

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2016

MINISTERIO DE HACIENDA
SERVICIO NACIONAL DE
ADUANAS

1 de abril de 2017
Plaza Sotomayor N°60 Valparaíso, 32 2 2134500
www.aduana.cl

1. Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2016	7
4. Desafíos para el año 2017	24
5. Anexos	34
Anexo 1: Identificación de la Institución	35
Anexo 2: Recursos Humanos	39
Anexo 3: Recursos Financieros	49
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016	57
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	61
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016)	62
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016	63
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	65
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	66

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo. Esta tarea es encomendada al ministerio por la Presidenta de la República y es llevada a cabo a través de sus Servicios dependientes y relacionados, como lo son la Subsecretaría de Hacienda, Dirección de Presupuestos, Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Servicio Nacional de Aduanas, Dirección de Compras y Contratación Pública, Superintendencia de Valores y Seguros (próximamente bajo la Comisión para el mercado Financiero), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Casinos de Juego, Dirección Nacional del Servicio Civil, Unidad de Análisis Financiero y Consejo de Defensa del Estado. Estas instituciones cuentan con un presupuesto de M\$ 406.442.528 y una dotación de 10.284 funcionarios y funcionarias. Así, la gestión del Ministerio y de los Servicios mencionados atiende a la ciudadanía en general, desde instituciones del sector privado hasta las que conforman el Estado, pasando por la sociedad civil.

Durante el año 2016 el Ministerio llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento al programa de la Presidenta, la que se enfoca en tres ejes principales: políticas para la productividad, mejoramiento de los mercados financieros e impulso a las exportaciones de servicios.

Dentro de las iniciativas llevadas a cabo por el Ministerio en el marco del cumplimiento de sus funciones, se discutieron y aprobaron las siguientes iniciativas legales: Ley 21.000 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, Ley N° 20.997 que moderniza la legislación aduanera, Ley N° 20.989 que autoriza traspasar recursos provenientes de la aplicación de la Ley Reservada del Cobre al Tesoro Público, permitiendo una capitalización extraordinaria a la Corporación Nacional del Cobre de Chile (Codelco); Ley N° 20.981 de Presupuestos del sector público correspondiente al año 2017, Ley N° 20.975 que concede un reajuste general de remuneraciones y otros beneficios, Ley N° 20.971 que concede aguinaldos y otros beneficios, Ley N° 20.970 que otorga un reajuste extraordinario en la pensión básica solidaria, Ley N° 20.935 que reajusta el ingreso mínimo mensual así como la asignación familiar y maternal y el monto del subsidio familiar, Ley N° 20.955 que perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil, Ley N° 20.950 que permite la emisión de medios de pago con provisión de fondos por entidades no bancarias, Ley N° 20.940 que moderniza relaciones laborales y modifica el Código del Trabajo, y la Ley N° 20.956 que establece un conjunto de medidas para impulsar la productividad.

Durante el segundo semestre de 2016, en un esfuerzo adicional por mejorar la productividad, complementariamente a la ley, se impulsaron 10 medidas administrativas, entre las cuales están; el financiamiento a pequeñas empresas a través de Corfo, la incorporación de nuevas herramientas que simplifican la exportación de servicios y acciones para facilitar la entrega de información tributaria para acceso a financiamiento.

Respecto a las exportaciones de servicios, durante el pasado año se trabajó en una campaña que promueve este sector de la economía como un nuevo eje de crecimiento. Para ello se desarrolló la plataforma web www.chileservicios.com y se incorporaron nuevas funcionalidades dentro de la

plataforma SICEX, las cuales están destinadas a simplificar y automatizar los procesos de comercio exterior. También se institucionalizó el Comité Técnico Público Privado de Exportación de Servicios, liderado por el Ministerio de Hacienda, el cual unifica los esfuerzos del Estado y el sector privado para proponer y monitorear estrategias para el desarrollo de este sector.

Servicio Nacional de Aduanas

Como institución pública, Aduanas cumple funciones claves para el desarrollo del país, ya que tiene un rol preponderante en materia de comercio exterior, generando políticas y procedimientos que contribuyen a la facilitación y protección del comercio lícito. Dentro de ese contexto, el Servicio se encuentra tramitando la aprobación una ley de modernización aduanera, que se hace cargo de los compromisos adoptados por el país en los diversos Acuerdos de la Organización Mundial del Comercio (OMC), como también de los beneficios arancelarios otorgados a distintos países mediante Acuerdos de Libre Comercio. El proyecto, que incluye además ampliación de las facultades de fiscalización, fortalecerá a Aduanas, a fin de que Chile pueda enfrentar en mejores condiciones el desafío de ser una de las economías con mayor apertura comercial del mundo, en lo pertinente a disponer de un marco legal acorde, junto a eficientes mecanismos de fiscalización.

En el ámbito de los resultados, se destaca los avances en los programas asociados a la Reforma Tributaria, donde la implementación del proceso auditoría a posteriori a grandes operadores económicos se vieron reforzados por la incorporación de nuevas competencias de los funcionarios especializados. El programa de trazabilidad de las exportaciones mineras, abordó grandes áreas de intervención mediante auditorías, supervisiones de embarques y muestreo de productos mineros. La ejecución de ambas iniciativas lograron mejorar los niveles de cobertura de la fiscalización, y la recaudación fiscal. Otro eje de avance es el levantamiento de todos los procesos que ocurren al interior de Zonas Francas que implicó rediseñar en una nueva normativa consensuada con las concesionarias y las partes interesadas, trabajo que será complementado con un sistema electrónico de tramitación que se espera se encuentre operativo en el año 2018.

Con la finalidad de fortalecer los principios técnicos de una gestión proba y transparente, el Servicio implementó un manual de ética que establece los principios y valores que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la organización. Asimismo, implementó un manual para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, que define políticas y procedimientos obligatorios para reportar oportunamente los riesgos asociados a éstos tipos de ilícitos. Todos estos esfuerzos, demuestran el compromiso del Servicio Nacional de Aduanas de contribuir a modernizar los controles aplicados en las fronteras del país, asumiendo el permanente compromiso de perseverar en mejorar la calidad de los servicios y la búsqueda continua de la excelencia institucional.


REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
M. RODRIGO VALDÉS PULIDO
MINISTRO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio Nacional de Aduanas, es la entidad pública encargada de vigilar y fiscalizar el comercio internacional, y de intervenir en el tráfico internacional para efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, cumpliendo un rol fundamental en el proceso de recaudación tributaria, facilitación del comercio y protección de las fronteras. Aduanas, se convierte en un instrumento que facilita que las industrias nacionales puedan participar de manera efectiva en el mercado global, en condiciones similares a las de sus competidores, ayudando en el desarrollo y competitividad económica de Chile.

En el año 2016, el intercambio comercial de Chile con el mundo registró una disminución de un 4% respecto del año 2015, totalizando 110.496 millones de dólares FOB. Las exportaciones totalizaron 59.922 millones de dólares FOB y las importaciones registraron un total de 53.805 millones de dólares CIF, lo cual significó una disminución de 1,3% y 6,1%, respectivamente. El comercio con Asia representó el 43% del intercambio comercial de Chile, y su principal socio comercial fue China. El principal sector de las exportaciones fue el minero, el cual representa el 50% del total exportado. En el ámbito de las importaciones los sectores más relevantes fueron combustibles (13,1%), equipos y aparatos eléctricos (7,4%), máquinas y aparatos mecánicos (6,7%) y prendas de vestir y calzados (5,6%). Los principales mercados proveedores corresponden a China, Estados Unidos, Brasil, Argentina, Alemania y México, todos países que mantienen acuerdos comerciales con Chile. Para cumplir con sus funciones, el Servicio cuenta con 1.742 funcionarios, que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, 10 Direcciones Regionales, 6 Administraciones de Aduanas y 39 pasos fronterizos con un presupuesto de MM\$ 74.895.

La participación de Aduanas en la recaudación de impuestos alcanzó el 29% de los ingresos tributarios totales, registrando un monto recaudado de MMUS\$12.255, lo que representa el 5% del PIB de Chile del año 2015

Durante el año 2016, el Servicio continuó con la implementación de distintas iniciativas nacidas a raíz de la directriz de Gobierno referente a la implementación de la Reforma Tributaria y los cambios normativos efectuados en 2015. Las iniciativas mencionadas van desde el ámbito del desarrollo de un programa de auditorías a posteriori a grandes operadores económicos, hasta el control de las exportaciones de productos mineros, pasando por otras iniciativas tales como la actualización normativa tendiente a fortalecer la fiscalización aduanera en Zona Franca, y la continuación del proyecto de renovación tecnológica en Aduanas.

En el ámbito de fiscalización durante el año 2016 se logró aumentar en un 138% los cargos relativos a los riesgos de origen respecto al año anterior y se destaca también el resultado obtenido en materia de valor, que aunque no logró igualarse sus resultados al año anterior, se ha ampliado el análisis en nuevas temáticas asociadas al acuerdo del valor, por ejemplo, en materia de ajustes por

regalías y royalties, lo que representa un desafío relevante para el 2017. Además, se logró aumentar la cantidad de auditorías a empresas respecto al año anterior, pasando de 14 auditorías ejecutadas el año 2015 a un total de 32, estas auditorías en términos de resultados reportaron un total de US\$ 443.469 en cargos, es decir, un 383,56% más en relación al año 2015. Las denuncias formuladas alcanzaron un monto máximo de \$ 2.112.728.355.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Sepulveda', written in a cursive style.

CLAUDIO SEPULVEDA VALENZUELA
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

3. Resultados de la Gestión año 2016

3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el Jefe de Servicio.

3.1.1 Reforma Tributaria

El Servicio continuó con la ejecución de distintas iniciativas nacidas a raíz de la implementación y cambios normativos que implicó la Reforma Tributaria. Las iniciativas mencionadas van desde el ámbito del desarrollo de un programa de auditorías a posteriori a grandes operadores económicos, el control sobre exportaciones de productos mineros, la actualización normativa tendiente a fortalecer la fiscalización aduanera en Zona Franca, hasta la continuación del proyecto de renovación tecnológica en Aduanas.

