



Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del Servicio Nacional de Aduanas



Tabla de contenidos

1. PRESENTACIÓN	3
2. ALCANCE	4
3. PRINCIPIOS ORIENTADORES	4
4. OBJETIVOS	6
5. RELACIÓN CON LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES	7
6. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS	10
7. ACTORES Y ROLES	12
8. DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN	15
9. PERIODO DE VIGENCIA Y REVISIÓN	16

1. Presentación

En el marco de las directrices por el Gobierno de Chile, el Servicio Nacional de Aduanas presenta su Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Esta Política busca generar las condiciones que permitan ofrecer un servicio de calidad y mejorar continuamente la experiencia de las personas usuarias, con principios orientadores claros que guíen las acciones y decisiones de todo el funcionariado. Se trata de un compromiso con la excelencia en la gestión pública y la entrega de servicios de calidad, en todos los ámbitos de su gestión y en cada área de trabajo.



2. Alcance

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria abarca los distintos procesos del Servicio Nacional de Aduanas.

En su implementación participativa, contribuyen todos/as los funcionarios y las funcionarias que estén en contacto directo con las personas usuarias, como también el funcionariado que trabaja en áreas de apoyo que impactan en la calidad de servicio y experiencia usuaria.

Esta política se extiende a todos nuestros canales y la totalidad de servicios que ofrecemos.

3. Principios orientadores

3.1 Calidad en el Servicio:

El Servicio Nacional de Aduanas incorpora el enfoque de experiencia usuaria en el diseño de servicios y procesos aduaneros centrados en la ciudadanía y sus necesidades, con un enfoque transversal que involucra a todas las áreas de la institución en esta tarea.

3.2 Personas usuarias en el centro:

El Servicio Nacional de Aduanas mantiene la transparencia en todas sus operaciones fiscalizadoras, garantizando la fiabilidad de sus procesos, optimizándolos para ofrecer un servicio ágil y eficiente, para promover la confianza de las personas usuarias, reduciendo los tiempos de espera y simplificando los trámites aduaneros.

3.3 Igualdad de género:

El Servicio Nacional de Aduanas promueve una cultura institucional de respeto a las personas, con igualdad de oportunidades, libres de estereotipos, sesgos de género, violencia y discriminación mediante la implementación de la transversalización de la perspectiva de género declarada en su Política de Igualdad de Género mediante los cinco ejes estratégicos. Además, garantizará el acceso a la información y a servicios de calidad a todas las personas usuarias, independientemente de su identidad de género, capacidades o características personales, a través de todos sus canales de atención. Se cumplirá con las normas de accesibilidad, garantizando que los servicios sean inclusivos y accesibles para todos y todas.

3.4 Innovación y mejora continua:

El Servicio Nacional de Aduanas desarrolla la labor aduanera con enfoque en la adaptación de las necesidades cambiantes del entorno, mejorando continuamente sus servicios, a través de la retroalimentación de la ciudadanía.

3.5 No discriminación y buen trato:

El Servicio Nacional de Aduanas promueve el derecho de todas las personas usuarias a ser iguales en dignidad, a ser tratados con respeto y consideración, es decir, que se respete la diversidad sexo genérica, que alude a ir más allá del sistema binario sexual que diferencia hombres y mujeres como 'heteronormados'. Incluye el entendimiento de que una persona puede tener una identidad de género distinta a su sexo de nacimiento. Considera múltiples formas de expresar y vivir la orientación sexual.

3.6 Espacios laborales libres de violencia, Ley Karin.

El Servicio Nacional de Aduanas se compromete a prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, acorde a parámetros internacionales establecidos en el Convenio N°190 sobre la violencia y el acoso de la Organización Internacional del Trabajo.



4. Objetivos

Esta política tiene por objetivo mejorar progresivamente la calidad de servicio y experiencia usuaria del Servicio Nacional de Aduanas para todas las personas usuarias, con la finalidad de entregar servicios de excelencia en cada uno de nuestros canales, con una estrategia omnicanal que incluye la atención ciudadana y la fiscalización.

Además de lo anterior, esta política establece la calidad de servicio y experiencia usuaria como eje institucional en todas las áreas de la organización y su cultura, con el fin de aumentar la confianza ciudadana hacia el Servicio Nacional de Aduanas conforme a los siguientes objetivos específicos:

4.1 Mejorar la eficiencia operativa:

Implementar medidas para agilizar los procesos aduaneros y reducir los tiempos de espera en trámites del servicio para contribuir a mejorar la experiencia usuaria.

4.3 Incorporar Lenguaje Claro:

Añadir en todos sus procesos la perspectiva del Lenguaje Claro, inclusivo y no sexista, promoviendo de manera transversal el entendimiento de la información pública a toda la ciudadanía.

