



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

CHILE
ADUANAS
CUSTOMS



Servicio Nacional de Aduanas
Gestión 2024



Indice

PRESENTACIÓN	4
I. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	5
1. Ley N° 21.713	5
2. Nueva política de integridad y lucha contra la corrupción	8
II. RECAUDACIÓN DERECHOS E IMPUESTOS	9
1. Evasión tributaria	9
2. Mecanismos de salida alternativa	10
3. Tribunales Tributarios Aduaneros	10
III. CRIMEN ORGANIZADO TRANSFRONTERIZO	11
1. Fronteras críticas	11
2. Inteligencia aduanera	11
3. Adquisición de tecnologías avanzadas	11
4. Personal certificado para operar tecnologías	12
5. Acreditación del Laboratorio Químico	12
6. Escuela Adiestramiento Canino	13
7. Ley sobre Delitos Relacionados con los Minerales	13
8. Hitos en la lucha contra el Crimen Organizado	13
IV. FACILITAR Y AGILIZAR EL COMERCIO EXTERIOR	17
1. Aseguramiento y continuidad de tramitaciones operacionales en línea	17
2. Mejora del Sistema de depuración de Guías Courier	17
3. Agilización del cruce en frontera para las cargas terrestres	17
4. Trazabilidad de contenedores	17
5. Segunda concesión Puerto Terrestre Los Andes	18
6. Corredor Bioceánico Vial	18
7. Zona franca digital	18
8. Programa Aduana Conecta	18
9. Cuidado del medioambiente en el comercio exterior	19

V.	DISPOSICIÓN DE MERCANCÍAS DECOMISADAS, ABANDONADAS O INCAUTADAS	20
VI.	INFRAESTRUCTURA	22
1.	Dos nuevos edificios para Aduanas	22
2.	Mejoras de infraestructura en fronteras	23
VII.	ADUANAS EN EL MUNDO	24
1.	Acuerdos económicos y desafíos	24
2.	Asistencia mutua y cooperación aduanera en materias de fiscalización	24
3.	Visitas recibidas en Aduanas de Chile	25
VII.	GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS	26
1.	Plan de Formación Integral Aduanera	26
2.	Equidad de género	27
4.	Iniciativas con énfasis en niñez y adolescencia	28
VIII.	CALIDAD DE SERVICIO	29
IX.	CULTURA DE INNOVACIÓN	30
X.	PROGRAMA HUELLA CHILE	30
XI.	DESAFÍOS 2025	32

Esta cuenta pública 2024 refleja un año de gestión y de trabajo experto de Aduanas en temas de comercio exterior, fiscalización, crimen organizado y, adicionalmente, el cumplimiento de un compromiso indispensable para el Servicio: el tan esperado fortalecimiento y modernización. En esta cuenta abordaremos las acciones ejecutadas y proyectaremos los principales lineamientos para el período que viene.

La recaudación de fondos para las arcas fiscales que corresponde a impuestos aduaneros fue de 16 mil 544 millones de dólares, lo que representa el 5,1 por ciento del PIB nacional. Con respecto al presupuesto anual, ejecutamos el 99 por ciento de presupuesto asignado equivalente 115 mil millones 789 mil pesos.

Los desafíos del país en temas de fiscalización, comercio exterior y control de fronteras son exigentes dados los cambios del tipo de criminalidad que se han experimentado no solo a nivel nacional, sino internacional. Asumí la dirección hace tres años y la tarea encomendada por el gobierno fue modernizar y fortalecer Aduanas en todo Chile para estar a la altura de las responsabilidades y exigencias que tenemos. Lideramos junto al Ministerio de Hacienda, específicamente con la Subsecretaría, un plan de modernización y fortalecimiento de Aduanas a través de la tramitación de la Ley N° 21.713 en octubre de 2024.

Se aprobaron cambios y nuevas atribuciones para el Servicio. Hemos modernizado la normativa aduanera y la legislación; se aprobó una nueva estructura institucional y un aumento en la dotación. Sumamos las direcciones regionales de San Antonio y Los Andes, y agregaremos una nueva en La Araucanía para descentralizar la atención y la fiscalización, además de una inyección de recursos para nuevas tecnologías. Agradezco al equipo profesional que tuvo un alto compromiso institucional, especialmente, el trabajo desarrollado con la Asociación de Funcionarios de Aduanas (Anfach) que hicieron posible una ley que está haciendo justicia con el Servicio.

En este período Aduanas reforzó su trabajo de control sobre las mercancías en 130 puntos permanentes y 31 puntos de control ocasionales ubicados desde Visviri a Puerto Williams, con especial énfasis en puertos, pues por vía marítima se desarrolla el 95 por ciento del comercio exterior de Chile. Los nuevos departamentos institucionales de inteligencia, contraloría interna, operaciones fronterizas y la adquisición de nuevas tecnologías han sido piezas claves para hacer

Clasificación	Punto de Control
Puerto	42
Paso Fronterizo	34
Almacén Extraportuario	22
Aeropuerto	8
Avanzada (Control Interno)	8
Zona Franca	5
Control Courier	4
Aeródromo	2
Control Carga	2
Centro Postal	2
Ferrocarril	1
Puerto Terrestre	1
Zona de actividades obligatorias	1
Total	130

mejor nuestro trabajo. Con inteligencia aduanera y fiscalizaciones en terreno fue posible desbaratar redes y operaciones nacionales e internacionales de crimen organizado.

Por primera vez, y en el contexto del plan de crimen organizado del Gobierno de Chile, en 3 pasos fronterizos (Chacalluta, Chungará y Colchane) se implementó la atención de Aduanas de manera ininterrumpida las 24 horas de los 7 días de la semana, lo que implicó aumento de dotación, de turnos, incorporación de equipamiento y la mejora permanente de los procesos de control. El Servicio ha reforzado el compromiso de realizar una gestión colaborativa, coordinada a través de fuerzas de tarea que lo involucran directamente con instituciones nacionales e internacionales, incluyendo contrapartes de aduanas en los países limítrofes. En todas las regiones de Chile, Aduanas está presente en mesas de trabajo junto a policías, Ministerio Público y el Ministerio de Seguridad, además de múltiples instancias de trabajo colaborativo con otras instituciones y organismos públicos y privados, a lo largo del país.

Aduanas ha desplegado un rol internacional para estar presente en encuentros y participar del intercambio de información clave con la Organización Mundial de Aduanas (OMA), implementar acuerdos de trabajo y transferencia tecnológica entre países y regiones.

Alejandra Arriaza Loeb
Directora Nacional de Aduanas

I. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

1. Ley N° 21.713

Aduanas ha desarrollado un trabajo coordinado con la Subsecretaría de Hacienda para el fortalecimiento y modernización de la institución.

A través de la Ley N° 21.713, que dicta normas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias dentro del pacto por el crecimiento económico, el progreso social y la responsabilidad fiscal, se actualizó la Ordenanza de Aduanas y se fortaleció la función fiscalizadora, incluyendo la actualización de la estructura organizacional con aumento de la dotación, nuevas aduanas regionales para una mejor distribución territorial, la generación de nuevas funciones, incentivo a la retención y movilidad funcionaria, y fortalecimiento tecnológico.

Se perfeccionó el delito de receptación aduanera, lo que permite elevar los estándares en la prueba rendida. Se actualizó la norma sobre aplicación de multas y formulación de cargos y se habilitó la donación de mercancías abandonadas en remplazo de su destrucción.

Se reforzó la relación con las personas e instituciones usuarias de comercio exterior y se fortalecieron las comunicaciones electrónicas. Se ampliaron los plazos de las reposiciones administrativas y se armonizaron las normas sobre procedimientos judiciales ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros (TTA).

A continuación, se presentan las tres medidas que fortalecen las facultades de Aduanas:

- **Modificaciones a la Ordenanza de Aduanas**

Con el objetivo de potenciar la acción fiscalizadora y el cumplimiento tributario se mejorarán las notificaciones a través del uso masivo de correos electrónicos. Se amplió el plazo de 2 a 3 años para formular cargos y recuperar derechos y/o impuestos de la recaudación; otros plazos que se amplían para un mejor desempeño de las partes y armonizaciones de procedimientos en torno a Tribunales Tributarios Aduaneros (TTA) y el Código Tributario, entre otros.