3.1.2 Programa de Auditoría a Posteriori o Auditoría a Empresas

Durante el año 2016 el Servicio fortaleció su equipo de auditoría a empresas, llegando a estar conformado por un total de 25 auditores a nivel nacional, que han logrado perfeccionar procedimientos y confeccionar manuales que apoyan la ejecución de estos procesos. También se ha trabajado en mejorar el modelo de selección de los grandes operadores del comercio exterior incorporando este año variables específicas de riesgos, todo lo cual ha permitido mejorar los niveles de cobertura de la fiscalización y aportar en la recaudación fiscal. Es así que en el transcurso del año 2016 se logró aumentar la cantidad de auditorías a empresas respecto al año anterior, pasando de 14 auditorías ejecutadas en el año 2015 a un total de 32, que reportaron un total de 53 cargos por \$ 259.715.714, es decir, un 383,56% más en relación al año 2015. Adicionalmente, se cursaron a los grandes operadores 834 denuncias por un monto de \$ 3.037.082.924.

3.1.3 Programa Fiscalización Aduanera del Tráfico Ilícito de Mercancías

El objetivo de este Programa consiste en contribuir al aseguramiento del comercio exterior, la protección de la ciudadanía, de su medio ambiente y al mejoramiento de la salud pública del país, mediante el fortalecimiento integral de la fiscalización aduanera para detectar contrabando en los puntos de control de mayor tráfico y riesgo del país.

Se continuó con el trabajo iniciado en el año 2014, mejorando las condiciones y métodos de trabajo, equipamiento y dotación en las áreas de control de carga y contenedores; vehículos y Viajeros. Durante el año 2016, se trabajó a través de 32 iniciativas para su implementación en los ámbitos; equipamiento de tecnología, capital humano y caniles, infraestructura y soporte. Para ello, se adquirieron equipos de tecnología no invasiva para la fiscalización, tales como escáner para la revisión secundaria de la carga en el puerto de Arica, espectrómetros para análisis e identificación de drogas, detectores de radiación para fiscalizar el contrabando de material radioactivo y otros necesarios para las funciones aduaneras; invirtiéndose alrededor de mil setecientos millones durante este año. También se incorporó nueva dotación destinada, entre otras funciones, al manejo de

equipamiento, encargados del adiestramiento y cuidado de los canes, y el manejo de equipos en laboratorio químico.

Lo anterior, conllevó a que el Servicio lograra la meta del 0,25% en su tasa de denuncias por contrabando con respecto al movimiento de ingreso y salida de comercio exterior, logrando la incautación de 687.520 cartones de cigarrillos y 4.291.759 cantidad de mercancías por concepto de propiedad intelectual, unido a un incremento sustancial en los procedimientos exitosos de incautación de drogas. Además de incautación por contrabando de especies protegidas por CITES, patrimonio histórico, artístico y cultural; medio ambiente (productos tóxicos; radioactivos; desechos peligrosos; sustancias y/o productos agotadores de la capa de ozono, entre otros), cubriendo también los riesgos en materia de seguridad, tales como tráfico de armas, explosivos y productos bacteriológicos dañinos, crimen organizado, terrorismo.

3.1.4 Programa de Trazabilidad de Exportaciones Mineras

En el desarrollo de fiscalización minera, se definió abordar grandes áreas de intervención mediante auditorías, supervisiones de embarques y muestreo de productos mineros, estrategias que van apoyadas por programas de formación de auditores y especialistas. Estas iniciativas lograron aumentar en un 346% las supervisiones de embarques, es decir, 40 supervisiones más respecto al año 2015. Consecuentemente, se logró incrementar los tipos de productos mineros muestreados en el proceso de exportación, tanto de minería metálica como no metálica, pasando de 3 a 22 tipos, que significa un aumento del 633% respecto al año anterior, con ello se ha producido una alza significativa en la cantidad de análisis químicos efectuados a productos mineros. Obteniendo como resultado 2.222 denuncias por infracciones reglamentarias, y 24 denuncias penales a los documentos aduaneros.

3.1.5 Fortalecimiento del Laboratorio Químico

El Servicio continuó con el fortalecimiento de las capacidades de análisis de productos de la minería metálica y no metálica, para ello realizó conjuntamente con la Universidad Técnico Santa María el desarrollo e implementación de 14 metodologías analíticas para la minería no metálica, además se suscribió un Convenio Tripartito entre el Servicio Nacional de Aduanas, la Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN) y la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), para fortalecer en conjunto las capacidades analíticas de los profesionales químicos del Servicio, en materia de muestreo y técnicas analíticas. Los resultados de éstos esfuerzos, permitieron mejorar el control de las importaciones de sustancias agotadoras de la capa de ozono y mercancías de compleja identificación y ahorrar la contratación de servicios externos y con ello obtener una disminución en los costos operacionales de treinta y cuatro millones de pesos. Por otra parte, el Laboratorio Químico de Aduanas recibió un total de 957 solicitudes de análisis desde las diferentes Aduanas del país, las cuales concluyeron en respectivos informes emitidos por dicho laboratorio, y que permitieron demostrar una efectividad de 44,8% en la detección de cambios de partida arancelarias con respecto a lo declarado al Servicio.

3.1.6 Proyecto de Fortalecimiento de Zona Franca

En el marco de este proyecto, el cual se inició el segundo semestre del año 2015 y que tiene como uno de sus objetivos centrales el mejorar los procesos y servicios en línea del comercio exterior de esta zona de tratamiento aduanero especial, se logró efectuar el levantamiento de todos los procesos que ocurren al interior de las Zonas Francas. A partir de dicho trabajo se dispuso de una nueva normativa que ha sido socializada con concesionarias de las zonas francas, así como con el resto de los interesados. Complementariamente, se confeccionó una propuesta con el análisis y diseño del sistema informático a desarrollar por el Servicio, así como un primer prototipo no funcional de dicho sistema. Este proyecto tiene como horizonte de implementación hasta el año 2018.

3.1.7 Interconexión con otros Servicios Públicos

En el programa de Gobierno se refuerza la idea de coordinación entre servicios públicos para el fortalecimiento de la administración tributaria. Es así, que durante el año 2016 se redactó un nuevo convenio de intercambio de información entre Aduanas y SII, que incluye un documento técnico para el traspaso de información entre los servicios, y que se encuentra en etapa de revisión y aprobación. Paralelamente, se formalizó mesa de trabajo con la Tesorería General de la República con el objetivo de abordar el intercambio de información entre ambas instituciones.

3.1.8 Trazabilidad Fiscal

El objetivo de este programa de trazabilidad es controlar la aplicación del impuesto específico a la comercialización de cigarrillos y reducir la evasión asociada al contrabando. Para lo anterior Aduanas participó, en conjunto con SII, activamente durante el año 2016 en la redacción del reglamento señalado en ley de reforma tributaria asociado a esta trazabilidad. Dicho reglamento fue publicado en D.O. del 27 de diciembre del 2016. Corresponde ahora realizar las adecuaciones normativas, informáticas y en los procesos de fiscalización, para asegurar la aplicación de dicho reglamento. Además, en dicho reglamento se especifica un sistema de sellos que ayude a facilitar la trazabilidad. Dicho sistema deberá ser licitado durante el segundo semestre del 2017 para finalmente estar implementado y operativo durante el 2018, procesos en donde se espera que Aduanas también participe.

3.1.9 Estudios de Cumplimiento Tributario y Aduanero

Durante el 2016, se finalizó el Estudio de cumplimiento tributario en las importaciones de gasolina automotriz y petróleo diésel, generado a partir del análisis del comportamiento del mercado en estudio y la identificación de posibles focos de evasión de tributos aduaneros por subvaloración y/o contrabando. Cabe destacar, que el desarrollo de este estudio contó con el apoyo del Fondo Monetario Internacional y de otras entidades públicas, tales como: Ministerio de Energía, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Instituto Nacional de Estadísticas, Superintendencia de Energía y Combustible, Servicios Impuestos Internos y Banco Central. Adicionalmente, se elaboró y entregó el estudio de cumplimiento tributario en las importaciones de cigarrillos, con el objetivo de estimar la evasión de tributos aduaneros generada por subvaloración y contrabando. Para el caso particular del sector en estudio, los tributos involucrados corresponden al derecho Ad valorem, IVA,

Impuesto Específico e Impuesto Adicional aplicado a los cigarrillos. Dichos resultados, permitirán definir una estrategia institucional contra el contrabando y la evasión en los sectores estudiados.

3.1.10 SICEX

Durante el año 2016 se trabajó en potenciar los módulos de Exportación e Importación, que incluyen la posibilidad de tramitar un subconjunto de vistos buenos y Certificados para los principales tipos de operación y sus trámites complementarios: Solicitudes de Modificación Documento Aduanero, Anulaciones y Prórrogas electrónicas, registro de las Guías de Despacho y la recepción de eventos en zonas primarias, todo lo cual lleva a que se logre conformar el historial y trazabilidad de las operaciones de exportación e importación.

Cabe destacar además que se habilitaron nuevas funcionalidades para la tramitación de las DUS sin carácter comercial, exportación de servicios y exportación Courier.

Otros avances a resaltar se asocian con un progreso significativamente en poblar la canasta de productos disponibles para realizar trámites aumentando de 14 mil a 256 mil, en la implementación de la interconexión con privados para la tramitación de los DUS desde los sistemas de los Despachadores de Aduanas hacia Aduanas pasando por Sistema Integrado de Comercio Exterior SICEX y en avances en un conjunto de mejoras funcionales de la plataforma que deberían pasar a producción en el primer trimestre de 2017.

En materia de soporte funcional, se habilitó transitoriamente, para las operaciones de exportación, un canal directo hacia Aduanas con la finalidad de resolver problemas en línea y lograr transacciones exitosas desde las oficinas de los despachadores, quienes a su vez estaban asistidos presencialmente por un ejecutivo de SICEX Hacienda.

Todos los avances anteriores ayudaron a que el número de operaciones tramitadas vía SICEX llegase a 4.929, con un monto total transado de US\$256.704.739,43.- FOB, reflejando así un constante y progresivo aumento en su uso.

