalle la matriz de riesgo, los planes, programas, resultados de las auditorías (hallazgos y recomendaciones), y el seguimiento de los compromisos. El sistema implementado debe ser consistente con los proyectos de mejoramiento de TIC comprometidas en el Sistema de Gobierno Electrónico del PMG, y la información incorporada en él debe coincidir con la información entregada en el Sistema de Auditoría del PMG.</p>	<p>Se ha desarrollado en Access, una base de datos, que permite realizar tareas de administración de datos, tales como: administrar, recuperar y analizar los datos generados en las auditorías realizadas durante el año calendario.</p> <p>El sistema implementado en Acces para el registro y bases de datos informático de las auditorías, es consistente con los lineamientos del PMG de Gobierno Electrónico, que se reflejan en el objetivo general del plan presentado a través del Sistema de Gobierno Electrónico de PMG 2007 y se definió como sigue: "Incorporación de TIC's en procesos claves de Aduanas que permitan la estandarización, automatización y simplificación de los procesos, transparentar y difundir la información, de manera segura, hacia la comunidad de usuarios y utilizar la información en pos de mejorar la fiscalización".</p> <p>Específicamente esta implementación ha permitido una mejora en los procesos de soporte de la institución, específicamente aquéllos denominados "Planificación y Ejecución de Auditorías Internas" y "Control de gestión de los compromisos generados de las Auditorías". Es importante mencionar que las soluciones de proyectos en las áreas de soporte no tienen la obligatoriedad de desarrollarse en la plataforma de TIC en que operan las soluciones del negocio de Aduanas.</p> <p>Respecto de la consistencia entre el sistema implantado y el Sistema de Auditoría del PMG se señala lo siguiente:</p> <p>La elaboración e implementación del sistema de registro y base de datos informático desarrollado por el Departamento de Auditoría Interna, permite almacenar, recuperar, analizar e imprimir todos los documentos e informes elaborados en cada una de las auditorías realizadas.</p> <p>La información incorporada en este sistema, tales como: matriz de riesgo (preliminar y final), planes, programas, informes de resultados de las auditorías (hallazgos y recomendaciones), como así mismo el seguimiento de los compromisos, coinciden plenamente con la información entregada en el Sistema de Auditoría del PMG y también con los lineamientos técnicos de fondo y forma exigidos por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, CAIGG, organismo al cual mensualmente se le envían todos los informes, matrices y documentos de las auditorías realizadas</p> <p>El sistema cuenta con formularios amigables, los cuales se han dividido en principales y secundarios. En el documento adjunto se entregan imágenes de los formularios.</p> <p>A la fecha se ha poblado completamente la base de datos con las auditorías realizadas en el año 2007.</p> <p>Los campos del formulario "Documentación" son entre otros, los siguientes: matriz de riesgo estratégico, matriz final, plan anual, programa, informe de resultado, informe ejecutivo y hallazgos. Ellos contienen toda la información que se comprometió ingresar en la base de datos, conforme al compromiso contraído.</p> <p>En relación con la construcción y poblamiento de los formularios de seguimientos y hallazgos, se han poblado todos los formularios de seguimientos de los hallazgos en la base de datos hasta el 31.12.08, que además ya fueron</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>informados al 31.12.08 por el sistema de auditoria del PMG. A modo de ejemplo, se acompaña un registro de seguimiento de los hallazgos de una auditoría hecha a la aduana de Valparaíso en septiembre 2008.</p> <p>Respecto de la adquisición de una nueva base de datos, está en trámite la obtención del saldo inicial de caja para el año 2009, en espera de publicar las bases de licitación que están terminadas y aprobadas en las instancias pertinentes en Aduana, ya que forma parte de un proyecto mayor de informática del Servicio.</p> <p>Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Avance Base de datos. Informe Cumplimiento de Compromisos Dic 2007. Ejemplo de Seguimiento de los hallazgos.</p>