Modificación Ordenanza de Aduanas ¹	Detalle
Artículo 8 bis, agréguese el artículo 8 bis	Del recurso resguardo: da derecho a los dueños, consignantes y consignatarios de mercancías que consideren vulnerados los derechos que establece la norma, por acción u omisión del Servicio, a reclamar por vía administrativa, en un procedimiento breve, ante el Director Regional o Administrador de Aduana correspondiente o ante la Directora Nacional. ²
Artículo 15, reemplazar la frase “a los reglamentos que dicte el Director Nacional de Aduanas con aprobación del Presidente de la República” por “a la regulación que dicte el Director Nacional de Aduanas”	Toda persona que entre al país o salga podrá ser registrada por las autoridades aduaneras, con arreglo a la regulación que dicte el o la Directora Nacional de Aduanas ³

¹ : Si bien la primera ordenanza aduanera en Chile se dictó en 1811, el primer reglamento por decreto es de 1882 el que con los años ha tenido varias modificaciones.

² : Resolución exenta N°3.939 del 30 de octubre de 2024 de la Directora Nacional de Aduanas

³ : Oficio circular N° 213 del 29 de octubre de 2024 de la Directora Nacional de Aduanas.

Modificación Ordenanza de Aduanas ¹	Detalle
Artículo 25 bis	De las notificaciones: Toda notificación que deba realizar el Servicio Nacional de Aduanas se practicará por correo electrónico, salvo las excepciones legales que procedan. ⁴
Artículos 92 ter y quáter; agréguese los artículos 92 ter y 92 quáter ⁵	<p>Precios de transferencia: modificación al valor declarado de una DIN por parte del importador, cuando se trate de variaciones al valor, cuyas condiciones sean conocidas al momento de la legalización de la declaración respectiva, pero no permitan determinar el monto específico del ajuste al valor en dicho momento y sean susceptibles de ser acreditadas.</p> <p>Adicionalmente, acuerdos anticipados de precios: acuerdo suscrito por el SII y Aduanas en las condiciones que se establecen.</p>
Modifíquese artículo 121	Recurso de Reposición Administrativa: ampliación de los plazos de presentación a 30 días (antes era de 15 días); 90 días (antes era de 50 días) para rechazarla en caso de no encontrarse notificada. "Suspenderá" el plazo para la interposición de la reclamación judicial. ⁶
Modifíquese artículos 127 y 128 y agrégase el artículo 128 bis	Notificaciones Tribunales Tributarios Aduaneros (TTA) y conciliación: se modifican normas de procedimientos judiciales ante los TTA (expediente, conciliación, procedencia de recursos). ⁷
Modificaciones a artículos 140, 152, 153 y agrégase artículo 152 bis	Abandono, donación y destrucción de mercancías: se agregan causales para que opere la presunción de abandono de mercancías; se amplían los sujetos susceptibles de ser donatarios de mercancías; se posibilita la autodestrucción de mercancías por parte de ciertos operadores, en las condiciones que se señalan; y se posibilita que sean declaradas susceptibles de destrucción las mercancías que sean objeto de una investigación penal por más de un año, en las condiciones que indica. ⁸
Modificaciones a artículos 174, 176, 185 y 186	Infracciones y procedimiento infraccional: permite a la Directora Nacional de Aduanas fijar tolerancias de peso, capacidad, medida y valor en el caso de la infracción del artículo 174. Se agregan dos nuevos literales al artículo 176. El artículo 186 permite aplicar multa de hasta el 20% de la máxima legal y el artículo 186 establece que en caso de imponerse multa en el proceso infraccional, ésta no puede ser de un monto inferior al 20%. ⁹

¹ : Si bien la primera ordenanza aduanera en Chile se dictó en 1811, el primer reglamento por decreto es de 1882 el que con los años ha tenido varias modificaciones.

⁴ : Resolución Exenta N° 4.759 del 27 de diciembre de 2024 de la Directora Nacional de Aduanas. Establece un procedimiento para practicar las notificaciones por correo electrónico. Adicionalmente, se complementa con el Oficio Ordinario N° O9840243 del 27 de diciembre de 2024, de la Directora Nacional de Aduanas, que remite al Ministerio de Hacienda sugerencias para establecer otros medios de notificación electrónica respecto de operadores de comercio exterior que cuenten con autorización para funcionar en sistemas de transmisión electrónica de datos del SNA.

⁵ : La regulación administrativa se encuentra en elaboración por el Ministerio de Hacienda, el SII y Aduanas.

⁶ : Resolución Exenta N° 3932 del 29 de octubre de 2024 que modificó el Manual de Pagos conforme a la disposición legal.

⁷ : Oficio Circular N° 216 del 30 de octubre de 2024 de la Directora Nacional de Aduanas, que imparte instrucciones sobre el procedimiento de conciliación y, en su caso, de allanamiento.

⁸ : Oficio Circular N° 214 del 29 de octubre de 2024, de la Directora Nacional de Aduanas, informa sobre aplicación de las modificaciones legales a los artículos 140, 152, 152 bis y 153 de la Ordenanza Aduanera.

⁹ : Oficio Circular N° 215 del 29 de octubre de 2024 de la Directora Nacional de Aduanas sobre efectos en el Sistema de Denuncias DECARE. Oficio Circular N° 237 del 29 de noviembre de 2024 de la Directora Nacional de Aduanas sobre nuevas figuras infraccionales (art. 176, letras p y q) de la Ordenanza de Aduana.

- **Eliminación del impuesto De Minimis a las operaciones de Courier y Postal**

En Chile el comercio electrónico internacional ha crecido de manera exponencial en la última década. En 2024 se registraron más de 53 millones de importaciones por e-commerce, de las cuales más de 50 millones correspondieron a envíos De Minimis, es decir, exentos de impuestos y aranceles.

Con la promulgación de la Ley N°21.713 se introducen modificaciones relevantes al tratamiento tributario de estas operaciones:

- o Toda compra realizada por una persona natural a un vendedor o plataforma extranjera, por un monto igual o inferior a 500 dólares, queda afecta al IVA.
- o Se amplía la exención de aranceles e impuestos aduaneros de 41 dólares a 500 dólares para envíos sin carácter comercial.

En noviembre 2024 se conformó una mesa técnica entre el Servicio de Impuestos Internos y Aduanas para asegurar la correcta aplicación de esta Ley.

- **Fortalecimiento de los procesos de fiscalización para la lucha contra la evasión tributaria, crimen organizado y aumento de recaudación**

Se aumentó la dotación en áreas de fiscalización, se modificó la estructura orgánica para dar mayor potencial de fiscalización en unidades regionales, se adquirieron equipos y tecnologías para la fiscalización y el análisis químico, entre otras acciones. para la fiscalización y el análisis químico, entre otras acciones.