A nivel internacional se avanzó en la interoperabilidad de las Ventanillas Únicas de Comercio Exterior (VUCE) de la Alianza Pacífico (AP): se implementó la aplicación denominada (IOAPACK) que permite a los distintos países interoperar su respectivas Ventanillas entre sí, el Certificado Fitosanitario que está en operación controlada y se iniciaron los trabajos de armonización y diseño del Certificado de Origen Digital con la participación de Aduana, DIRECON y SICEX de Chile.

3.1.11 Implementación proyectos de innovación

El Servicio desde el año 2014 se encuentra desarrollando un Programa de Gestión a la Innovación, el cual, además, de actividades de capacitación, realiza cada dos años un concurso de innovación al interior de la organización con la finalidad desarrollar y fortalecer las capacidades de los funcionarios de Aduanas, además de complementar esas líneas de trabajo con acompañamiento que permita sintetizar prácticas de innovación como actividades recurrentes. Para concretar los logros obtenidos durante el año 2016, se trabajó a nivel central el proceso de adecuación de la idea ganadora del primer concurso denominada “maletín aduanero” a nivel de prototipo, con la finalidad de implementarlo a nivel nacional durante el año 2017. Paralelamente, se comenzó el desarrollo de las

tres iniciativas ganadoras del 2° Concurso: **“Paradigma del Papel vs. Modernización”**, la cual se encuentra en proceso de implementación a nivel de piloto; **“Proyecto Protocolo de Atención a Usuarios”**, desarrollándose el prototipo que fue validado en algunas aduanas y se espera implementarlo nacionalmente en el próximo año; **“APP Aduanas”**, piloto actualmente en versión android, y se espera subir a versión IOS durante el próximo año.

3.1.12 Sistema de Gestión de la Calidad

Desde el año 2013 el Servicio se encuentra certificado para 6 aduanas y algunas unidades de nivel central. Durante el año 2016 se certificó una 7ª Aduana y se amplió el Sistema a otras 4 aduanas, las que se espera certificar el año 2017. Actualmente forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad ocho Direcciones Regionales y tres Administraciones de Aduanas. Adicionalmente forman parte de su alcance la elaboración del boletín de análisis de laboratorio químico, generación de información estadística de comercio exterior, planificación y control de gestión, auditoría, ciclo de vida laboral, capacitación, adquisición y contratación de bienes y servicios y soporte informático, procesos que se realizan a nivel central.

Durante este año, se externalizó a la Universidad de Concepción, la Encuesta de Satisfacción de Clientes, realizada durante los meses de octubre y noviembre. En esta ocasión, además de los Agentes de Aduanas, se incorporaron nuevos tipos de usuarios, tales como Viajeros, Importadores y Exportadores. En cuanto a los viajeros, las encuestas realizadas fueron 2.335, en los Pasos Fronterizos de Chacalluta, Los Libertadores, Cardenal Samoré y Monte Aymond, y en Terminal aéreo Arturo Merino Benítez.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la ciudadanía

3.2.1. Ámbito Fiscalización

3.2.1.1 Gestión de los Planes de Fiscalización

El crecimiento continuo del comercio exterior, y el aumento del paso de las mercancías por las fronteras, el otorgamiento de franquicias y la aplicación de impuestos específicos entre otros, aumentan los riesgos asociados al contrabando de mercancía lícita e ilícita en los procesos de importación y exportación de mercancías. Para abordar éstos desafíos, se desarrollaron planes de fiscalización en el ámbito de drogas, CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres), patrimonio cultural, contrabando de cigarrillos, propiedad intelectual, seguridad, salud pública, medio ambiente, entre otros. Esto trabajos, a nivel operativo son concretados por las Unidades de Análisis de Riesgos de cada Aduana local, quienes demostraron una buena selectividad de las operaciones a fiscalizar, unido planes coordinados con los organismos de cada área de trabajo.

Como resultado de estos planes se puede destacar en materia de control de la Propiedad Intelectual, la retención de más de 4 millones de unidades de mercancías, valoradas sobre los 39 millones de dólares. En la ejecución de este programa, se deben destacar importantes actividades como capacitaciones regionales del Sistema Administración de Marcas (SAM), participación de Servicio en la Operación Seascope en Panamá (Operación orientada a la detección de infracciones

relacionadas con Propiedad Intelectual); participación en la operación Convenio Multilateral sobre Cooperación y Asistencia Mutua de Aduanas de América Latina, España y Portugal (COMALEP), coordinado por la Secretaría del Convenio Multilateral sobre Cooperación y Asistencia Mutua entre las Direcciones Nacionales de América Latina, España y Portugal (COMALEP) en colaboración con la Secretaría de la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

Por otro lado, en lo que respecta a los planes de protección del medio ambiente, se incautaron 12 contenedores que contenían baterías o residuos de plomo ácido usadas, y refrigerantes controlados por el Protocolo de Montreal, esto se debió principalmente al trabajo conjunto el Ministerio del Medio Ambiente. Esta interacción permitió fortalecer las capacidades de los funcionarios de Aduana para la identificación de riesgos asociados a la exportación de mercancías prohibidas.

En lo referente al plan de fiscalización de seguridad, con énfasis en el área de armas; nuclear y radiológico, se debe destacar la cantidad de incautaciones de armas de fuego, municiones, fuegos artificiales, armas blancas, entre otras, que superaron en un 175% la cantidad de incautaciones del año 2015.

Así mismo, el plan de Salud Pública, corresponde a un trabajo en conjunto con los organismos técnicos ISP, Seremis, MINSAL respecto de las labores desarrolladas de todos los actores en Zonas Primarias y secundarias, en el cumplimiento de la normativa y vistos buenos, que se refleja en la disminución de incautaciones respecto al año anterior. Sin embargo, en las fiscalizaciones se incautaron medicamentos de uso humano: sobre 31 mil unidades, cosméticos: más de 36 mil unidades, dispositivos médicos: más de 32 mil unidades y más de 25 unidades de alimentos.

Las denuncias por contrabando obtuvieron un 20,53% de aumento con respecto al año 2015, asociado principalmente a la ejecución por parte del Servicio del plan de fiscalización de cigarrillos, y que contó con un plan coordinado con otros organismos públicos, especialmente con el apoyo de las fiscalías, policías, Servicio de Impuestos Internos y Servicio de Salud, que permitieron la incautaron 687.520 cajetillas, representando un 33% de incremento y que implica una evasión de US\$ 25.421.659, monto que supera en un 40,18% los resultados obtenidos durante el año 2015.

Referente a la ejecución del plan de fiscalización de drogas, este concluyó con 1057 procedimientos exitosos, que representa un aumento con respecto del 14,15%, y donde debe resaltarse el alza del tráfico de drogas sintéticas. Como antecedente importante a destacar es la identificación por parte del Servicio de 14 tipos de nuevas drogas sintéticas, que representa un aumento de un 73,74%. Esto genera un gran desafío para el Servicio, ya que implica labores de investigación sobre las nuevas formas de ocultamiento y modus operandis, así como la adquisición de elementos que permitan facilitar su detección. Asimismo, una de las importantes medidas desarrolladas en este plan consideró potenciar los binomios caninos, mediante cursos de formación, reentrenamiento y la incorporación de un chip de rastreo en los canes.

Sin duda otro apoyo importante para la fiscalización en línea, es la incorporación de Tecnología No Invasiva. Durante el año 2016 se recibió una donación de EEUU, correspondiente a 76 equipos portátiles para la detección de materias peligrosas, por un monto total de \$ 228 millones, los cuales fueron distribuidos en nueve aduanas a lo largo del país.

Para finalizar este punto, y haciendo referencia al ámbito CITES, se puede señalar que existe un aumento porcentual del número de especímenes incautados entre el año 2015 y 2016 de un 82,16%, en donde los mayores aumentos los experimentaron las Aduanas de Antofagasta y Metropolitana, con 186% y 101% respectivamente.

3.2.1.2 Gestión RILO

La Oficina Regional de Enlace de Inteligencia (RILO), que opera bajo el marco de la OMA (Organización Mundial de Aduanas), cuenta con su sede para Sudamerica en Chile, y atiende trabajos permanentes en materias de gestión de riesgos e inteligencia, realizando un estrecho trabajo con los equipos encargados de fiscalizar drogas y las unidades de riesgos regionales, en materias de análisis, monitoreo de embarques sospechosos, intercambio de información de inteligencia, etc.

El trabajo coordinado por ésta red permitió, durante el año 2016, aumentar en un 138% los cargos relativos a los riesgos de origen respecto al año anterior. Se trabajó en fortalecer el análisis en nuevas temáticas asociadas al acuerdo de valor.

3.2.1.3 Sistema de Selectividad

En el marco de la Reforma Tributaria, se encuentra en desarrollo el "Proyecto Mejoras al Sistema de Selectividad", que considera una serie de mejoras para la selección automática de operaciones, permitiendo administrar los riesgos tanto a nivel central como a nivel regional. En lo que respecta al año 2016, el sistema permitió incrementar en un 24% los éxitos sobre las operaciones fiscalizadas en las declaraciones de ingreso y un 111,69% sobre las declaraciones de salida, con respecto al año 2015.

3.2.1.4 Sistema Business Intelligence de Fiscalización

Durante el año 2016 se logró concluir la etapa de desarrollo del sistema de Business Intelligence de Fiscalización, que consolida la información del negocio de Aduana en un solo repositorio de datos, tomando en cuenta los siguientes módulos:

- Vehículos y Pasavantes.
- DTI.
- DIPS Carga y Franquicias.
- DIPS Viajeros.
- Manifiesto Marítimo.
- Manifiesto Aéreo.
- Manifiesto Courier.

Este sistema, permite acceder y trabajar la información de una manera fácil y rápida, logrando obtener reportes de análisis, estadística y gestión de las fuentes de importaciones, exportaciones, denuncia, cargos, resultados de fiscalización en la línea, manifiestos marítimos, aéreos y terrestres

entre otros. Se espera que en el primer trimestre del 2017, una vez terminadas las etapas de implementación, testing y carga histórica de datos, se encuentre disponible en ambiente de producción, lo que permitirá consolidar definitivamente esta herramienta estratégica para la función fiscalizadora.