<p>1. Elaborar informe con la cuantificación de los indicadores propuestos en esta recomendación que permitan comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas, y enviarlo formalmente a Directores y Subdirectores de Aduanas para considerarlo en la toma de decisiones.</p>	<p>De acuerdo a lo sugerido, se ha elaborado un informe con la cuantificación de los indicadores propuestos. Información que también fue incluida en el Informe de Gestión Trimestral, que es enviado formalmente a los Directores y Subdirectores de Aduanas.</p> <p>Calificación: Cumplido (Junio 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Cuantificación.</p>
<p>2. Elaborar informe que detalle la forma en que fue considerada la información de resultados de los indicadores que permiten comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas en la asignación del presupuesto 2008, e incorporar estos indicadores en los Informes de Gestión Trimestrales.</p>	<p>Dentro de los Informes de Gestión Trimestral que se envía a cada Dirección Regional y Comité Directivo del SNA, se incorporan los siguientes indicadores financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gasto promedio de operaciones aduaneras por año.</li> <li>- Gasto promedio de operaciones aduaneras fiscalizadas por año</li> <li>- Promedio de operaciones respecto del total del personal del servicio</li> <li>- Promedio de operaciones fiscalizadas respecto del total del personal del Servicio</li> <li>- Porcentaje anual de ejecución presupuestaria global</li> <li>- Porcentaje anual de ejecución subtítulo 22</li> <li>- Porcentaje anual de ejecución inversiones.</li> </ul> <p>En una primera etapa se ha invitado a que cada directivo realice su propio análisis de los datos. De manera que en un futuro se puede definir un mecanismo que lleve a un análisis general.</p> <p>Aún sabiendo la complejidad que significa comparar directamente la eficiencia entre cada aduana debido a la heterogeneidad y la especificidad de cada una (distancias, personal, tamaño y tipo de aduana: terrestre, marítima, aérea), se está a la espera de conocer los resultados del Estudio de Brechas de Competencias y de los cambios organizacionales que se están desarrollando en la institución, para realizar un análisis que permita considerar estos datos en la asignación presupuestaria.</p> <p>Al 31.12.2008, aun no finaliza el estudio anterior por lo cual, no se ha podido elaborar el informe que indique cómo se considerará los resultados.</p> <p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: Pendiente elaborar informe que detalle la forma en que será considerada la información de resultados de los indicadores que permiten comparar la eficiencia entre Direcciones Regionales y Oficinas de Aduanas.</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Medios de Verificación: Informe de Gestión 2007. Informe de Gestión 2008.</p>
<p>1. Realizar un análisis de la Gestión de compras y de la Gestión de inversiones en las Aduanas, para detectar las fases o etapas que no están funcionando con la agilidad y rapidez requeridas. Presentar resultados. Las acciones realizadas para dar cumplimiento al compromiso asociado a la gestión de compras, deben estar en el marco del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sistema de Compras del PMG.</p>	<p>Para dar cumplimiento a este compromiso se determinaron e identificaron las fases del proceso de compras sobre las cuales se realizaron los análisis y evaluaciones a partir de las cuales se determinaron y desarrollaron acciones de mejoras. Al respecto, el proceso de compras se subdividió en tres fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulación de requerimientos: se regularon los procesos de planificación de compras, formulación de bases y términos de referencia; y se definieron en el marco del PMG de ChileCompras, indicadores de gestión.</li> <li>2. Proceso de contratación: Se describió en un manual el desarrollo en el Servicio de los distintos procedimientos de compras establecidos en la Ley de Compras; se regula la incorporación de los compromisos en SIGFE; y se definen indicadores de tiempo de ciclos, también en el marco del PMG de ChileCompras.</li> <li>3. Administración del contrato: Se regula con más detalle en un manual este procedimiento; se establece un indicador de gestión de cumplimiento de pago de facturas; y se analiza el resultado de los indicadores de ejecución presupuestaria.</li> </ol> <p>La definición de indicadores asociados a las actividades realizadas, se relaciona directamente con el PMG del Sistema de Compras y Contratación Pública.</p> <p>Análisis sobre la Gestión de Inversiones</p> <p>Este compromiso se abordó poniendo en práctica y cumpliendo lo instruido por DIPRES y el Departamento de Estudios con las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma mensual se envía a DIPRES un informe con la justificación de la menor o mayor ejecución de cada mes con respecto a lo proyectado para el mismo mes, del presupuesto de iniciativas de inversión.