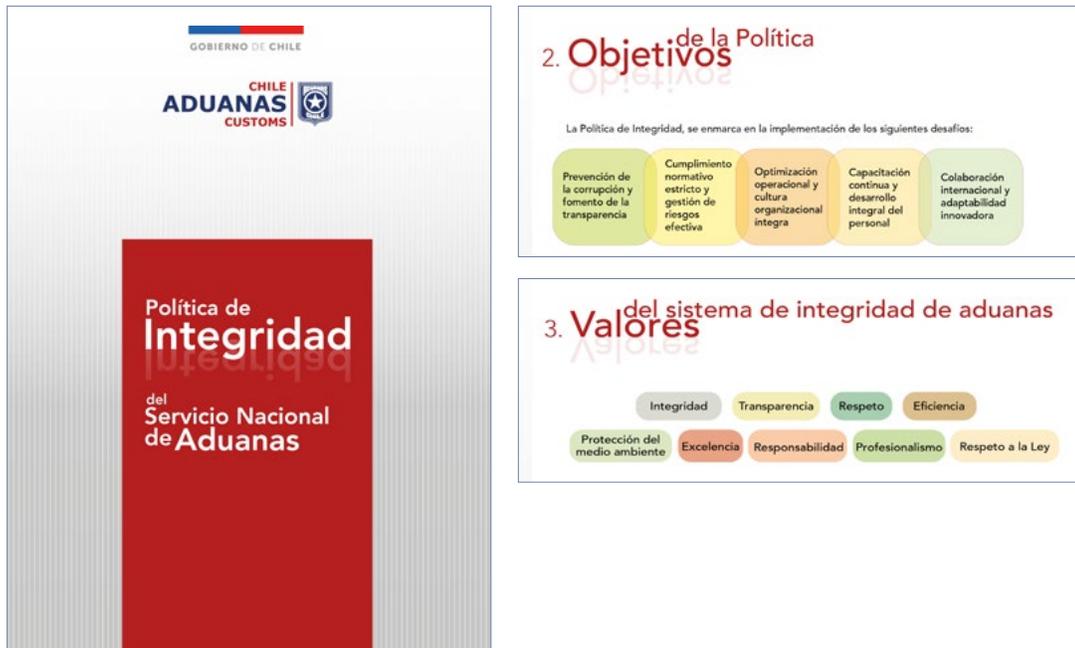
Principales elementos de fortalecimiento y modernización de Aduanas

- 2 nuevas Subdirecciones: Contraloría Interna y Operaciones y Control Fronterizo.
- 3 nuevas Direcciones regionales: Los Andes, San Antonio y Araucanía. Reorganización de la jurisdicción territorial de las Administraciones y Direcciones de Aduanas para mejorar la presencia y acción del Servicio en el territorio.
- 67 cargos de II y III nivel jerárquico, para totalizar 123 cargos de I, II y III nivel jerárquico y así dotar, principalmente las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, de departamentos y jerarquía que fortalezcan la estructura organizacional en regiones, el desarrollo de planes de trabajo y el liderazgo descentralizado.
- Incorporación de 372 personas funcionarias. Más dotación con foco en las áreas de fiscalización, lucha contra la evasión y elusión tributaria aduanera.
- Departamento Nacional de Formación Aduanera para la implementación de nuevos programas de formación, capacitación y especialización continua de todo el funcionariado.
- Nueva estructura de planta y concurso interno, para promover y fortalecer las áreas de formación interna y específica en la labor aduanera. Nueva planta que fija 1.616 cargos.

2. Nueva política de integridad y lucha contra la corrupción

- Política de Integridad en Aduanas

La promoción de altos estándares de integridad y transparencia atenúa significativamente la probabilidad de corrupción, contrabando y evasión fiscal. En este tiempo se inició la implementación de la nueva política de integridad de Aduanas, alineada con los estándares internacionales de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y la Declaración de Arusha (2003) relacionada al buen gobierno y la ética en Aduanas.



- Lucha contra la corrupción.

Entre las acciones adoptadas por el Servicio en la lucha contra la corrupción destaca que el 2025 Aduanas de Chile fue aceptada como nuevo integrante de la Alianza Anticorrupción de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC) Chile. La gestión se comenzó en 2024 y la lideró el Departamento de Contraloría Interna.

Esta Alianza fue creada en 2012, con más de 30 instituciones y organismos participantes, y su objetivo es difundir y colaborar con la implementación de la Convención UNCAC.

La UNCAC es el primer acuerdo multilateral que combate la corrupción y es vinculante legalmente para los estados firmantes. Se divide en 71 artículos y ocho capítulos, y aborda aspectos como la prevención del delito, la penalización y regulación, la cooperación internacional, la recuperación de activos producto de la corrupción.

II. RECAUDACIÓN DERECHOS E IMPUESTOS

La ley faculta a Aduanas para la recaudación de derechos, impuestos y demás gravámenes que se deriven del comercio exterior.

La operación 2024 de recaudación sumó a las arcas fiscales **16 mil 544 millones de dólares, lo que representa el 5,1 por ciento del PIB nacional y un 28,6 por ciento del total de gravámenes percibidos por Chile.**



1. Evasión tributaria



Las fiscalizaciones asociadas al área de evasión tributaria aduanera derivaron en la formulación de 9 mil 300 denuncias, que representaron 1.611 millones de pesos en multas infraccionales y 2 mil 956 millones de pesos en multas por renuncias a la acción penal.

En esta labor se destacan los siguientes resultados:

- 71 auditorías que generaron la formulación de 1.596 denuncias por un monto de 1.015 millones de pesos y 575 cargos por un monto de 1 millón 528 dólares.
- Se formulan 447 denuncias, por un total de 253 millones de pesos en producto de la fiscalización al sector minero, que incluye joyas, monedas y metales preciosos.
- 49 acciones de fiscalización en el área de Zona Franca, enfocadas en la verificación de operaciones comerciales con posible subvaloración, incumplimiento de requisitos para la aplicación de beneficios y operaciones simuladas. Ello se traduce en la formulación de 77 cargos que permitieron recuperar 4 millones 561 mil dólares en derechos e impuestos dejados de percibir.
- Se formularon 2 mil 657 cargos por 4 millones 372 mil dólares en derechos e impuestos dejados de percibir, bajo el concepto de valoración aduanera
- Por concepto de origen, correspondientes a preferencias arancelarias por acuerdos y tratados, se formularon 590 cargos por 701 mil 534 dólares en derechos e impuestos dejados de percibir

2. Mecanismos de salida alternativa

Durante este período, se recuperaron 4 mil 179 millones de pesos que ingresaron al fisco, bajo la aplicación de mecanismos de salida alternativa de Aduanas. Estos son los acuerdos reparatorios, y la suspensión condicional y la renuncia a la acción penal (RAP). En conjunto, significaron más de 1.051 procedimientos que evitaron largos procesos judiciales, pero que en ningún caso significaron dejar de reconocer la falta por parte de los infractores.

3. Tribunales Tributarios Aduaneros

Otra fórmula de recaudación son las denuncias infraccionales gestionadas ante los Tribunales Tributarios Aduaneros (TTA) con un ingreso de 3 mil 761 millones de pesos, a lo que se suma 3 millones 160 mil dólares por cargos presentados por Aduanas ante los TTA.

4. Subastas electrónicas

Durante el periodo se realizaron 9 subastas electrónicas, que fueron ejecutadas por las Aduanas de Iquique, Metropolitana y Valparaíso, que generaron un ingreso al fisco de 1.177 millones de pesos.

III. CRIMEN ORGANIZADO TRANSFRONTERIZO

En el rol fiscalizador de Aduanas, el aumento creciente del comercio exterior y los distintos tipos de mercancías que se intercambian, han traído consigo nuevas amenazas que impactan a la seguridad nacional e internacional bajo modalidades de crimen organizado, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, narcotráfico, tráfico ilícito y otras formas.

En 2024, Aduanas continuó con la implementación de la Política Nacional contra el Crimen Organizado (PNCO), suscrita en 2022 junto a otras instituciones del Estado. Para eso han organizado sus acciones en torno a 10 ejes de trabajo donde Aduanas participa en 7 de ellos. Se han obtenido resultados coordinados y eficientes en materias de fiscalización, inteligencia aduanera y lavado de activos. De las acciones propuestas para el año, existe un 87 por ciento de cumplimiento.

Se realizó un trabajo colaborativo a lo largo del país en mesas sobre Prevención y Combate al Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Consejos Regionales contra el crimen organizado a lo largo del país.

1. Fronteras críticas

El Plan de Fronteras Críticas 2024 del Gobierno de Chile demandó un esfuerzo importante de financiamiento de la infraestructura operacional y aumento en la dotación para mantener el estándar de continuidad operativa en los puntos de control. En los complejos fronterizos de Chacalluta, Chungará y Colchane se comenzó en 2024 la extensión de horario de atención de Aduanas a los 7 días de la semana durante las 24 horas.

Lo anterior fue abordado en trabajo colaborativo, liderado por la unidad de Pasos Fronterizos del Ministerio del Interior junto a las demás instituciones con las que Aduanas cumple funciones en frontera, como la PDI y el Servicio Agrícola y Ganadero. También fue relevante la coordinación con las instituciones fronterizas de Perú y Bolivia.