3.2.1.5 Programa Operador Económico Autorizado (OEA)

Durante el año 2016 se verificó la aplicabilidad del Programa OEA, a través del término de un plan piloto, concluyéndose los procesos de análisis documental y visitas de verificación a las empresas exportadoras y Agentes de Aduana participantes, todo lo cual ha permitido verificar el funcionamiento del programa OEA en distintos escenarios productivos y medir el nivel de cumplimiento de estas empresas.

Asimismo se amplió los mecanismos de difusión del programa lográndose la asistencia de más de 120 empresas a dos seminarios internacionales que se realizaron durante el año. Conjuntamente el Servicio apoyó al Centro de Capacitación de la Cámara Aduanera (CAMCAP) en la postulación a un proyecto de innovación tecnológica CORFO que permitirá que 18 Agencias de Aduana puedan prepararse para implementar la figura del OEA. En materia internacional, se reforzó la presencia y promoción del programa chileno ante la Conferencia Mundial de OEA. Además los Directores Generales de las Aduanas de los países miembros de Alianza Pacífico firmaron un plan para el establecimiento del primer Acuerdo de Reconocimiento Multilateral del OEA, de manera que las empresas certificadas de los cuatro países miembros obtengan beneficios aduaneros recíprocos en el marco del comercio intra-alianza. Este compromiso presenta un 50% de avance, dándose inicio a la segunda etapa de visitas conjuntas de validación y certificación de empresas.

3.2.2 Ámbito Normativo Legal

3.2.2.1 Gestión Jurídica

Se continuó durante el año 2016 con la tramitación del proyecto de ley que moderniza la legislación aduanera, que fue ingresado al Congreso el 01.07.2015, texto que espera su aprobación por ambas Cámaras, luego de lo cual, debiera ser despachado desde el Congreso al Ejecutivo, para ser promulgado y publicado como ley de la República a comienzos del 2017.

Además, se continuó tramitando el proyecto de ley que modifica la Ley 20.322, que Fortalece y Perfecciona la Jurisdicción Tributaria y Aduanera, ingresado en marzo del 2015, que, en lo que interesa al Servicio, modifica la Ordenanza de Aduanas, particularmente el Título VI del Libro II, artículos 125, 127, 128 y 129 y 186 bis, agregando un nuevo artículo 128 bis. En lo relevante, se establece un procedimiento de conciliación en las materias que autoriza, establece la posibilidad de tramitación electrónica, el trámite de observaciones a la prueba y citación para sentencia. Al 31 de diciembre del 2016, se encontraba en segundo trámite constitucional, en el Senado.

3.2.2.1.1 Sistema sancionatorio

En el segundo semestre, se inició la redefinición del sistema sancionatorio aduanero, que debe regular y actualizar los delitos e infracciones aduaneras en subsidiariedad del Derecho Penal. Dicha redefinición se sustenta en un estudio de carácter cualitativo, a través focus group, encuestas y estudios comparativos, destinado a obtener las percepciones del régimen sancionatorio de los usuarios internos y externos al Servicio. En esa línea, se realizaron diez reuniones en las ciudades de Iquique, Santiago y Valparaíso, con participación de funcionarios de aduanas y usuarios externos pertenecientes a distintas agrupaciones. Al respecto, el sistema contempla en el ámbito procesal, precisar las competencias de las autoridades que intervienen en el procedimiento infraccional e incluir elementos que resguarden la garantía constitucional del derecho al debido proceso y los principios del procedimiento administrativo establecidos en la ley N°19.880. Asimismo, se busca mantener y perfeccionar el sistema de allanamiento, como sistema de solución previa del conflicto. En cuanto a lo penal, en lo sustantivo, se modificará el sistema de presunciones, para transformar algunas en tipos y otras derogarlas o trasladarlas al ámbito infraccional. Además, se incluirán nuevos delitos asociados a la realidad actual de las operaciones aduaneras y el uso de sistemas electrónicos. Finalmente, se perfeccionará la renuncia de la acción penal.

Se espera disponer en el primer semestre del año 2017 un texto ya consensuado del proyecto de ley a nivel interno, a fin de ser elevado al Ministerio de Hacienda, para luego de su aprobación ser sometido a tramitación legislativa.

3.2.2.1.2 Código de ética y Manual de Prevención

En cumplimiento a las medidas consideradas dentro de la Agenda para la Transparencia y la Probidad en los Negocios y la Política, impulsada por la Presidenta de la República, se confeccionó el Código de Ética del Servicio Nacional de Aduanas, el cual, se encuentra en un baner destacado en la web institucional. Asimismo, se procedió a dictar el Manual de Prevención del lavado de activos, del financiamiento del terrorismo y de actividades funcionarias sospechosas, el cual, se encuentra publicado en la Intranet del Servicio, con la finalidad de que sea conocido por todos los funcionarios.

3.2.2.2 Agenda Normativa

Dentro del contexto de mejora de procedimientos y normativa aduanera, se desarrollaron y aprobaron 10 medidas comprometidas en la agenda normativa, las cuales concluyeron con propuestas de solución a problemas de la comunidad usuaria tan importantes como, la posibilidad de devolución de mercancías arribadas por error o que no correspondan a lo importado, y el contar con mejoras en la trazabilidad de las operaciones de mercancías provenientes de Zona Franca.

3.2.2.3 Calificación de servicios como exportación

El Gobierno de Chile en atención a las señales que ha mostrado el mercado de los servicios, tanto nacional como internacionalmente, ha trabajado, en el último tiempo, sistemáticamente en diversas políticas para impulsar su desarrollo. En este contexto, Aduanas con el objeto de facilitar y simplificar el proceso de calificación de servicios de exportación para los usuarios, ha implementado la modalidad de trámite virtual de dicha calificación, a través de una plataforma denominada "SIMPLE".

Adicionalmente, Aduanas mejoró el sistema de registro de este tipo de operaciones, mediante la adopción de la estructura del sistema de codificación internacional de la Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios (ALES) a nivel de diez dígitos.

3.2.2.4 Biblioteca Virtual

Esta biblioteca es una herramienta informática para apoyar la gestión del conocimiento y que permite realizar consulta de documentos aduaneros digitalizados, facilitando la búsqueda avanzada de información, con el objetivo de poner a disposición información técnica, que apoye las funciones fiscalizadoras. Se encuentra finalizado su desarrollo, y se está a la espera de una carga aproximada de 2500 documentos iniciales, que debiera concretarse en los primeros meses del próximo año. Realizada dicha carga se procederá a la liberación final para el uso del todo el Servicio.

3.2.2.5 Cambios normativos en la habilitación del nuevo Complejo Courier

Debido a la migración de las operaciones Courier al nuevo complejo del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, se realizó un trabajo conjunto entre las Subdirecciones de Fiscalización, Informática y Jurídica, el Departamento de Operaciones y la Aduana Regional Metropolitana, a objeto de implementar el nuevo complejo. Ello significó el levantamiento del proceso de ingreso y salida de mercancías, revisión de los aspectos de fiscalización y aspectos informáticos, para con posterioridad generar la normativa que regule dichas operaciones. Quedando para una segunda etapa, realizar un proyecto informático que permita la implementación de la mensajería necesaria para control de las operaciones según lo establecido en la normativa vigente.

3.2.2.6 Proyecto Nacional de Almacenes

Este proyecto tiene por objeto integrar los sistemas informáticos entre el Servicio y el almacenista como actor auxiliar de la función aduanera, con lo cual se logra cubrir todas las etapas del proceso de ingreso y así disponer de una traza completa de la carga de importación. En función de ello, se comenzó con el levantamiento de los nuevos casos de uso, procedimientos y validaciones, para incorporar las mercancías arribadas por las vías aérea y terrestre, además de contemplar el tráfico marítimo, proceso con deberá continuar el año 2017.

3.2.2.7 Interconexión Aduana – Puertos

El sistema de interconexión de los Terminales Portuarios y Puertos, tiene por objeto la integración informática entre ambos actores, contribuyendo a mejorar los tiempos de ingreso de los camiones a la zona primaria portuaria, y con ello proporcionar a los funcionarios de aduana mayor información y control de la operatividad en zonas primarias. Este proceso comenzó como plan piloto en el Terminal

Puerto Central de San Antonio, y la Empresa Portuaria de Valparaíso. Respecto de este último puerto, se trabajó la interconexión no solo para la carga en contenedores, sino también para la carga suelta. Queda pendiente para una segunda etapa, un plan piloto para el desarrollo de la aplicación que controla el embarque efectivo.

3.2.2.8 Nuevo Arancel Aduanero Nacional 2017

Se trabajó en la incorporación de la sexta recomendación de enmienda al Arancel Aduanero, generada por la Organización Mundial de Aduanas, a través del Comité Técnico del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías. En virtud de ello se generó el Decreto de Hacienda N° 514, de 01.12.2016, que modifica el Arancel Aduanero Nacional, publicado en el Diario Oficial de la República de Chile y entrando en vigencia a contar del 01 de enero del 2017. Esta actualización, nace de la necesidad imprescindible de adecuar este instrumento a las exigencias que implican las técnicas modernas. Asegurando que se mantenga actualizado, de acuerdo a los cambios de la tecnología y conforme a los patrones del comercio internacional. La nueva versión del Arancel Aduanero 2017, además de incorporar la sexta recomendación de enmienda, ha agregado los requerimientos y necesidades de diversas entidades públicas y privadas que participan del comercio internacional. Ello se ha impactado a través de las respectivas aperturas nacionales permitidas al Sistema Armonizado., a nivel de los ocho dígitos que describen los ítems arancelarios.

3.2.2.9 Procedimiento conjunto con el SII para acuerdos anticipados de precios

Se suscribió un acuerdo entre el Servicio de Impuestos Internos y Aduanas, en el contexto de las empresas vinculadas y sus Precios de Transferencia. Al respecto, se establecieron las instancias de coordinación, procedimientos y plazos, para los efectos de resolver solicitudes de acuerdos anticipados de precios, valores o rentabilidades normales de mercado cuando se trate de importaciones. Este acuerdo permitirá consensuar y facilitar las operaciones de comercio internacional de forma anticipada y a nivel normativo se trabajó en conjunto con SII y Ministerio de Hacienda, materializándose en sendas resoluciones, a saber resolución 64 del 09.03.2016 Ministerio de Hacienda, resolución 3637 del 17.06.2016 Servicio de Aduanas y resolución 54 del 17.06.2016 SII.