4.2 Incrementar la transparencia:

Proporcionar información clara y accesible sobre los procedimientos aduaneros, impuestos y regulaciones aplicables. Generar un sistema de habilitación para las personas usuarias y la ciudadanía que acceden a la información necesaria previo a la realización de un trámite aduanero.

4.4 Optimizar la experiencia usuaria:

Desarrollar un modelo integrado, efectivo y accesible de atención ciudadana dirigido a las personas usuarias, así como herramientas digitales que faciliten los trámites aduaneros en línea con la transformación digital que lleva adelante el Servicio.

4.5 Promover la colaboración y participación:

Fomentar la colaboración con otras instituciones vinculadas a la función aduanera, identificando oportunidades de mejora, optimizando los procesos conjuntos vinculados a la fiscalización y mejorando los espacios de participación funcionaria y ciudadana.

5. Relación con las definiciones estratégicas institucionales

El objetivo General de la Política busca mejorar la calidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias de manera eficiente y transparente y se alinea con la misión institucional de *“Fiscalizar y facilitar el comercio exterior, para contribuir a la recaudación fiscal, al desarrollo económico, a la competitividad y a la protección del país y las personas, a través de procesos sinérgicos, efectivos y transparentes, sustentados en una gestión estratégica e inteligente de los datos e información”*. Ya que ambos comparten el enfoque en la optimización de procesos y la satisfacción de las personas usuarias, garantizando una gestión eficaz de los recursos y el cumplimiento normativo en beneficio del Estado y los ciudadanos.

Respecto a los objetivos estratégicos institucionales, los objetivos específicos y principios orientadores de esta Política se entrelazan y refuerzan entre sí, vinculándose conforme a la siguiente estructura:

5.1 Objetivo Estratégico 1:

“Desarrollar y aplicar estrategias diferenciadas para una fiscalización ágil e inteligente, según el nivel de cumplimiento de los operadores y los riesgos prioritarios del país.”

Vinculado con los objetivos específicos:

- Mejorar la eficiencia operativa
- Optimizar la experiencia usuaria

Principios orientadores relacionados:

- Calidad en el servicio
- Innovación y mejora continua

5.2 Objetivo Estratégico 2:

“Fomentar el cumplimiento voluntario, a través de la optimización de procesos y normativa basada en estándares internacionales, y el diseño e implementación de programas que facilitan las operaciones aduaneras.”

Vinculado con los objetivos específicos:

- Incrementar la transparencia
- Promover la colaboración y participación

Principios orientadores relacionados:

- Personas usuarias en el centro
- Innovación y mejora continua



5.3 Objetivo Estratégico 3:

“Establecer estrategias de explotación, desarrollo y mantención de plataformas de tecnologías de la información que soporte los procesos, para garantizar una gestión integrada, y eficiente y con ello, asegurar la prestación de un servicio oportuno y de calidad a nuestros usuarios.”

Vinculado con los objetivos específicos:

- Optimizar la experiencia usuaria
- Mejorar la eficiencia operativa

Principios orientadores relacionados:

- Innovación y mejora continua
- Personas Usuarias en el centro

5.4 Objetivo Estratégico 4:

“Crear y desarrollar un sistema de seguridad y gestión de datos e información institucional, para contribuir al mejoramiento continuo y eficiente de los procesos, facilitando la toma de decisiones estratégicas basadas en el análisis de datos.”

Vinculado con los objetivos Específicos:

- Incrementar la transparencia
- Optimizar la experiencia usuaria

Principios orientadores relacionados:

- Innovación y mejora continua
- Calidad en el Servicio

5.5 Objetivo Estratégico 5:

“Fortalecer la institucionalidad a través de un sistema de gestión eficiente y eficaz, que permita priorizar y dirigir los cambios estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas; con énfasis en la mejora continua, la innovación, el buen uso de recursos y la entrega de servicios de calidad.”

Vinculado con los objetivos Específicos:

- Mejorar la eficiencia operativa
- Promover la colaboración y participación

Principios orientadores relacionados:

- Calidad en el servicio
- Innovación y mejora continua

5.6 Objetivo Estratégico 6:

“Fortalecer y desarrollar el sistema de gestión de personas basado en competencias, para contribuir a la estrategia institucional, propiciando ambientes laborales saludables y seguros, con funcionarios probos y comprometidos con la institución.”

Vinculado con los objetivos Específicos:

- Promover la colaboración y participación
- Optimizar la experiencia usuaria

Principios orientadores relacionados:

- Espacios laborales libres de violencia, Ley Karin
- Igualdad de género
- No discriminación y buen trato

5.7 Objetivo Estratégico 7:

“Diseñar e implementar un marco estandarizado, innovador y flexible de infraestructura y equipamientos para el cumplimiento de modelo de prioridades institucionales y el fortalecimiento del proceso de toma de decisiones de la organización.”