2. Inteligencia aduanera

La inteligencia aduanera fue clave en la lucha contra el comercio ilícito, al identificar redes criminales y esquemas de contrabando vinculados al lavado de activos, evasión fiscal y tráfico de mercancías sensibles. Con la aplicación de analítica avanzada y formación especializada de profesionales, se fortaleció la capacidad de detección y respuesta operativa en las aduanas a lo largo del país.

El trabajo colaborativo permitió mejorar la fiscalización y compartir inteligencia en tiempo real con instituciones como el Ministerio Público; las Fuerzas Armadas; Carabineros; PDI; la Unidad de Análisis Financiero (UAF); la red RILO (Regional Intelligence Liaison Office) y los representantes de aduanas de la Unidad Coordinadora Estratégica (UCE) del Ministerio del Interior.

3. Adquisición de tecnologías avanzadas

La nueva tecnología es un apoyo importante a los procesos de fiscalización que permiten el análisis de datos e imágenes para identificar y anticipar amenazas y desarrollar estrategias que debiliten la infraestructura criminal. Estas herramientas vienen a complementar el mayor activo de Aduanas en materias fiscalizadoras, como lo es la capacidad de análisis de sus funcionarios y funcionarias especialistas, quienes son capaces de realizar selecciones de carga para revisión donde efectivamente hay riesgo de contrabando o de porte de sustancias o mercancías prohibidas.

Camiones escáner 2024:	
4 camiones escáner	Aduana en Arica y Parinacota, para el Paso Fronterizo Los Libertadores y el Puerto de San Antonio, ambos en la Región de Valparaíso y en Cardenal Samoré en Osorno.
5 equipos detectores de drogas	Aduanas de Osorno, Puerto Montt, Puerto Aysén, Coyhaique y Punta Arenas.
2 camiones escáner	Regiones de Tarapacá y Antofagasta, cuya operación inicia el año 2025.

4. Personal certificado para operar tecnologías

El uso de Tecnología No Invasiva (TNI) como los camiones escáner, portales y otros aparatos de rayos x junto a la experiencia de las y los funcionarios potencia la capacidad de detección de drogas y mercancías prohibidas.

Se aumentó el número de personal operador autorizado con licencias especiales para operar los equipos, para mejorar la interpretación de imágenes.

En 2025 se contará con un total de 25 equipos operativos

TNI Mediana
(máquina de rayos X para carga sobredimensionada)

TNI Mayor
(camiones y portales escáner)

distribuidos a lo largo del país, para fortalecer sus capacidades de control y fiscalización.

5. Acreditación del Laboratorio Químico

Durante 2024 el Laboratorio Químico de Aduanas logró la acreditación por cinco años para su funcionamiento, lo que lo instala como el primer y único laboratorio en Chile en el área de productos de litio. La acreditación fue otorgada por el Instituto Nacional de Normalización (INN) y certifica la capacidad para realizar análisis de productos de litio bajo estándares internacionales.

Esta acreditación instala a nuestro Laboratorio Químico como el primer y único recinto en Chile que cuenta con esta certificación entregada por el Instituto Nacional de Normalización (INN).

6. Escuela Adiestramiento Canino

La Escuela de Adiestramiento Canino de Aduanas (EAC) fortaleció sus capacidades durante el año e implementó más equipos de canes en el país. Integró un equipo humano con especialistas que intercambia prácticas y conocimientos tanto a nivel nacional como internacional para entrenar y proteger a los animales.

Se invirtieron 50 millones de pesos en equipamiento y se amplió a otras instituciones la posibilidad de entrenamiento y formación de canes. Una muestra de ello es que 3 ejemplares caninos de la Armada de Chile concluyeron su proceso de formación en la escuela de adiestramiento de Aduanas.



7. Ley sobre Delitos Relacionados con los Minerales

En el marco del compromiso de Aduanas con el combate al lavado de activos y al crimen organizado transnacional, el Servicio participó en la 9° Reunión Informal de la Red de Aplicación de la Ley sobre Delitos Relacionados con los Minerales. Más de cien representantes de aduanas, policías y unidades de inteligencia financiera de distintas regiones, se compartieron experiencias, marcos normativos y casos reales sobre contrabando y comercio ilícito de metales preciosos y gemas.

8. Hitos en la lucha contra el Crimen Organizado

- **Operación Tentáculo Sudamérica 2024**

Bajo la coordinación de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y en colaboración con organismos como el Grupo Egmont e Interpol, la operación se enfocó en el desmantelamiento de redes criminales transnacionales involucradas en el contrabando de divisas, metales y piedras preciosas, y esquemas de lavado de dinero basado en el comercio.

Con la participación de 10 países, se lograron 531 incautaciones valoradas en más de 122 millones de dólares, incluyendo dinero en efectivo, drogas, armas y mercancías de contrabando.

Destacó el tráfico ilícito de metales preciosos como rodio y oro, lo que evidencia la creciente sofisticación de las redes criminales. Los resultados obtenidos develaron no solo la participación de redes en Sudamérica, sino que vínculos con mercados en Asia, Europa y América del norte. Lo anterior reafirma la importancia de la cooperación internacional en la protección del comercio y las finanzas globales.

- **Operación Tentáculo Sudamérica 2024**

Bajo la coordinación de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y en colaboración con organismos como el Grupo Egmont e Interpol, la operación se enfocó en el desmantelamiento de redes criminales transnacionales involucradas en el contrabando de divisas, metales y piedras preciosas, y esquemas de lavado de dinero basado en el comercio.

Con la participación de 10 países, se lograron 531 incautaciones valoradas en más de 122 millones de dólares, incluyendo dinero en efectivo, drogas, armas y mercancías de contrabando.

Destacó el tráfico ilícito de metales preciosos como rodio y oro, lo que evidencia la creciente sofisticación de las redes criminales. Los resultados obtenidos develaron no solo la participación de redes en Sudamérica, sino que vínculos con mercados en Asia, Europa y América del norte. Lo anterior reafirma la importancia de la cooperación internacional en la protección del comercio y las finanzas globales.

- **Operación Miami**

El trabajo de análisis e investigación sigiloso de años la Unidad de Análisis de Riesgo de la Aduana Metropolitana, y la operación coordinada con el Ministerio Público, la PDI y el Servicio de Impuestos Internos, culminó con lo que la opinión pública conoció como “Operación Miami”, que implicó el desbaratamiento de una organización ilícita que generó operaciones fraudulentas por 11 mil millones de pesos y 6 personas detenidas, investigadas por los delitos de asociación ilícita, contrabando, declaración maliciosa en la exportación, delitos tributarios y delito de lavado de activos.

Mediante análisis de transacciones de importación y exportación de empresas vinculadas entre ellas, a partir del año 2021, Aduanas logró acreditar que estas empresas realizaron 214 importaciones y 45 exportaciones de mercancías sobrevaloradas con la finalidad de obtener fraudulentamente el beneficio fiscal de devolución de IVA exportador.

La investigación penal surgió a raíz de la presentación de 4 querellas por parte del Servicio Nacional de Aduanas, en las que se denunció la circulación reiterada de mercancías, mediante importaciones y exportaciones

- Operación Mediterráneo

El análisis de riesgo liderado por la dirección regional Aduana de Valparaíso generó una alerta sobre una operación comercial marítima sospechosa que se transformó en el desbaratamiento de una banda con brazos en Chile, España y Francia, y para la que se utilizó por primera vez la figura de la entrega vigilada internacional de drogas vía marítima.

La operación de Aduanas, la PDI y el Ministerio Público permitió incautar 60,2 kilogramos de clorhidrato de cocaína e implicó detenciones en Chile y en Europa. Se estima que la droga incautada habría generado ganancias cercanas a los 2 mil millones de pesos para la organización criminal.



- **Incautación de precursores**

Aduanas de Arica alertó, a partir de su análisis de inteligencia y fiscalización, del hallazgo e incautación de 43 toneladas de carbonato de sodio, un precursor utilizado en la fabricación de cocaína. Las toneladas del precursor provenían de Hong Kong, vía marítima, y tenían como destino final a Bolivia.