3.2.2.10 Avances negociaciones comerciales y en materia de origen

En materia de origen, nuestro país mantuvo negociaciones para la profundización y mejoramiento de sus respectivos Acuerdos de Libre Comercio con China, Unión Europea y la AELC (Asociación Europea de Libre Comercio), Perú, Ecuador, entre otros. En lo que respecta a Aduanas, la revisión y actualización estuvo en los Capítulos relativos a Reglas de Origen y Procedimientos Aduaneros. En lo que respecta a la Certificación de Origen Digital, se continuaron las negociaciones llevadas a cabo en el marco del Tratado de Libre Comercio (TLC) Chile-China, TLC Chile-Colombia, Acuerdo de Complementación Económica (ACE) 35 Chile-MERCOSUR, ACE 65 Chile-Ecuador, Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, entre otros. Estos trabajos revisten gran importancia, pues se espera que faciliten y fortalezcan el comercio entre los países, automatizando los trámites asociados, mejorando los tiempos de tramitación y la eficacia del despacho aduanero, además de prevenir el fraude o mal uso de los certificados de origen.

3.2.3 Ámbito Socios

3.2.3.1 Asuntos Internacionales

En el ámbito internacional, se destaca la elección de la aduana de Chile para ejercer a contar de julio de 2016 y por un periodo de 2 años, la Vicepresidencia de la Organización Mundial de Aduanas, OMA para la Región de las Américas y el Caribe, instancia que reúne y coordina a 31 países. El país fue elegido por unanimidad de los miembros durante la Conferencia Regional de Directores Generales de Región, celebrada en abril pasado, en Santa Cruz, Bolivia. Desde la creación del organismo, esta es la primera vez que el país asume el liderazgo regional. Entre los desafíos que se impuso Chile para el período destacan la puesta en marcha de una planificación estratégica regional, tarea hasta ahora inédita en la zona, que convoque a los 31 países en la definición de objetivos comunes y vías para alcanzarlos.

La Aduana también integró la Comisión Política de la OMA, órgano que se ocupa de las cuestiones generales de política relacionadas con las actividades de dicho organismo, y que actúa como un grupo directivo dinámico del Consejo, que analiza las políticas, prácticas y procedimientos de la OMA con el propósito de que este organismo logre los objetivos generales de sus actividades.

En el aspecto bilateral, se suscribió con el Gobierno de Estados Unidos de América la creación de una Unidad de Transparencia Comercial para el intercambio de información conjuntamente con la Administración para la Aplicación de las Leyes de Inmigración y Aduanas (ICE, por sus siglas en Inglés), y directamente con la Oficina de Investigaciones de Seguridad Nacional (HSI por sus siglas en Inglés – Homeland Security Investigations), perteneciente al Departamento de Seguridad Nacional del Gobierno de Estados Unidos de América. La finalidad de este convenio es asegurar el cumplimiento de sus respectivas leyes aduaneras, intercambiando y analizando información y datos de comercio exterior, que puedan apoyar en la detección y prevención del fraude comercial, el contrabando, así como en la identificación de lavado de dinero en operaciones de comercio exterior.

Se recibieron dos misiones internacionales. La primera durante el mes de agosto, en donde los consultores internacionales, bajo el patrocinio de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional y APEC, revisaron los procesos existentes en tres áreas técnicas: resoluciones anticipadas enfocadas al origen; pago electrónico de los derechos, impuestos y gravámenes; y levante de las mercancías con énfasis en un sistema de garantías para el levante. Luego de examinar el estado actual de Aduana de Chile en aquellas áreas, la misión formuló recomendaciones sobre cómo mejorar aún más en su utilidad y aplicación, con prácticas de modernización y de facilitación del comercio. La segunda misión se desarrolló durante el mes de noviembre, y correspondió a una misión del Fondo Monetario Internacional, la cual tuvo por objetivo dar seguimiento al informe de junio de 2014 y a la visita de noviembre de 2015, haciendo énfasis en los temas de valoración, categorización de importadores y exportadores, y fiscalización.

3.2.3.2. Estudio de Tiempo de Despacho (TRS: Time Release Study)

Se comenzó el estudio de medición de los tiempos de despacho. Este estudio toma como base las directrices entregadas en la "Guía para la medición del tiempo de despachos" de la Organización Mundial de Aduanas, con las adaptaciones correspondientes a la realidad de Chile. TRS constituye una herramienta y método único que permite la medición del desempeño real de las actividades aduaneras en el marco de la facilitación del comercio en las fronteras.

Durante el 2016 se desarrolló la fase I del estudio, es decir, la conformación del equipo de trabajo, determinación del alcance y el levantamiento del proceso de exportación.

3.2.3.3 Estadísticas interactivas - visualizaciones

Con el objetivo de generar información estadística de comercio exterior que resultara asequible para todo tipo de usuario, se implementó en la página web del Servicio una nueva herramienta de Inteligencia de Negocios, la cual permite analizar grandes volúmenes de información de forma rápida, flexible y amigable. Este nuevo producto denominado "Visualizaciones y Cuadros Interactivos", permite la elaboración de información para cualquier usuario interno o externo, otorgando facilidades para analizar e interactuar con la información, así como generar visualizaciones dinámicas y atractivas. El usuario tan solo tiene que seleccionar los campos de su interés para lograr el cruce de información y obtener una visualización muy didáctica. Esta herramienta destaca por su flexibilidad y rapidez tanto en el procesamiento de los datos, como en la obtención de resultados. Según necesite el usuario puede ir agregando y cambiando parámetros y variables que enriquezcan el análisis de su interés.

La implementación de esta herramienta tecnológica permitió una reducción de un 40% en las solicitudes de información de Transparencia en materia estadísticas.

3.2.4 Recursos Humanos

3.2.4.1 Implementación del Modelo de Gestión de personas basado en competencias

Se continuó con la realización del manual de perfiles de cargo a través de la validación y actualización de 181 perfiles como parte del proceso para implementar un modelo estratégico de gestión de personas basado en competencias. Este trabajo es base para los nuevos procesos de selección que realizará el Servicio, el cual ocupará las competencias transversales y específicas validadas en el Diccionario de Competencias.

3.2.4.2 Reclutamiento y Selección

Durante el 2016, se reforzó la dotación del Servicio, concursando 223 postulaciones a nivel nacional. Conforme a los compromisos asociados a la Reforma Tributaria, se cubrieron 47 vacantes; para el Programa Control de Tráfico Ilícito se realizaron 48 contrataciones, y para el Programa courier 31

contrataciones (siendo la diferencia reposiciones y reemplazos). Cabe destacar, que se realizaron diversos esfuerzos para promover las prácticas profesionales dentro del Servicio, levantando plazas a nivel central, concretándose en 80 prácticas en 2016, y comenzando a integrar a las Aduanas Regionales en este proceso. Se incorporó por alta dirección pública un funcionario interno al cargo de Director Regional de la Aduana de Talcahuano, y se concretaron cinco concursos de tercer nivel para jefaturas de fiscalización.

3.2.4.3 Gestión Ambientes Laborales

En el ámbito de ambiente laboral, se avanzó en implementar la flexibilidad horaria a nivel nacional mediante ajuste de jornada laboral a contar de septiembre de 2016. Adicionalmente, para la Dirección Regional de la Aduana de Los Andes, se reguló los cambios de personal de turno en frontera, que generó un impacto positivo en la calidad de vida de los funcionarios que desempeñan sus labores en dicha Aduana. Finalmente, se ejecutaron talleres y acciones relativas al manejo del stress y resolución de conflictos en 10 aduanas a nivel país.

3.2.4.4 Proyecto de Fortalecimiento de Capacidades para el Control Aduanero

Como continuación del trabajo realizado el 2015, se construyeron módulos de capacitación por competencias para los perfiles de Inspector y Fiscalizador en línea (básico). Además se realizó el diseño del manual y reglamento para la aplicación del Reconocimiento de Aprendizajes Previos (RAP) que permite acreditar competencias laborales. Por otro lado, se habilitaron dependencias de Aduanas en la Región Metropolitana, ubicadas en calle Beaucheff, como centro de entrenamiento, siendo las obras enfocadas en el segundo piso del edificio, donde se diseñó un circuito en el cual se puedan entrenar las competencias de revisión de pasajeros y de equipaje. Para esto se habilitaron oficinas de administrativas, salas de estudio, espacio de conexión a internet, sala de clases con circuito cerrado de televisión, laboratorio de PC, sala de revisión documental, de revisión de equipaje, revisión corporal y salas de entrevistas. Cabe mencionar, que parte de estas obras incluyeron el mejoramiento del hall de acceso al edificio.

3.2.4.5 Capacitación

Cabe resaltar el esfuerzo realizado el año 2016 para concretar 193 actividades de capacitación, medido en 66.477 horas, que implicó la participación de 1.511 funcionarios, al menos una vez en el año, siendo el estamento de profesionales, fiscalizadores y administrativos donde se concentró la mayor cantidad de actividades. Como parte del trabajo realizado durante el año, bajo la metodología de medición de transferencia de conocimiento al puesto de trabajo, propuesta por el Servicio Civil, se aplicó la referida evaluación a 30 funcionarios.

3.2.4.6 Buenas Prácticas Laborales

Conforme a los desafíos para 2016, se fortaleció el Programa de Calidad de Vida en lo que respecta a la promoción de vida saludable en sus cuatro ámbitos de acción: fortalecimiento de salud preventiva, mediante la realización de charlas preventivas de salud y operativos médicos; alimentación saludable, a través de la ejecución de tres proyectos en control y orientación nutricional

en tres aduanas del país; prevención del consumo de alcohol y drogas, mediante la continuidad de las acciones de prevención en alianza con el convenio de colaboración con SENDA; y educación financiera, donde se incorpora a contar del año 2016 la primera etapa relativa a la sensibilización en esta materia, por medio de la realización de charlas dictadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en diversas aduanas del país.

Asimismo, se cumplió con la extensión del Beneficio Jardín Infantil a funcionarios padres, relevando el criterio de equidad de género en el Servicio.