Vinculado con los objetivos Específicos:

- Optimizar la experiencia usuaria
- Mejorar la eficiencia operativa

Principios Orientadores Relacionados:

- Innovación y mejora continua
- Calidad en el servicio



6. Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios

El Servicio Nacional de Aduanas, en su rol de fiscalización y recaudación, trabaja diariamente para el país, sus habitantes y todos los ciudadanos y ciudadanas contribuyendo a su seguridad, recaudando recursos que el Estado utiliza para el desarrollo de políticas públicas.

Las personas usuarias que mantienen relación con el Servicio se pueden categorizar como sigue:

I. Ciudadanía:

Personas que interactúan con el Servicio Nacional de Aduanas a través de consultas, trámites y servicios relacionados con el comercio exterior, personas viajeras o al realizar importaciones o exportaciones para fines personales.

II. Servicios públicos relacionados directa e indirectamente con el comercio exterior:

Instituciones que se vinculan o que tienen objetivos en común con Aduanas, ya sea de manera directa o indirecta, para facilitar y fiscalizar el comercio exterior. Esto incluye ministerios, agencias reguladoras, y otras entidades gubernamentales.

III. Personas viajeras nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país:

Personas que cruzan las fronteras del país por tierra, mar o aire y están sujetos a los procesos de fiscalización y control aduanero.

IV. Importadores y Exportadores:

Empresas o personas que realizan operaciones comerciales internacionales, ya sea para traer productos al país o para enviarlos al extranjero, interactuando con los sistemas, procedimientos y normativas aduaneras.

V. Operadores de Comercio Exterior:

Empresas o personas, que incluye transportistas, almacenistas, y otros actores que facilitan el movimiento de bienes a través de las fronteras y que requieren de servicios y certificaciones por parte del Servicio Nacional de Aduanas.

VI. Agentes de Aduanas:

Profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.

VII. Usuarios de Zona Franca:

Empresas, y operadores que se benefician de los regímenes especiales de Zonas Francas, sujetos a fiscalización por parte del Servicio Nacional de Aduanas.

VIII. Solicitantes de información de Comercio Exterior:

Investigadores, académicos, periodistas, u otras personas que solicitan acceso a información, datos y reportes sobre el comercio internacional, regulaciones y normativas aduaneras y estadísticas relacionadas.



7. Actores y roles

7.1 Entrega de Servicio:

Directora/o Nacional:

Dirigir, organizar, administrar, planificar, controlar y coordinar el funcionamiento del Servicio. Se encarga de liderar las directrices de esta Política involucrando a todo el funcionariado, aprobando los planes de mejora y velando por la ejecución de las líneas de acción priorizadas.

Subdirección Técnica:

Gestiona el diseño e implementación de procesos operativos eficientes y efectivos para garantizar la calidad en la entrega de servicios, asegurando que los procesos técnicos estén alineados con los objetivos de la política.

Subdirección de Fiscalización:

Coordina y supervisa las actividades de fiscalización, asegurando que se cumplan las normativas y regulaciones de manera eficiente, manteniendo un enfoque en la experiencia de la persona usuaria en todas las interacciones.

Subdirección Jurídica:

Se encarga de asegurar que todos los procesos y decisiones del Servicio cumplan con la normativa vigente. Supervisa la correcta interpretación y aplicación de leyes y reglamentos que impactan en las operaciones aduaneras.

Subdirección de Informática:

Garantiza la infraestructura tecnológica necesaria para implementar los servicios digitales y optimizar la experiencia de las personas usuarias.

Subdirección Administrativa:

Administra los recursos materiales, logísticos y la infraestructura que apoyan la operación, asegurando que las condiciones sean óptimas para la entrega eficiente y efectiva de los servicios de Aduanas, en todos los puntos de atención.

Subdirección de RRHH:

Velar porque el funcionariado cuente con las competencias necesarias para las funciones que desarrolla, ejecutando programas de capacitación, alineados con la mejora continua de la calidad del servicio. Se encarga de fomentar un ambiente laboral saludable, libres de violencia de género, de acoso sexual y laboral erradicando conductas inapropiadas, apoyando el bienestar del personal para mejorar su desempeño en la atención de la persona usuaria.

Depto de Secretaría General:

Administra y supervisa los mecanismos de atención ciudadana y los procesos relacionados con la implementación de la PCSEU, asegurando brindar un servicio de calidad y la correcta emisión, actualización y

distribución de los documentos e información relevantes para la ciudadanía.

Depto. de Operaciones:

Coordina, supervisa, implementa y aplica las directrices, proyectos e iniciativas definidas por las áreas del negocio en el ámbito de la operatividad de los distintos puntos de control, coordinando los recursos necesarios desde las áreas de apoyo, de manera de tener actualizado los modelos operativos definidos, así como la continuidad operacional de las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas.