En 2024 el operativo de alta complejidad fue realizado entre el Servicio Nacional de Aduanas, la Fiscalía de Arica y Carabineros de la Sección OS7 de la misma ciudad. La incautación evitó la producción de 43 toneladas de droga.

- **Contrabando de dinero**

En noviembre del 2023 se promulgó la Ley 21.632 que fortaleció la legislación en materia de contrabando, y que modificó diversos cuerpos legales para enfrentar el contrabando de dinero, ya sea el ingreso o extracción en el país, incorporando una serie de herramientas para perseguir este ilícito en frontera, que resulta clave para combatir las fuentes del financiamiento del Crimen Organizado.

El resultado de la aplicación de este nuevo cuerpo normativo en las fiscalizaciones en frontera durante el 2024 es de la incautación de dinero en efectivo equivalente a US\$4.021.691, de diversas denominaciones como dólares estadounidenses, pesos chilenos, pesos argentinos, reales brasileros, euros, bolivianos, guaraní (Paraguay), nuevo sol (Perú) y pesos uruguayos. En total fueron 109 casos denunciados como transporte de dinero ilícito y 9 sentencias por el ingreso o salida de dinero no declarado.

- **Contrabando de oro**

Se logró la condena de 7 imputados por los delitos de contrabando reiterados, declaración maliciosa en la exportación, delitos tributarios, asociación ilícita y lavado de activos con una multa por más de 380.000 millones de pesos y comiso de 23 kilogramos de oro de alta pureza, joyas, 32 monedas y 6 barras de platino y dineros retenidos en distintos bancos.

- **Caso relojes**

En un caso de alto impacto que ha implicado seguimiento e interés de los medios porque involucra a personas de perfil público, vinculadas a la televisión, Aduanas detectó, investigó y aportó información crucial para la desarticulación de una organización criminal dedicada al robo de relojes en el extranjero que luego eran vendidos en Chile. A la fecha se ha obtenido la condena de 7 imputados por los delitos de contrabando reiterado, receptación aduanera reiterada, delitos tributarios, asociación ilícita y lavado de activos.

- **Participación de Airport Communications Project**

El Servicio y específicamente funcionarios y funcionarias de la Aduana Metropolitana han participado activamente en el programa AIRCOP, un proyecto multiagencial desarrollado por la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNDOC) en colaboración con Interpol y la Organización Mundial de Aduanas (OMA). La iniciativa busca reforzar las capacidades humanas, técnicas y de la red internacional para fortalecer la inspección y perfilamiento de pasajeros en el aeropuerto internacional Arturo Merino Benítez.

- Convenio entre Aduanas y Global Financial Integrity

Durante el 2024 Aduanas firmó un convenio con Global Financial Integrity, un centro de estudios con sede en Washington, líder en el estudio de flujos financieros ilícitos, la corrupción, el comercio ilícito y el blanqueo de capitales. Esta iniciativa contempla acciones concretas, como capacitaciones, investigaciones conjuntas y el intercambio de buenas prácticas, además de actividades orientadas al fortalecimiento institucional para combatir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y otros delitos del crimen organizado asociado al comercio transfronterizo.

Seguridad Pública	Armas de fuego, municiones, fuegos de artificios y armas blancas en 2024.
Incautación de 373.061 unidades	Un aumento de 277% más respecto al año anterior
Seguridad Pública	Dispositivos médicos y alimentos
4588 hallazgos	Incautación de 4.890.344 unidades
Drogas	1,8 Toneladas drogas tradicionales.
Cigarrillos	Cajetillas de cigarrillos
Incautación de 25.809.630 unidades	Un aumento de 201.033% más respecto al año anterior
Representa una evasión controlada de 71,7 millones de dólares.	
Propiedad intelectual	Juguetes, cosméticos, llaveros, bebidas, vestuarios, entre otro
Un aumento de 91,63% más respecto al año anterior	Incautación de 8.131.326 unidades falsificadas

IV. FACILITAR Y AGILIZAR EL COMERCIO EXTERIOR

Aduanas cumple un rol crucial en materia de comercio exterior, especialmente en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación de mercancías, a través de la simplificación de trámites y la fiscalización efectiva de estas.

Durante el año se ha avanzado en los siguientes aspectos centrales:

1. Aseguramiento y continuidad de tramitaciones operacionales en línea

La migración de las aplicaciones transaccionales de comercio exterior a la nube de Amazon, con una inversión de 1.800 millones de pesos, permitió migrar todos los servidores de aplicación, bases de datos y sistemas productivos utilizados por los operadores de comercio exterior, viajeros, viajeras y ciudadanía a un servidor virtual más estable y menos vulnerable.

2. Mejora del Sistema de depuración de Guías Courier

El explosivo crecimiento de la cantidad de guías de mercancías enviadas a través de empresas de Courier y postal obligó a implementar una mejora en la visualización de datos y automatización de procesos. Si en 2019 se fiscalizaban 1.917.638 guías, en 2024 se controlaron 32.835.692 guías, lo que representa un desafío de inteligencia y gestión.

3. Agilización del cruce en frontera para las cargas terrestres

Desarrollo e implementación del Sistema de Despacho en Frontera (DEF), basado en nuevas funcionalidades en los sistemas informáticos de Aduanas que permite vincular los Documentos de Importación (DIN) con el Manifiesto Internacional de Carga, previa presentación del transporte a la frontera y de todos los antecedentes documentales, incluidos los vistos buenos, reduciendo ostensiblemente los tiempos de espera en frontera.

La marcha blanca comenzó en el Paso Los Libertadores en 2024 y se extendió a otros tres pasos fronterizos: Jama, en la región de Antofagasta; Pino Hachado, en la región de La Araucanía y Cardenal Samoré, en la región de Los Lagos.

Se inició el trabajo para ampliar su aplicación al resto de los puntos de control con Argentina y posteriormente con Brasil, Perú, Paraguay, Uruguay y Bolivia.

4. Trazabilidad de contenedores

Con el objetivo de agilizar, mejorar y anticipar los controles aduaneros, se desarrolló la primera etapa del proyecto para la trazabilidad de contenedores denominado Hermes. Contempla la actualización de la normativa asociada a la tramitación de los Títulos de Admisión Temporal de Contenedores (TATC) y el desarrollo de mensajería electrónica para el control del movimiento y trazabilidad de los contenedores en forma anticipada y en tiempo real. Lo anterior permite mejorar el control y la fiscalización, involucrar a almacenistas, operadores de contenedores y depósitos de contenedores.

5. Segunda concesión Puerto Terrestre Los Andes

Se aprobó la ampliación de la concesión por 54 meses del Puerto Terrestre de Los Andes (PTLA) con una inversión en obras de 620 mil UF. El objetivo es apoyar las funciones aduaneras y mitigar los diversos problemas de seguridad asociados al aparcamiento en carretera de los camiones de carga.

Este proyecto representa un impulso a la facilitación del comercio internacional, lo que permite posicionar al PTLA como un nodo clave en la cadena de suministro en la promoción del desarrollo económico y un proyecto de facilitación del comercio exterior para los próximos 20 años.

6. Corredor Bioceánico Vial

Se inició el trabajo internacional interinstitucional con la participación de los ministerios de obras públicas de Argentina, Brasil, Chile y Paraguay para avanzar en el proyecto del Corredor Bioceánico vial con el objetivo de la integración física, económica, social y cultural de los países participantes.

El Ministerio de Hacienda ha manifestado a través de sus autoridades que apoyará el Corredor Bioceánico Vial a través del fortalecimiento de Aduanas y el potenciamiento logístico de Zofri S.A en línea con el fomento del comercio, la producción y la facilitación de los trámites fronterizos.

7. Zona franca digital

Aduanas implementó la tramitación electrónica de la declaración de ingreso para los usuarios de la ZOFRI de Iquique. Con esta innovación, la totalidad de las mercancías destinadas a la zona ingresará mediante una declaración electrónica transmitida al Sistema de Control de Zona Franca de Aduanas lo que agilizará la tramitación, fiscalizará en tiempo real la totalidad de la información de la operación y asegurará el cumplimiento de la regulación aplicable a este régimen especial.