Finalmente, con el fin de facilitar la integración de las personas a las funciones que deben desempeñar en el Servicio, se desarrolló un nuevo Procedimiento de Inducción el que comienza a aplicarse en julio de 2016, sumando a las jornadas presenciales de inducción, un Programa de Acogida Institucional.

3.2.4.7 Seguridad Laboral

El Departamento de Prevención de Riesgos, durante el año 2016, desarrolla el Programa de Prevención de Riesgos cumpliendo un 79% de las actividades que conforman dicho plan a nivel nacional. Entre ellas destacan la difusión de Procedimientos de Trabajo Seguro (PTS), la investigación de accidentes y la difusión de Planes de Emergencia y Evacuación (PEE).

Adicionalmente, se logró la entrega de elementos de protección personal y ropa de trabajo al 90% de los funcionarios a nivel nacional, la implementación del examen de salud ocupacional a conductores en la zona sur y la participación en la mejora de en lo que respecta a seguridad de los vehículos del Servicio.

3.5.1 Gestión Interna

3.5.1.1 Plan informático

El Servicio destinó importantes esfuerzos en consolidar el plan informático, el cual permite incorporar nuevas tecnologías y soportar los procesos asociados a las operaciones de comercio exterior, donde se destacan las siguientes iniciativas.

- **Consultoría Migración de Aplicaciones:** la migración de los Sistemas Core Aduana, tiene como objetivo mitigar el actual riesgo de obsolescencia tecnológica relacionado con la plataforma base (Servidores de Aplicaciones) y Sistemas (Códigos Fuentes) donde se ejecutan actualmente servicios del negocio aduanero. Al respecto, se culminó la consultoría relacionada al proyecto, que permitió establecer la estrategia para la ejecución de la migración durante los años 2017 y 2018.
- **Normalización de Plataforma de Bases de Datos,** Con este trabajo se logró contar con la posibilidad de recrear las bases de datos de desarrollo y testing, con el fin de regularizar su ubicación física en los storage de Aduana. Para este proyecto, se requirió el apoyo de ingeniería de sistemas y de ingeniería de comunicaciones, para la zonificación desde storage y provisión de LUN's.

- **Plan Nacional de Integración de Soporte Informático:** Se confeccionó un plan de soporte informático, que comprendió definir políticas y procedimientos, acompañados de un proceso de difusión y capacitación de los equipos de trabajo, abordar procesos técnicos y contingencia de los sistemas.
- **Actualización Plataforma de Telefonía (ToIP):** Esta iniciativa proporcionó una solución robusta y escalable, que satisface la demanda de servicios de comunicación telefónica de los usuarios de aduana.
- **Habilitación de nueva plataforma de servidores de aplicaciones:** Se concluyó la normalización de la infraestructura de servidores y de almacenamiento adquirida a fines del año 2015, logrando así, contar con los ambiente de desarrollo, test, pre-productivo y productivo a nivel de servidores de aplicaciones permitiendo con ello mejorar los tiempos de respuesta y asegurar continuidad operacional.
- **Levantamiento de Procesos DSI:** Se concluyó el levantamiento de identificación de procesos, responsabilidades, relaciones con los usuarios, aspectos estratégicos, flujos de información, comunicación y coordinación de forma interna y externa en el Servicio, con el fin de reflejar en ellos el funcionamiento real y así proponer mejoras, rediseño y agregar tecnologías de información a los procesos. Los ámbitos desarrollados corresponden a la Atención Soporte Técnico, Atención Mesa de Ayuda y Gestión de Activos.
- **Continuación de los proyectos asociados a Reforma Tributaria:** Se mantuvo el soporte y apoyo para los proyectos asociados a la reforma, como son Herramienta de Inteligencia de Negocios (BI Fiscalización), Implementación Mejoras Sistema Selectividad de Operaciones Aduaneras, Biblioteca Digital, Desarrollo Sistema DNA para Zona Franca e Intercambio Información.

3.5.1.2 Datos abiertos agregados

El Servicio dispuso una modificación referente a la disponibilidad de los datos, y para ello en forma mensual se publicó en www.datos.gob.cl información de datos agregados tanto de importación y exportación por mes de la operación, país de origen/destino, montos, cantidad y peso, este último sólo para exportaciones.

3.5.1.3 Generación de información para usuarios internos/externos

En el año 2016 se respondieron 85 solicitudes de información estadísticas de Comercio Exterior de usuarios que accedieron por medio de la ley 20.285 "Ley de acceso a la información pública" a datos generados por el Servicio. El 90,8% de las solicitudes ingresadas por esta vía se respondieron en 12 o menos días, superándose la meta establecida para el indicador. Respecto a las solicitudes de información realizadas por usuarios externos, principalmente asesores ministeriales, durante el 2016 se respondieron 69 solicitudes de información, y en relación a solicitudes de usuarios internos tanto de la Dirección Nacional como de las Aduanas Regionales, esta cifra ascendió a 121.

Las temáticas de la información fueron diversas, desde simples estadísticas descriptivas, pasando por minutas que incluyen análisis e interpretación de la información y evaluaciones de impacto que utilizan datos estadísticos.

3.5.1.4 Proyectos de inversión en Infraestructuras

Durante este año, se licitó la construcción de la ampliación del Edificio Esmeralda con una capacidad para albergar 60 funcionarios y auditorio para 68 persona. La ampliación tiene una superficie total es de 1.181 m² y los fondos asignados para la inversión son M\$ 1.618.682.-. Las obras se iniciarán a fines de enero 2017 con un plazo de 400 días para su entrega.

Además de esto, se gestionó el Estudio, Diseño y Permiso Municipal para la construcción de las nuevas dependencias de la Aduana de Talcahuano con un costo de M\$ 56.266.-, se habilitaron las dependencias del nuevo Centro de Entrenamiento en el Edificio Beaucheff con un costo de M\$ 140.000.- y quedando para el año 2017 la segunda etapa y final de este proyecto el cual logrará concentrar en un edificio todas las modalidades y escenarios prácticos para la especialización de funcionarios en materias de Fiscalización operativa.

Aduanas cuenta con un Programa Interno de Obras el cual estuvo conformado por 40 proyectos durante el año 2016, y localizados en diferentes dependencias de Aduanas, tanto en oficinas como en fronteras, contribuyendo a mejorar la calidad de los espacios y facilitar la atención de usuarios. El costo de este programa alcanzó una inversión de M\$ 468.404.- interviniéndose sobre 4.609 m².

Adicionalmente, se ejecutaron proyectos de diversos programas tales con Reforma Tributaria, Control de Tráfico Ilícito e Infraestructura Mayor, entregando cobertizos y galpones para el resguardo de vehículos escáner, rampas para ampliar el espectro de revisión radiológica hacia vehículos menores, habilitación de nuevos espacios para las nuevas dotaciones, normalizaciones eléctricas dirigidas a crear espacios seguros y bajo normativa actual, se proyectaron y construyeron diversos caniles así como también se mejoraron y habilitaron espacios necesarios para una mejor fiscalización. Todas estas iniciativas sumaron una inversión de M\$ 1.116.334.- a través de 23 proyectos y abarcaron una superficie de 11.380 m².

Se desea detallar algunas adquisiciones significativas en el ámbito del abastecimiento. Estas son:

- a) Dentro de las principales adquisiciones realizadas el año 2016, se encuentra un equipo de rayos X móvil, para la revisión no intrusiva de carga, contenedores y vehículos para la Dirección Regional Aduana de Arica, por la suma de \$ 1.549.999.990.-
- b) En el mismo ámbito de la fiscalización, se adquirió un sistema de rayos X para la revisión no intrusiva de carga, por \$ 183.878.500.-, como también la adquisición de seis equipos para la detección de drogas y contrabando por la suma de \$ 104.599.940.-
- c) En el área de Informática se adquirieron 534 computadores, por la suma de \$ 346.911.594, 135 notebook por la suma de \$ 117.502.776.-, contratación de tecnología como la migración de aplicaciones por la suma de \$ 327.250.000.-, generación de respaldo y distribución energética por la suma de \$ 199.990.000.- y la contratación de profesionales especializados para apoyo en los proyectos de la Subdirección de Informática, en la suma de \$ 143.928.679.-

- d) Además, se realizó la compra de vestuario institucional por la suma de \$ 453.060.775.-, vehículos para flota institucional del Servicio por un monto de \$ 467.374.395, adquisición de radios HF-SSB base por la suma de \$ 144.547.190.- y mobiliario en la suma de \$539.326.104.-

4. Desafíos para el año 2017

4.1 Fiscalización

En el marco de los lineamientos estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas, el modelo de fiscalización considera consolidar los proyectos estratégicos de fiscalización, lo cual implica realizar lo que se describe a continuación:

4.1.1 Auditorías a empresas

Siguiendo los lineamientos estratégicos del nuevo modelo operativo de fiscalización, uno de los principales objetivos será mejorar la cobertura de la fiscalización de manera integral, aumentar la recaudación fiscal y disminuir la evasión tributaria en el ámbito de comercio exterior. Por otra parte se requiere potenciar a equipos multidisciplinarios para desarrollar estas auditorías. Para esto último se reformuló el perfil de los profesionales a proveer en este programa para el año 2017, con énfasis en fiscalizadores aduaneros, de manera que la ejecución cuente con un apoyo real en materias técnicas y jurídicas desde su inicio.

Considerando los resultados en la ejecución de los planes diseñados para el sector de la minería, se espera que las auditorías y supervisiones de embarque permitan evaluar el cumplimiento de las normas y que de encontrarse irregularidades sean sancionadas. Por consiguiente, será necesario continuar con la implementación de un plan de generación de competencias, contar con recursos y equipamiento para el muestreo de minerales, estandarizar los procesos en la supervisión de los embarques mineros y fortalecer el plan conjunto desarrollado entre el Servicio de Impuestos Internos y Aduanas en materia de la minería.

Como parte de los planes a los agentes especiales, se generará un plan piloto para el próximo período un nuevo Plan Integrado para los Freight Forwarder, en conjunto con los planes regulares de fiscalización Agentes de Carga, Agentes de Naves, Proveedores de Naves, Agentes de Estiba y Desestiba.