</li> <li>2. Asimismo, se realiza el seguimiento a las diferentes unidades transaccionales del avance en la ejecución y de las acciones programadas respecto de las desviaciones que resulten del análisis efectuado.</li> </ol> <p>Las herramientas aplicadas de control presupuestario de los avances del subtítulo 31, son consistentes con los lineamientos establecidos para el PMG Sistema de Administración Financiero - Contable establecidos para el año 2008.</p> <p>Resultados Obtenidos</p> <p>Luego del desarrollo de las actividades mencionadas anteriormente, el impacto de su aplicación con relación a la ejecución presupuestaria es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollados los análisis respectivos se puede concluir que los procesos de contratación se realizan en los plazos establecidos. Las desviaciones no resultan significativas para explicar la baja ejecución presupuestaria, no obstante dados los resultados obtenidos, es necesario un control permanente de los procesos desarrollados en las distintas Unidades de Compra.</li> <li>2. Los pagos se están ejecutando dentro del plazo máximo establecido de 30 días.</li> <li>3. Considerando lo señalado anteriormente, las fases 2 y 3 no están afectando significativamente la baja ejecución presupuestaria, por el contrario la fase 1 en</li> </ol>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>lo que respecta a la formulación de los requerimientos, es la que incide principalmente en esta baja ejecución. Esto se debe a que la gran mayoría de los requerimientos, en especial los de montos más importantes, se tramitan a partir del segundo semestre, inclusive desde el último trimestre de cada año.</p> <p>4. La aplicación de los recursos es debidamente informada a la Dirección de Presupuestos a través de estados de flujos financieros reales, buscando mejorar el avance de la ejecución, la transparencia y la calidad de la información, mejorando los procedimientos involucrados.</p> <p>5. La elaboración de un Manual Operativo Contable, la capacitación al personal en SIGFE y en materias de Contabilidad General de la Nación Cursos 1 y 2 impartidos por la Contraloría General de la República, contribuyen a obtener mayor eficiencia en el cumplimiento de las labores y a mejorar la calidad de la información que se emite.</p> <p>6. Conforme con lo anterior, es necesario introducir mejoras y redoblar los esfuerzos y acciones que permitan un mayor control del cumplimiento de la programación de compras y por ende de la formulación de los requerimientos; además, se requerirá como otra acción a reportar en diciembre de 2008, de un instructivo que exija la emisión de los requerimientos técnicos de los procesos programados a realizar durante el año, a más tardar durante el primer trimestre de cada año.</p> <p>El detalle de cada una de estas fases se entrega en los archivos adjuntos, denominado: Oficio N° 08788 y Manual de Gestión de Abastecimiento.</p> <p>Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)</p> <p>Medios de Verificación: Oficio N° 08788. Manual de Gestión de Abastecimiento.</p>
<p>2. Realizar ajustes a la gestión de compras y a la gestión de inversiones en lo que corresponda, en función de los resultados del análisis efectuado. Las acciones realizadas para dar cumplimiento al compromiso asociado a la gestión de compras, deben estar en el marco del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sistema de Compras del PMG.</p>	<p>Se está desarrollando un mayor control y seguimiento a la programación de compras y todo lo concerniente y derivado de la misma. Respecto de la emisión de los requerimientos técnicos de los procesos programados a realizar durante el año, está en etapa de diseño un formulario que permitirá estandarizar los requerimientos.</p> <p>Este formulario tendrá un instructivo para su aplicación y se espera que se esté utilizando a más tardar la segunda quincena de abril.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: Pendiente hasta contar con formulario que permitirá estandarizar los requerimientos de compras, y especificar cómo estas acciones se enmarcan en el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sistema de Compras del PMG. Adicionalmente, está pendiente informar sobre los ajustes a la gestión de inversiones, y enviar los correspondientes medios de verificación.</p>