8. Programa Aduana Conecta

Según el Ministerio de Relaciones Exteriores, en 2024 las exportaciones chilenas batieron un récord de envíos al sumar más de 100 mil millones de dólares en ventas al exterior. Sin embargo, esta auspiciosa cifra oculta una brecha de género relevante: del total de empresas exportadoras, solo un 30 por ciento está liderado por mujeres. Estas empresas comercializaron 23 mil 449 millones de dólares equivalente al 23,2 por ciento del total exportado a nivel nacional.



La oferta de las empresas exportadoras lideradas por mujeres es amplia, con más de 2 mil 800 productos y servicios.

Aduanas junto al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, ProChile y el Ministerio de Hacienda, detectaron la necesidad de colaborar para disminuir esta distancia. Así nació AduanaConecta, un programa que busca entregarles herramientas para operar en el comercio exterior a empresas chilenas lideradas exclusivamente por mujeres. Las participantes del Programa Aduana Conecta representan a pequeñas empresas de procesamiento de datos, elaboración de alimentos, sector agrícola, industria creativa y editorial, cosmética, artesanía y orfebrería, transporte y logística, muebles, textil y marketing entre otras.

9. Cuidado del medioambiente en el comercio exterior

Al país ingresan una serie de productos que deben cumplir metas de recolección y valorización de sus residuos como neumáticos, envases, embalajes, aceites lubricantes, aparatos eléctricos y electrónicos, pilas y baterías. Para eso existe el sistema de gestión habilitado por la Superintendencia del Medio Ambiente donde Aduanas informa, a partir de las declaraciones de importación de esos productos, que forman parte del sistema de gestión y debe reportar mensualmente los datos estadísticos que permitan verificar el cumplimiento que establece la Ley N° 20.920 (REP).

Aduanas colaboró con el desarrollo de las normas sobre importación de maquinarias móviles y equipos electrogénos, participación en mesas sobre textiles, así como en la asistencia permanente ante requerimientos de las autoridades ambientales, para la promoción de prácticas sostenibles en el comercio exterior.



V. DISPOSICIÓN DE MERCANCÍAS DECOMISADAS, ABANDONADAS O INCAUTADAS

- Donaciones 2024

Se realizaron donaciones de mercancías a instituciones sin fines de lucro dedicadas a la beneficencia o asistencia social.		
ADUANA	MERCANCÍA	INSTITUCIÓN
ARICA	Equipo médico Libros infantiles Libros Fundación	Hospital Regional Juan Noe Crevani Junji Integra
IQUIQUE	Artículos infantiles	Liceo Bicentenario, Colegio Metodista William Taylor
ANTOFAGASTA	Diésel Ropa Alimentos	Delegación Presidencial Provincial El Loa Aldeas Infantiles SOS Delegación Presidencial Provincial El Loa
COQUIMBO	Vehículo	Cuerpo de Bomberos de La Serena
VALPARAÍSO	Mascarillas faciales Plástico Cinta de embalar	Cruz Roja Cuerpo de Bomberos de Valparaíso Apoderados y amigos del grupo scout Capitán Aquiles
LOS ANDES	Aceite Alimento mascota Calzado Aceite comestible	Delegación Presidencial Provincial Los Andes
METROPOLITANA	Sillas de ruedas	Pequeño Cotelengo de Orione-Santiago
TALCAHUANO	Combustible, aceite comestible, detergente	Bomberos Lonquimay
PUERTO MONTT	Vehículo Vehículos Combustible	Cuerpo de Bomberos Puerto Varas Cuerpo de Bomberos Puerto Montt
OSORNO	Alimentos	Gobernación Provincial de Osorno
COYHAIQUE	Combustible Neumáticos usados Combustibles	Delegación Presidencial Regional de Aysén Club de motos Coyhaique Delegación Presidencial General Carrera Consejo Monumentos Nacionales Región Aysén
PUNTA ARENAS	Vehículos	Cuerpo de Bomberos Punta Arenas

- **Destrucción de mercancías**

Las operaciones de importación que no llegan a término y que concluyen con las mercancías en presunción de abandono o aquellas que quedan bajo resguardo de Aduanas una vez que concluyen procesos administrativos y/o judiciales, generan un serio problema de almacenaje y de disposición final. La Ley faculta a Aduanas a destruir mercancías decomisadas a través de contrabando o importaciones de productos falsificados. En todas las regiones se gestionaron un total de 289 destrucciones con un gasto asociado de 284 millones de pesos.



VI. INFRAESTRUCTURA

1. Dos nuevos edificios para Aduanas

El 2024 se concretaron dos acciones relevantes respecto a la infraestructura institucional:

- Entrega del nuevo edificio de la Aduana de Puerto Aysén

Se destaca como el primer edificio con Certificación de Edificios Sustentables (CES) en la región de Aysén, lo que representa un hito hacia edificaciones más sustentables en el país y que alberga a la Administración de la Aduana de Aysén. La obra tuvo una inversión de 4 mil 100 millones de pesos con una superficie de 1.000 m² construidos y con un 75 por ciento de ahorro en el uso de energía.



- Adjudicación para inicio de obras de la Avanzada de Quillagua, Región de Tarapacá

En febrero de 2024 se adjudicó la licitación para la ejecución de obras del nuevo complejo aduanero de Quillagua que moderniza las instalaciones actuales. Se trata de un control carretero con una inversión de 25 mil millones de pesos que está siendo ejecutada por laa cargo de la Dirección de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas y que a fines de este 2025 debería estar en operaciones.



2. Mejoras de infraestructura en fronteras

En el marco de mantención de edificios y áreas de habitabilidad existentes, se destinaron más de 300 millones de pesos para mejorar las instalaciones aduaneras en diversos puntos del país, con impacto en la ciudadanía y en las funcionarias y funcionarios que las ocupan.



VII. ADUANAS EN EL MUNDO

El comercio exterior y apoyo a exportaciones e importaciones, la lucha contra el crimen organizado y los procesos de fiscalización e inteligencia aduanera son materias de trabajo entre las regiones del mundo, y en particular con países y economías con las cuales Chile tiene tratados internacionales y mayores intercambios y colaboración.

En este período, Aduanas participó activamente en reuniones internacionales para recibir e intercambiar información, participar en operaciones conjuntas y otro tipo de reuniones bilaterales y multilaterales. Los temas prioritarios que se trabajan son la fiscalización, combate al lavado de dinero, seguridad, sistema armonizado, compartir experiencias sobre el enfoque de género en las aduanas, entre otros.

Chile representa a la región de América y el Caribe a través de la Directora Nacional de Aduanas, Alejandra Arriaza, en la Comisión Política de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) junto a Perú, México, Estados Unidos y Canadá.

1. Acuerdos económicos y desafíos

Aduanas fue parte de las negociaciones del Acuerdo de Asociación Económica Integral entre Chile y los Emiratos Árabes Unidos, específicamente en los capítulos de administración aduanera y facilitación del comercio y de reglas de origen. Este acuerdo será el primero en vincular a Chile con un país de Medio Oriente, lo que es un nuevo hito en la política de comercio exterior de nuestro país.

El acuerdo mejorará el acceso al mercado emiratí para gran parte de los productos exportables de Chile y lo mismo respecto del acceso a Chile de productos emiratíes.

Aduanas participó en la modernización del Acuerdo de Libre Comercio entre Chile y la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA), conformada por Suiza, Noruega, Islandia y Liechtenstein. Lo anterior posibilitará el acceso a la totalidad del mercado europeo, sobre la base de normas y disciplinas claras, modernas y estables.

2. Asistencia mutua y cooperación aduanera en materias de fiscalización

Se avanzó en la concreción de cuatro Arreglos de Reconocimiento Mutuo (ARM) que permiten facilitar bilateralmente el control del comercio exterior, con la protección de los países involucrados y el desarrollo económico de las exportaciones e importaciones de mercancía. Se trabajó en los acuerdos con Hong Kong, India, Ecuador y China, específicamente con la aduana de Shenzhen.