4.1.2 Nuevo Laboratorio Químico Minero.

Iniciar el último trimestre del año 2017, **la implementación del Laboratorio Químico Minero**, una vez finalizado exitosamente el Estudio de Diseño de Arquitectura e Ingeniería y los permisos asociados correspondientes, respecto del cual se estima un costo de M\$ 104.000. Se vislumbra un horizonte de habilitación de infraestructura y equipamiento de 15 meses aproximadamente, respecto del cual se estima una inversión inicial de M\$ 1.311.000, cifra sujeta a cambios provenientes del diseño, para luego el 2019 comenzar paulatinamente su entrada en operación. Ello se proyecta

hasta el 2023, año en el cual se estima que el SNA contará, sustentado en la operación de este laboratorio, con completa autonomía en el ámbito de los análisis químicos a productos mineros de interés para control fiscalizador.

4.1.3 Programa minero

La estrategia de Muestreo y análisis químico de principales productos mineros tiene un horizonte hasta el año 2018, y se basa en el análisis de riesgo de la minería metálica y no metálica y del flujo de estos según aduanas. Durante el año 2017, se considerará la incorporación de nuevos minerales para el proceso de muestreo.

En relación a las capacidades de muestreo y análisis se espera lograr competencias y manejo de tecnologías que sirvan para un mejor control de los contenidos de los productos de la minería.

Para el próximo período (2017), se pretende avanzar en las siguientes líneas: Curso de muestreo de minerales avanzados y con aplicación práctica; Generación de procedimientos de muestreo de minerales (internos); Adquisición de equipamiento necesario para el muestreo, Adquisición de equipos lectores de minerales y Adquisición de Lectores de Minerales (2017-2019).

4.1.4 Fiscalización en la línea

A fin de abordar el modelo operativo de fiscalización de aduana, el Servicio continuará implementando planes operativos e instancias fiscalizadoras, mediante las cuales se evaluarán los diferentes riesgos del comercio exterior de modo de utilizar eficientemente los recursos bajo la metodología de gestión de riesgos. Todo esto se continuará implementando a través de programas asociados a áreas que atenten contra la seguridad, la salud pública, el medio ambiente, vulneren los derechos de propiedad intelectual, o incluyan drogas, entre otros contrabandos.

Estas actividades corresponden a labores de fiscalización en la línea, zona primaria o frontera, ya que en instancias posteriores al despacho dichas mercancías ya están consumidas o fuera de la potestad de aduanas o bien el daño social ya está probablemente consumado.

Para llevar a cabo estas tareas es muy relevantes el uso de tecnología no invasiva y entrenamiento de los funcionarios en técnicas de inspección provistas por el nuevo centro de capacitación. Respecto al uso de tecnología no invasiva, se promoverá y desarrollará la implementación de la conectividad de los camiones y portales escáner al servidor central de Aduana, gestionar la donación del Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA) para 3 aduanas en equipamiento y capacitaciones, por un monto de \$108 millones y fortalecer las competencias de los funcionarios en el desempeño de la Tecnología. Cabe señalar que parte del trabajo considera reforzar los controles en puertos marítimos y zonas primarias, implica además un sistema de fiscalización selectiva y presencial de manera de disponer de la trazabilidad de las mercancías, establecer un tratamiento para los envíos de mercancías vía aérea Courier y Viajeros, mercancías con restricciones o limitaciones especiales: Antidumping, Sobretasas y potenciar el trabajo del Área Internacional, RILO (Oficina Regional de Enlace de Inteligencia).

Especial énfasis se dará en mejorar el proceso de análisis e inteligencia, la efectividad de las selecciones y la asertividad de estas, y para ello se automatizarán indicadores de riesgos locales con un monitoreo a nivel transversal. Un factor clave será la implementación de un software Data Mining para el análisis predictivo y la utilización herramientas como el Business Intelligence (BI), que contribuirá en la extracción de datos masivos, fortalecerá el trabajo a priori de las unidades de riesgos, y la fiscalización en la línea

4.1.5 Proyecto de Fortalecimiento de Zona Franca

La concreción final de este proyecto traerá aparejada una mejora sustancial en el control que el Servicio puede ejercer sobre la trazabilidad total de las operaciones asociadas a Zona Franca ya que se podrá saber en todo momento el estado de cualquier operación de Zona Franca, así como los puntos de control por los cuales dicha operación ha sido atendida por Aduanas. Por otro lado, mejorará los procesos de análisis de información para la gestión de riesgo que aplica Aduanas sobre las operaciones de comercio exterior, toda vez que previo a este proyecto las operaciones, y su documentación asociada, eran tramitadas por los usuarios de Zona Franca, ya sea en sistemas informáticos o de manera presencial, ante las administradoras de dichas Zonas sin que Aduanas interviniera en el proceso, sin embargo lo que se logrará con esta iniciativa, entre otras cosas, es que sea el Servicio en sus sistemas informáticos el cual legalice las destinaciones aduaneras de Zona Franca y llevará el control de los distintos estados de las operaciones.

El avance esperado durante el año 2017 será completar el proceso de publicación de la nueva normativa, así como iniciar el proceso de puesta en marcha del sistema informático en lo referente al intercambio de mensajería entre zonas francas y Aduanas, para completar toda la puesta en marcha del sistema durante el año 2018.

4.2 Proyectos estratégicos

4.2.1 Interconexión con otros Servicios Públicos

Se espera contar con nuevo convenio de intercambio de información entre Aduanas y SII firmado y operativo, a través de una herramienta informática asociada. Además se debiera lograr concretar el intercambio de información con Tesorería a través de nuevos y mejores servicios web.

La importancia estratégica de esta interconexión es, para Aduanas, fundamental puesto que va en apoyo a la reformulación en el Servicio se ha volcado referente a su modelo de fiscalización colocando su foco de atención en las auditorías a posteriori. En ese marco es que se hace fundamental para los equipos de auditoría contar con información adecuada respecto a las empresas a ser auditadas, entre la cual está la información impositiva residente en SII y TGR.

Dada esta necesidad el Servicio espera que durante el año 2017 se pueda completar la puesta en marcha del intercambio con SII y así, por primera vez, Aduanas contará con acceso a las declaraciones de impuestos tanto de IVA como Renta de todos los contribuyentes del país, y otro tipo de información tales como antecedentes de anotaciones en el Servicio de Impuestos Internos, socios, representantes legales, etc.

4.2.2 Generar estudios de cumplimiento tributario en el comercio exterior

Uno de los objetivos estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas es fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo basada en inteligencia. En consideración a lo anterior, se realizarán estudios sectoriales que permitan conocer el nivel de cumplimiento de los tributos aduaneros, principalmente enfocado al cumplimiento tributario en el área del e-commerce. Los resultados de estos estudios serán entregados a la Alta Dirección, a fin de que estos sean sometidos a un análisis técnico que permita determinar las medidas a modificar, mantener, eliminar y/o implementar, dentro de la estrategia institucional contra el contrabando y la evasión tributaria.

4.2.3 Realizar la primera medición del tiempo requerido para el despacho de las mercancías.

Relacionado con el Acuerdo de Facilitación de Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC), que en su artículo 7.6 alienta a calcular y publicar el plazo medio necesario para el procesamiento de las mercancías, utilizando entre otras herramientas la metodología de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) sobre este la Medición de Tiempos de Despacho (TRS: Time Release Study), el Departamento de Estudios será el encargado de llevar a cabo el plan piloto del proyecto de Medición de los Tiempos de Despacho, en el puerto de San Vicente, para las operaciones de exportación para las mercancías de los Capítulos: 03, 44 y 47 del arancel aduanero.

Este estudio, permitirá entre otros aspectos, avanzar hacia el establecimiento de un indicador de los tiempos de despacho, detectar los cuellos de botellas y poder definir mejoras.

4.2.4 Trabajo Conjunto con otras instituciones.

En el marco del trabajo en conjunto de Aduana con el SII y Hacienda, relativo a normar la Trazabilidad Fiscal del Impuesto a los Tabacos, cuyo objetivo central tiene por finalidad controlar la aplicación del impuesto específico a la comercialización e importación de cigarrillos y reducir la evasión asociada al delito de Contrabando. Se trabajará en las actualizaciones necesarias al reglamento que permitan la implementación de la guía de despacho de libre tránsito, para los cigarrillos.

4.3 Modernización

En lo concerniente al proyecto de modernización y una vez que sea promulgada y publicada en el Diario Oficial la ley respectiva, se seguirá trabajando en la preparación y redacción de los textos reglamentarios y administrativos necesarios para su vigencia y aplicación. De igual modo, en lo que respecta al sistema sancionatorio, se continuará y concluirá el proceso de su redefinición, trabajando en la preparación, redacción y entrega del respectivo anteproyecto de ley.

Por último, en lo referente al proyecto de ley que introduce modificaciones a la Ordenanza de Aduanas en el ámbito de las materias aduaneras que conoce el tribunal tributario aduanero, se espera seguir contribuyendo con iniciativas tendientes a su mejora y perfeccionamiento.

4.4 Adaptación al nuevo arancel 2017 y al clasificador uniforme de comercio internacional (CUCI)

La integración de Chile en el mercado internacional a través de diferentes tratados comerciales, ha conducido a la necesidad de utilizar un clasificador, que permita la comparación de las diferentes estadísticas confeccionadas por las diversas organizaciones tanto a nivel nacional como internacional.

Basado en esto y considerando que los clasificadores constituyen la base para la conformación de datos estadísticos, facilitan la coordinación entre la recolección, tabulación y análisis de los resultados y permiten no sólo satisfacer las necesidades interna de cada país, sino también contienen categorías que posibilitan la comparabilidad internacional, se decidió adoptar el clasificador uniforme de comercio internacional (CUCI) para la elaboración de sus productos, el cual se ha convertido en la clasificación más difundida para el análisis del comercio exterior.

4.5 Generar reportes de sectores de la industria

Con el objetivo de apoyar las labores del Servicio en cuanto al control y la fiscalización efectiva, se dispondrán reportes con análisis de mercado de distintas industrias, análisis de estructura y comportamiento de precios, análisis tributario, entre otros, que aborden aspectos sectoriales del comercio exterior de Chile. Este nuevo producto será publicado de manera periódica en Intranet y contendrá variados análisis sectoriales, los que permitirán comprender de mejor manera los mercados y los procesos que participan en el comercio internacional. La información se presentará de manera amigable, precisa y comprensible para el uso de los funcionarios de la institución. Asimismo, los reportes permitirán generar conocimiento, y en consecuencia, serán un insumo para complementar la labor fiscalizadora.