<p>1. Realizar estudio de medición de la satisfacción de los usuarios por producto estratégico. Presentar resultados.</p>	<p>En el mes de Noviembre se contrató con la Empresa Ypsos, la Consultoría "Mejoramiento Atención de Usuarios de Aduanas: Medición de la Satisfacción del Usuario(a) por la Entrega de los Productos Estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas". El objetivo general de la consultoría será medir el grado de Satisfacción de todos los tipos de clientes / usuarios del Servicio en la recepción de todos los productos estratégicos de la institución.</p> <p>Los resultados de la misma se estiman para el mes de Marzo 2009.</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: Pendiente hasta contar con los resultados del estudio.</p> <p>Medios de Verificación: Bases técnicas de la Consultoría.</p>
<p>1. Levantar información necesaria a nivel de subproducto, que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico tomando como base lo recomendado en la evaluación.</p>	<p>El compromiso fue asumido con una visión integral, a través de la contratación de asesoría externa. El estudio realizado, entregó entre otros resultados, un diagnóstico de los subproductos asociados a este producto estratégico y el estudio de una solución computacional que permita elevar el nivel de eficacia de los mismos.</p> <p>El Servicio se encuentra en etapa de licitar un sistema institucional de gestión documental, cuyo plan piloto se hará cargo de la sistematización de los flujos de información de los subproductos de aplicación de normativa. Una vez implementado, será posible la sistematización de la información y la creación y medición de diversos indicadores asociados a la gestión de estos subproductos.</p> <p>Como medio de prueba, se adjunta Informe de Especificaciones Funcionales elaborado por una consultora externa, para contratar la adquisición de la solución institucional de gestión documental.</p> <p>Adicionalmente se dispone de los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Final de Diagnóstico.</li> <li>- Propuesta de Rediseño de los subproductos.</li> <li>- Metadatos.</li> <li>- Workflow.</li> </ul> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se ha levantado información necesaria a nivel de subproducto que permita la medición de la eficacia de este producto estratégico, tal como señala el compromiso. El Informe de Diagnóstico en su versión preliminar y final enviado como medio de verificación no da cuenta de realización de las acciones comprometidas en el compromiso, sino corresponde a un Informe de Diagnóstico de la Situación Actual del proyecto denominado "Rediseño de los Procesos de la Subdirección Técnica y Estudio para una Propuesta de Implementación Computacional".</p> <p>Medios de Verificación: Informe de Diagnóstico Preliminar. Informe Final de Diagnóstico. Informe de especificaciones funcionales.</p>
<p>2. Sistematizar información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación, de manera de permitir la creación y medición de mejores indicadores.</p>	<p>Actualmente la información de estas variables se registra en planillas de cálculo, lo que genera los insumos para calcular los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- % de Servicios de Exportación calificados en menos de 30 días.</li> <li>- % de dictámenes de clasificación publicados en tiempo estándar en el sitio web.</li> <li>- % de fallos de clasificación dentro de plazo (160 días).</li> <li>- % de fallos de valoración dentro de plazo (160 días).</li> </ul> <p>Para sistematizar lo anterior, se está licitando un sistema de gestión documental que permitirá, entre otras cosas, llevar el control de la etapa en que se encontrará cada reclamo, documento o petición de información. Con esto sera posible mejorar los actuales tiempos de estos indicadores.</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Se adjuntan planillas de cálculo donde se van registrando estos datos.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no es posible verificar ni a través de la respuesta ni de los medios de verificación enviados, la creación y medición de mejores indicadores que se lograría a través de la sistematización de información sobre dictámenes de clasificación, valoración y servicios de exportación.</p> <p>Medios de Verificación:                      Planilla de calificación de servicios.                      Anexo de dictámenes y resoluciones.</p>
<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>	<p>En estos momentos aún no se ha avanzado en este compromiso, en espera de los resultados del estudio de dotación.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: El compromiso se califica No Cumplido, ya que no se han cuantificado los indicadores de eficacia a nivel de subproductos, a la espera de los resultados del estudio de gestión del recurso humano.</p>