3. Visitas recibidas en Aduanas de Chile

Delegaciones	Propósito
Perú y Ecuador	Temas operativos de control en puerto, aeropuertos y pasos fronterizos.
Hungria	Materias como digitalización y seguridad.
Hong Kong	Experiencias en regulación de comercio electrónico y explorar posibilidades de acuerdos de cooperación.
Oficina Europea	Elaboración de protocolo de cooperación en intercambio de información en materias de contrabando, subvaloración, envíos fraudulentos de residuos plásticos, entre otros.



VII. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

El trabajo estuvo centrado en procedimientos y actuaciones para hacer cada vez mejores las condiciones de trabajo de las personas funcionarias, en particular la preparación de lo que será la implementación de la Ley N° 21.713 de fortalecimiento institucional que implica nuevas oficinas regionales, contrataciones, plan de capacitación, proyectos de innovación y la preparación para el procedimiento de encasillamiento que tendrá lugar desde el 2025, entre otros cambios que trae la Ley.

1. Plan de Formación Integral Aduanera

Está orientado a entregar conocimientos a las personas funcionarias en materias normativas y técnicas aduaneras. Destaca la capacitación de personas en el visionado de imágenes para operar los nuevos equipos de tecnología no invasiva (TNI) como camiones escáner, máquinas revisoras de rayos x y portales escáner.

Formación conjunta con la Dirección General de Movilización Nacional (DGMN) del Ejército de Chile con el curso "Identificación de Armas, Municiones y Conocimiento de la Ley N° 17.798 sobre el Control de Armas y Elementos Similares".

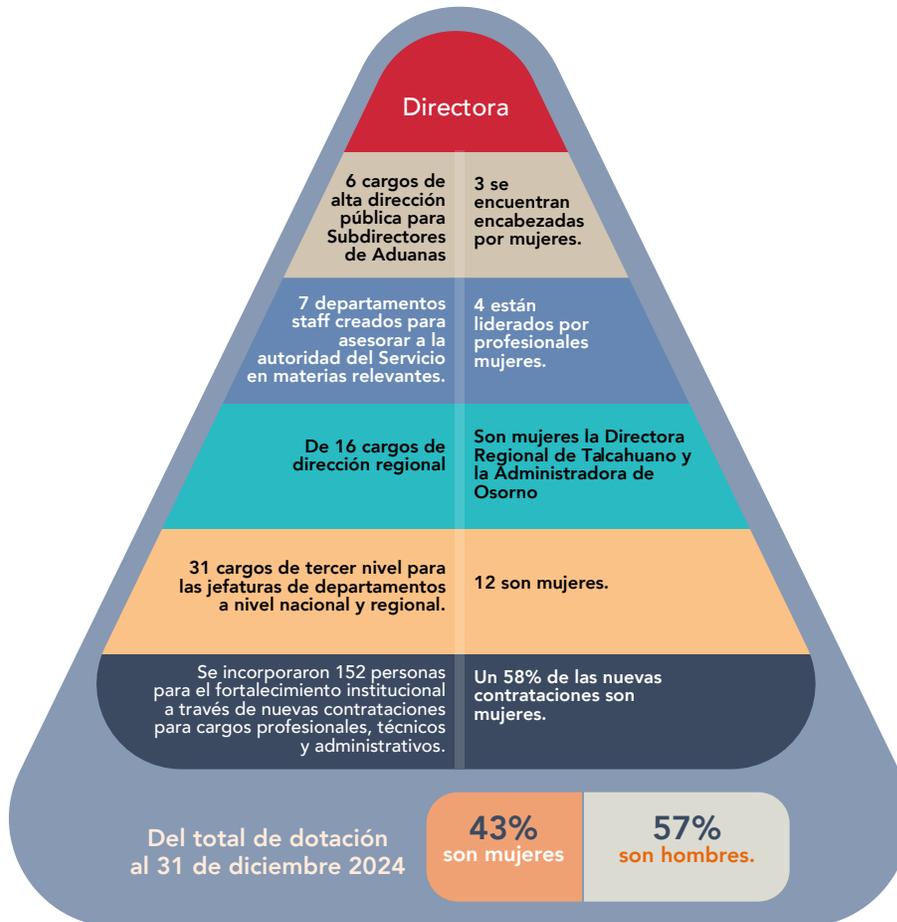
Curso especial de conocimiento aduanero enfocado en la retención del conocimiento de funcionarios y funcionarias que están prontos a su retiro y se trabaja en el traspaso de ese conocimiento a las nuevas generaciones.

Formación en temas que tienen un alto impacto en la calidad de vida laboral de las organizaciones	
Gestión inclusiva de la diversidad	66% funcionarias
Prevención de la violencia organizacional	35% son funcionarias
Programa de fortalecimiento de los ambientes laborales	43% son funcionarias
Programa de habilidades directivas	55% son funcionarias
Fortalecimiento de competencias para el equipo directivo	22% son funcionarias.

Capacitaciones en 2024	132 actividades de formación	
	50% hombres	50% mujeres.
	100% de ejecución del Plan Anual de Capacitación.	

2. Equidad de género

En Chile, sólo un 30 por ciento de quienes postulan a cargos directivos son mujeres. El Servicio Nacional de Aduanas progresivamente potencia el acceso de mujeres a cargos directivos a través de concursos para cargos públicos realizados por el Servicio Civil, como se ve en la infografía.



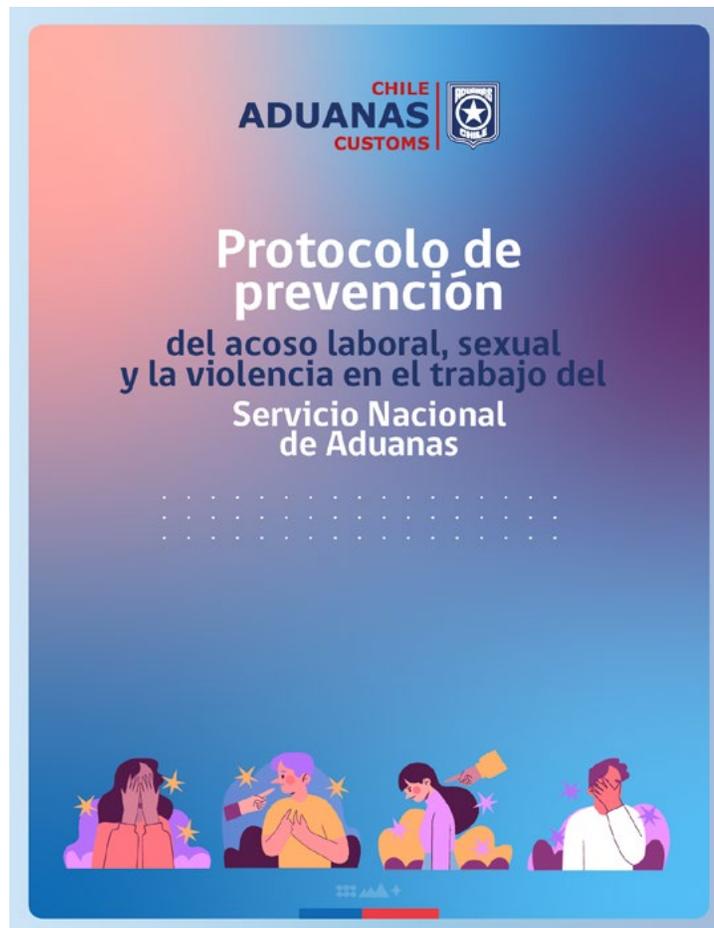
- Manual lenguaje inclusivo

Aduana está en un proceso de revisión en sus procedimientos técnicos para instalar de manera progresiva el uso de un lenguaje que integre a todas las personas funcionarias, sin discriminación de ningún tipo. Se menciona a hombres y mujeres que desarrollan una labor experta y calificada.