Depto. de Estudios:

Realiza estudios de los procesos aduaneros, proporcionando datos críticos que informan las decisiones estratégicas para mejorar la calidad del servicio.

Depto. de Auditoría Interna:

Monitorea y audita la correcta implementación de la Política, evaluando el cumplimiento de los estándares establecidos y proponiendo mejoras en los procesos y procedimientos.

Direcciones Regionales y Administrativas de Aduana:

Implementan y supervisan la política a nivel regional, garantizando que los servicios se entreguen de manera uniforme y de alta calidad en todas las oficinas locales, ajustando las estrategias según las necesidades regionales.

OIRS:

Recibe, gestiona y canaliza las solicitudes, reclamos y sugerencias de las personas usuarias proporcionando información clara y accesible sobre los procedimientos y trámites aduaneros. Asegura que la

retroalimentación de las personas usuarias sea utilizada para mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

Comunicaciones:

Responsables de la difusión de la PCSEU y de la comunicación interna y externa relacionada con los servicios que ofrece aduanas.

Funcionariado:

Estar en conocimiento de la PCSEU, aplicando y ejecutando las acciones que permitan su implementación. Responsables de aplicar los procedimientos y protocolos establecidos, garantizando que se mantengan los estándares de calidad y satisfacción en la atención a las personas usuarias.



7.2 Gobernanza Política:

- **CCSEU:**
Su función es proponer y entregar lineamientos y recomendaciones, mantener actualizada esta política, validando los planes anuales y líneas de acción de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- **Consejo de la Sociedad Civil:**
Uno de los mecanismos de participación ciudadana contemplados en la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- **Depto de Secretaría General:**
Administra y gestiona la correcta implementación de la política y sus actualizaciones. Además, proporciona el soporte técnico, documental y metodológico necesario para la coordinación y el funcionamiento del Comité y el COSOC, asegurando que todos los actores involucrados en la gobernanza de la política estén informados y que los procesos de decisión se realicen de manera eficiente, conforme a la normativa interna.

7.3 Monitoreo y Evaluación del Plan de Mejoramiento:

- **Depto de Secretaría General:**
Coordina el seguimiento general del plan de mejoramiento, asegurando que todas las áreas encargadas de implementar las acciones de mejora estén cumpliendo con los plazos y objetivos definidos.
- **Depto. de Estudios:**
Realiza el análisis de datos y estudios para monitorear el impacto del cumplimiento del plan de mejoramiento. Ofrece recomendaciones basadas en evidencias para ajustar y optimizar el plan.
- **Depto. de Auditoría Interna:**
Supervisa y monitorea la correcta implementación del plan de mejoramiento mediante auditorías internas regulares. Identifica posibles desviaciones en la ejecución del plan y propone medidas correctivas para asegurar que se cumplan los objetivos estratégicos de la política.

8. Directrices y líneas de acción

El Servicio Nacional de Aduanas está comprometido con la excelencia en el servicio y la satisfacción de las personas usuarias. Esto lo hace a través de la implementación de esta política de calidad que busca fortalecer la confianza en nuestras operaciones y contribuir al desarrollo económico y social del país, logrando ser la Aduana que Chile necesita. Dado lo anterior, las directrices y líneas de acción se encuentran relacionadas con:

- A. La implementación de un Modelo Integrado de Servicio, Atención y Experiencia Usuaria, diseñado y aprobado por la actual administración, el cual considere:
 - La definición de una estrategia de información y habilitación proactiva a las personas usuarias del Servicio.
 - Definición institucional de un modelo y una metodología de diseño de servicio con enfoque en la experiencia de las personas usuarias y en las áreas responsables para la implementación de un piloto en procesos operativos y/o normativos de impacto en la evaluación MESU.
- B. Capacitación del funcionariado en materias de calidad de servicio y experiencia usuaria, que contribuyen a la innovación y otras acciones para fortalecer la calidad de servicio y experiencia usuaria. Además, este Servicio tenderá a mantener una vinculación y coordinación con otras Instituciones relacionadas a los trámites que Aduanas entrega a la ciudadanía, mejorando de esta forma los procesos relacionados.
- C. Fortalecer los mecanismos de retroalimentación y evaluación para recoger las opiniones y sugerencias de las personas usuarias y utilizar esta información para mejorar nuestros servicios.



9. Periodo de vigencia y revisión

Esta Política tiene una **vigencia de tres años**, y el Comité de Calidad de Servicio y experiencia usuaria, debe efectuar una revisión del contenido de este documento anualmente; o cuando deban atenderse necesidades de cambios significativos, para garantizar su idoneidad, adecuación y efectividad; o, cuando sea presentado como requerimiento expreso de cualquiera de sus miembros.

Esta política quedará disponible en la Intranet y sitio web del Servicio Nacional de Aduanas.





Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del Servicio Nacional de Aduanas



Noviembre, 2024