<p>4. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados. (Idem primer compromiso Recomendación 22.a).</p>	<p>Una vez conocidos los resultados del Estudio de Dotación y del Estudio de satisfacción de usuarios realizados para los productos estratégicos, se evaluará la alternativa de realizar nuevos estudios que permitan abarcar otras áreas de medición de la satisfacción usuaria.</p> <p>Calificación: No cumplido</p> <p>Observación: A través de la respuesta dada, no es posible calificar el cumplimiento de este compromiso. Adicionalmente, se deberán adjuntar los medios de verificación que den cuenta de su cumplimiento.</p>
<p>1. Sistematizar y analizar los resultados obtenidos en la fiscalización (Producto 3), por cada uno de los subproductos y por área de importancia estratégica, identificando las medidas a ser implementadas para su mejoramiento, en lo que corresponda.</p>	<p>A la fecha se ha realizado un análisis y sistematización de los resultados obtenidos en la ejecución del Plan Nacional de Fiscalización (PNF), según el Programa (área de importancia estratégica) y Aduana. Los resultados se entregan en detalle en el archivo adjunto.</p> <p>A continuación se indica algunos de los resultados obtenidos:</p> <p>1. Fiscalización de tráfico de mercancías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización del tráfico ilícito de drogas en los puntos de control aduanero. Aduanas Marítimas: 43,34%</li> <li>- Fiscalización del tráfico ilícito de drogas en los puntos de control aduanero. Aduanas Terrestres: 66,23%</li> <li>- Fiscalización de Sustancias Químicas Controladas: 11,54%</li> <li>- Fiscalización del Tráfico ilícito de Drogas en los puntos de control aduanero. Aduanas Aéreas: 49,19%</li> <li>- Fiscalización del ingreso o salida de dinero o instrumentos negociables al país: 45,94%</li> <li>- Fiscalización ingresos y salidas de especies o especímenes incluidas en CITES: 54,59%</li> </ul>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
	<p>- Fiscalización del Patrimonio Artístico, Histórico y Cultural: 30,00%</p> <p>- Fiscalización de mercancías infractoras de la propiedad intelectual e industrial: 44,97%</p> <p>2. Fiscalización de cumplimiento tributario:</p> <p>- Fiscalización del Contrabando propio e impropio: 51,39%</p> <p>- Fiscalización del Valor en operaciones de Importación y Exportación: 49,96%</p> <p>- Fiscalización a las mercancías que ingresan al país bajo tratamiento aduanero especial: 55,38%</p> <p>- Fiscalización Acuerdos Comerciales y Normas de Origen: 46,34%</p> <p>- Fiscalización a mercancías con tributación específica y mercancías afectas a contingentes: 41,60%</p> <p>3. Fiscalización de agentes especiales/ cumplimiento voluntario.</p> <p>- Fiscalización a los Almacenistas: 26,62%</p> <p>- Fiscalización a los Despachadores de Aduana: 19,85%</p> <p>- Fiscalización a los Operadores Courier: 0,00%</p> <p>- Fiscalización a los Usuarios de Zona Franca: 85,33%</p> <p>Este análisis servirá de base para acordar e implementar en conjunto con las aduanas, las medidas en el proceso de evaluación semestral del PNF, a objeto de incorporarlos en el 2º Semestre y periodos siguientes.</p> <p>En el archivo Informe evaluación a diciembre 2008 que se adjunta se indican las medidas implementadas para el mejoramiento de la fiscalización y el estado de avance de las mismas al 28.02.2009.</p> <p>Calificación: Cumplido (Diciembre 2008)</p> <p>Medios de Verificación:  Informe de Resultados PNF.  Informe evaluación a diciembre 2008.</p>
<p>2. Implementar medidas para el mejoramiento de la fiscalización, definidas en función del análisis realizado al respecto.</p>	<p>En el archivo Informe diciembre 2008 que se adjunta se indican las medidas implementadas para el mejoramiento de la fiscalización y el estado de avance de las mismas al 28.02.2009.</p> <p>Calificación: Parcialmente cumplido</p> <p>Observación: Pendiente identificar en la respuesta las medidas implementadas para el mejoramiento de la fiscalización.</p> <p>Medios de Verificación:  Informe dic 2008.</p>
<p>3. Realizar estudio de medición de satisfacción de usuarios. Presentar resultados. (Ídem primer compromiso Recomendación 22.a).</p>	<p>Similar a lo informado para otro compromiso.</p> <p>Calificación: No cumplido</p>

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

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