3. Procedimiento contra la violencia, acoso laboral y sexual

Aduanas presentó el procedimiento contra la violencia, acoso laboral y sexual (VALS) con participación de la mesa de género y el gremio. Este procedimiento es uno de los primeros que incorpora ataques de terceros a trabajadores de un servicio público. Lo anterior implica que personas que agredan a funcionarias o funcionarios pueden ser investigados y sancionados en concordancia con la Ley N° 21.643, Ley Karin.

Participaron 261 jefaturas en talleres “Prevenir” para liderar en sus equipos de trabajo la construcción de ambientes laborales sanos y libres de violencia. Asimismo, a través de conversatorios, cursos y talleres, más de 500 funcionarios y funcionarias recibieron capacitaciones en la materia, con el fin de sensibilizar y entregar herramientas prácticas para prevenir y erradicar la violencia organizacional en la Institución.



VIII. CALIDAD DE SERVICIO

Se aprobó la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría para ofrecer una atención de excelencia para las personas usuarias de Aduanas. Destaca el funcionamiento permanente del Comité de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y de cuatro Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) en el país.

La Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) para el año 2024 situó en un 53% de las personas usuarias evalúan con notas 6 o 7 la última experiencia que tuvieron al realizar trámites. Destacaron la capacidad de los equipos para atender su necesidad y la claridad de la información entregada.

Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) del Servicio Nacional de Aduanas		
COSOC DNA Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección Nacional de Aduanas	COSOC ARICA Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección Regional Aduana Arica	COSOC TALCAHUANO Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección Regional Aduana Talcahuano
<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Grabación para Ciegos de Viña del Mar (Cengracie) • Corporación de Sordomudos Quinta Región Valparaíso • Fundación Javier Arrieta • Centro de Estudios y Capacitación para Sordos • Universidad de Valparaíso • Universidad de Playa Ancha • Superintendencia de Bomberos de Valparaíso 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Formación Técnica Estatal de la Región de Arica y Parinacota • Talleres Tagua de Artesanías Generales UNPADE de Arica • Unión comunal de y para personas con discapacidad • Asociación indígena San Pedro de Curagua del Valle de Azapa • Consejo comunal de discapacidad social recreativo cultural deportivo y otros • Sindicato de Trabajadores independientes pescadores artesanales de Arica 	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad de Concepción • Asociación comunal de y para discapacitados de la comuna de Concepción • Fundación Incluye • Corporación Educacional Virgilio Gómez • Compañía de Bomberos de Talcahuano

IX. CULTURA DE INNOVACIÓN

En este período, se realizó el lanzamiento de la Comunidad de Innovación del Servicio Nacional de Aduanas, instancia que busca generar una red interna de agentes de cambio que impulsen la innovación vinculada al conocimiento experto aduanero en los diversos ámbitos donde se implementa.

Actualmente, se trabaja con la Universidad Federico Santa María en un proyecto de investigación que permitiría la degradación de cigarrillos decomisados a través del uso de hongos y bacterias capaces de biodegradarlos disminuyendo su volumen. El resultado de esta operación tendría aplicación en el área agrícola, con la producción de compost de calidad apto para uso.



X. PROGRAMA HUELLA CHILE

El Programa Huella Chile es una iniciativa del Ministerio de Medio Ambiente para la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a nivel institucional. Este programa reconoce a las instituciones que participan activamente en la mitigación del cambio climático y en el caso de aduanas realiza iniciativas como la inclusión de criterios de sustentabilidad en los contratos de aseos (insumos sustentables, puntos limpios, reciclaje, etc.) y recambio de luminarias bajo estándares de alta eficiencia led.

Gracias a este trabajo, Aduanas recibió en 2024 la Certificación Cuantificación Gases de Efecto Invernadero directos en conformidad con los requisitos del programa y consideró la medición de todas las fuentes de emisión del Servicio durante el 2023, previa validación por especialistas externos. Este trabajo implicó concentrar los órdenes de compra diversas, que van desde los consumos de papel, tóner para las impresoras, pasajes, combustibles de los vehículos, de electricidad y de agua. Estos datos objetivos permiten diseñar planes a futuro para reducir nuestra huella de carbono, y, en definitiva, aportar efectivamente al cuidado del medioambiente.

Distinciones nacionales e internacionales para Aduanas

El Servicio Civil destacó a Aduanas en 3 ámbitos relevantes:

Liderazgo de la Red de Mujeres Aduaneras de Chile.

Departamento Nacional de Capacitación de Aduanas.

Ser uno de los diez mejores servicios públicos para que estudiantes realicen su práctica profesional.

El Instituto de Construcción de Chile entregó la **Certificación Sobresaliente CES (Certificación Edificios Sustentables)** al Edificio de Administración de Aduanas de Aysén y Talcahuano. Este último logró el segundo lugar del concurso en su versión 2024.

La COMALEP otorgó a Aduanas de Chile el **Premio Administración Innovadora otorgado por sus pares de América Latina, España y Portugal por la activación del canal digital externo de Aduanas Chile** la implementación de la estrategia comunicacional externa del servicio, basada en el fortalecimiento del trabajo con los medios de comunicación, especialmente la televisión, y la planificación del uso de sus plataformas digitales y redes sociales.

La **Directora Nacional de Aduanas fue reconocida internacionalmente como lideresa en materias de género para la gestión de Aduanas** por las acciones implementadas en su gestión y que son consideradas de vanguardia para las realidades de otras aduanas del mundo.

XI. DESAFÍOS 2025

Uno de los principales desafíos para los años 2025, 2026 y 2027 será la implementación del fortalecimiento institucional que habilitó la Ley N° 21.713. Los esfuerzos institucionales se concentrarán en las siguientes materias:

1. Integrar las redefiniciones normativas de manera coordinada con el Servicio de Impuestos Internos (SII) y la industria.
2. Se fortalecerá la interoperabilidad entre los servicios de Hacienda para mejorar los flujos de información e inteligencia del Estado.
3. Implementación de las dos nuevas Subdirecciones Nacionales (Contraloría Interna y Operaciones y Fronteras), lo que consolida la nueva estructura organizacional de Aduanas.
4. Instalación de la nueva Dirección Regional de la Araucanía, transformándose en un actor importante de control y facilitación de los flujos comerciales y de protección y fomento de la actividad económico-turística de la región.
5. Implementar un nuevo modelo para las operaciones de ingreso a través de envíos Courier y postal producto de las compras internacionales.
6. Se pondrá en marcha la modalidad 24/7 en pasos fronterizos del sur durante 2025, para integrar mejoras que permitan optimizar este trabajo.
7. Se comenzará la segunda etapa de Proyecto Despacho en Frontera, para el resto de los puntos de control fronterizo del país. Paralelamente, se continuará el trabajo con los demás organismos públicos que operan en frontera y con las Aduanas de los países vecinos, para que formen parte del Despacho en Frontera, de manera de ampliar la base de cargas y operadores que puedan adherirse a esta iniciativa.
8. En relación con la zona franca, se pondrá en marcha de la tramitación electrónica de las declaraciones de salida y de los procesos intermedios que realizan los usuarios de la Zona Franca no solo de Iquique sino de la Zona Franca de Punta Arenas, lo que permitirá efectuar controles a las existencias, y validar que las mercancías sean correctamente registradas.
9. Agilizar el proceso de licitación y compra para la adquisición de equipos de Tecnología No Invasiva (camiones escáner y portales)
10. Se realizarán las obras provisorias asociadas a la ampliación de la concesión aprobada para el Puerto Terrestre de Los Andes. En paralelo, se trabajará en el proceso de nueva licitación en conjunto con la Dirección General de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas.
11. Integración y trabajo colaborativo en todas las regiones del país con el nuevo ministerio de seguridad para potenciar las acciones de las instituciones y colaborar en el combate al crimen organizado.

12. Sentar las bases para la creación de un centro de imágenes integrado-provenientes de los equipos de rayos x del Servicio que permita centralizar su análisis y gestiones integradas.
13. Se ampliará la capacidad técnica del Laboratorio Químico de Aduanas, mediante la implementación y validación de métodos analíticos para determinar las características físicas y los contenidos de productos de sulfato de litio de exportación, compuesto clave en la cadena de producción de litio.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025



Servicio Nacional de Aduanas
Gestión 2024