4.6 Publicar estadísticas de carga marítima

Dada la relevancia del movimiento de carga vía marítima, donde el 97% de las exportaciones y el 92% de las importaciones se movilizan a través de esta vía, se entiende la importancia de la información relativa a las operaciones de tráfico portuario para la elaboración de políticas públicas y la toma de decisiones, que permitan lograr la máxima eficacia y eficiencia de los puertos del país, así como el paso de las mercancías, aumentando con ello la competitividad del país. Como una forma de aportar con este tipo de información del movimiento de la carga, vía marítima, es que se generarán estadísticas de comercio exterior específicas de este sector. Puntualizando aún más, se busca poner a disposición de los distintos entes relacionados con el comercio exterior, servicios públicos, organismos estatales, universidades y público en general, información actualizada, a través de la compilación y organización de las estadísticas más relevantes en este ámbito.

4.7 Servicio de Habilitación para Gestión Documental y licenciamiento:

En el marco de la modernización del Servicio y compromisos asociados a la Reforma Tributaria, se identificó como una necesidad prioritaria atender las necesidades de recepción, conservación y procesamiento de documentos por medios electrónicos, en el marco de los compromisos de contar con un sistema de gestión documental, centralizado de un modelo operacional en base a flujos estructurados y aspectos de almacenamiento de la información. Se espera cubrir adicionalmente el proceso de atención de los operadores y en general los procedimientos administrativos de la institución. Durante el año 2016, no se pudo concretar esta iniciativa y se reprograma para el año 2017.

4.8 Área normativa.

Por otro lado, en el ámbito normativo existen una serie de desafíos para el año 2017 asociados a optimizar la forma de trabajo y los procesos propios de Aduana. Estos son los siguientes:

- Generación Normativa y Perfeccionamiento de lo existente.
- Nueva Normativa para los Envíos Postales.
- Análisis y mejora a la normativa para el Sistema de Depósito Franco Aeronáutico.
- Revisión y Uniformidad de toda la normativa asociada a las Solicitud de Modificación de Documentos Aduaneros (SMDA)
- Revisar estructura del Compendio de Normas Aduaneras en base a la lógica de los procedimientos de ingreso y salida.
- Revisión y perfeccionamiento de todo el Capítulo IV del Compendio de Normas Aduaneras, relativo a las salidas de mercancías del país, en especial lo referente a analizar la alternativa de autorizar el trámite de DUS LEG con copias de BLs extraídos de WEB compañías navieras, el objetivo es evitar que los Despachadores de Aduana tengan que acudir a las oficinas de las Navieras para obtener copias no negociables.

4.8.1 Procesos fronterizos

El trabajo diario de los funcionarios de Aduana en los puestos fronterizos está regido por una serie de normativa, la cual debe estar alineada con los cambios en los procesos y sistemas, de tal manera de apoyar la homogeneidad en la labor a nivel nacional. Por lo anterior, es que para este año 2017 se estima necesario trabajar en las siguientes tareas asociadas a estos procesos fronterizos :

- Actualización Manual de Procedimiento de Frontera para Carabineros de Chile

- Extender el intercambio de información Chile - Argentina en materia del tráfico de vehículos particulares en aquellos pasos aún no implementada.
- Implementación del Sistema "Lista de Pasajeros".
- Actualización de normas para la Salida y Admisión Temporal de Vehículos Particulares.
- Actualización de normas para el Manifiesto Internacional de Cargas y Declaración de Tránsito Aduanero MIC/DTA.
- Apoyar el trabajo respecto del proyecto Pasavante Electrónico, enmarcado en la gestión de la innovación que lidera el Depto. Estudios, donde desde el punto de vista normativo se debe trabajar en la aceptación y definición de la emisión electrónica del pasavante.

4.8.2 Calificación de exportación de servicios

El Servicio Nacional de Aduanas, tiene las facultades de calificar a un servicio como de exportación, con el fin de acogerse a franquicias tributarias. Con el fin de facilitar el proceso se realizó la implementación virtual, a través de la plataforma SIMPLE, herramienta que permite recopilar los antecedentes para establecer la calificación de servicio. Se espera perfeccionar el proceso del trámite virtual, desde el punto de vista de mejorar las posibilidades de requerir mayor información y antecedentes a los usuarios, así como respuestas través de la misma vía, sin tener que recurrir a los emails u oficios. Todo apuntado agilizar y optimizar el trámite, además se espera incorporar esta calificación como un trámite dentro del sistema SICEX.

4.8.3 Partida 0036 del arancel aduanero

Para el año 2017 se desea reforzar el trabajar en apoyo, tanto a las aduanas en la autorización de las mercancías importadas al amparo de esta franquicia conforme las instrucciones impartidas, como a los usuarios en relación con la materia.

4.8.4 Técnicas aduaneras

Dentro de las técnicas aduaneras, durante el año 2017 se desea trabajar, en el ámbito **Clasificación Arancelaria**, con el fin de mejorar las herramientas de consulta para facilitar y agilizar la labor de los funcionarios, se espera completar la actualización de la "Recopilación de Decisiones Administrativas en materia de Clasificación Arancelaria". Este trabajo es un compendio de las decisiones administrativas del Servicio de Aduanas en el tema, básicamente incorporar los cambios de la versión 2017 del Arancel Aduanero Nacional y profundizando el desarrollo de las glosas de aquellos ítems arancelarios denominados comúnmente "buzón".

4.8.5 Acuerdos comerciales y materias de origen

Se espera dar inicio a la certificación de Origen Digital, según finalicen las negociaciones de los TLC Chile-China, Chile-Colombia, Acuerdo de Complementación Económica (ACE) 35 Chile-MERCOSUR, ACE 65 Chile-Ecuador, Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico. Asimismo la participación del Servicio Nacional de Aduanas es constante en las

negociaciones para profundización y mejoramiento de los Acuerdos, así como participación en las distintas instancias bilaterales y multilaterales de carácter técnico que permitan mejorar la normativa aduanera existente.

4.8.6 Subastas

En el ámbito de Subastas los desafíos dicen relación principalmente con dos grandes temas: Mejoras tecnológicas y soporte y apoyo a las aduanas regionales, que derivan en las siguientes acciones:

- Implementar la etapa II de sistema de pre-facturación, que se relaciona con la oferta de Catálogo de mercancías.
- Migrar sistema actual de distribución de ingresos Subasta a una aplicación informática más dinámica y eficiente en los tiempos.
- Perfeccionar la oferta de Catálogo de Subastas Electrónico.
- Potenciar equipos de loteo y el loteo mismo.
- Aumentar cantidad y calidad de oferta de mercancías.
- Mejora sobre el control de mercancías en presunción de abandono.
- Control sobre la recaudación por rescate de mercancías (recargo artículo 154 de la Ordenanza de Aduanas).
- Planificación y ordenamiento respecto de destrucción de mercancías.

4.8.7 Sicex

Con la finalidad de masificar el uso de la plataforma y poner a disposición de los usuarios de comercio exterior todos los beneficios de la ventanilla única, se prevén los siguientes desafíos:

- Implementación de la versión 2.0 de SICEX que incorpora todas las mejoras y nuevas funcionalidades y certificación del SICEX en su nuevo Data Center.
- Implementación de mejoras funcionales y otras iniciativas que faciliten la masificación de la plataforma.
- Implementación de Interoperabilidad de las VUCEs AP con el Certificado de Origen Digital e inicio de las conversaciones para compartir los datos de las DUS con miras al año 2018.
- Incorporación de nuevos trámite/documentos en el módulo de conexión con privados.
- Mejoras en la gestión de incidencias.

4.8.8 Programa OEA

Una vez aprobadas la Ley de Modernización Técnica de Aduanas y el Reglamento para la operación del OEA, se espera dar inicio del Programa de Certificación OEA y la firma del primer Acuerdo de Reconocimiento Multilateral del OEA con los países de Alianza Pacifico.

4.9 Recursos humanos

Considerando los desafíos que se ha trazado el Servicio para el período 2014 – 2018, para el cumplimiento de los lineamientos gubernamentales en materia de recursos humanos, es un compromiso de esta Institución, avanzar en:

4.9.1 Implementación del modelo de gestión de personas basado en competencias

El Servicio debe finalizar el proceso de validación del Manual de Perfiles de Cargo que fue iniciado en el 2016, considerando la definición de puestos claves para control aduanero y fiscalización aduanera, y así generar un manual integrado de cargos, que permita apoyar los distintos procesos de gestión de personas.

4.9.2 Proyecto de Fortalecimiento de Capacidades para el Control Aduanero

Como continuación del proyecto estratégico, el año 2017 continuarán las obras de habilitación del centro de entrenamiento aduanero, que comprende la habilitación del primer piso de la Oficina de calle Beuacheff como un espacio de entrenamiento de las técnicas de revisión vehicular y aforo, con lo cual se cerrará el patio techado existente y se instalará un container, vehículos de su revisión y un taller para el uso de herramientas eléctricas.

En lo que respecta al programa de capacitación por competencias, este vendrá a reemplazar el antiguo Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios, que dará origen a la primera versión de programa modular por competencias, que será dictará en dependencias del centro de entrenamiento aduanero.

4.9.3 Buenas Prácticas laborales

Dadas las orientaciones del Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en el desarrollo de las personas en el Estado, se continuará en tres ejes:

Promoción de Estilos de Vida Saludables en los ámbitos de autocuidado y salud integral (prevención enfermedades crónicas, manejo del stress, operativos médicos, alimentación saludable y levantar programa de educación financiera a los nuevos funcionarios que ingresen al Servicio).

Conciliación Vida personal, familiar y laboral el objetivo es formalizar el Protocolo de Conciliación de la vida personal, familiar y laboral del Servicio Nacional de Aduanas y fortalecer la implementación y

difusión de las acciones contempladas en éste, como también dar continuidad y fortalecimiento a la extensión del beneficio jardín infantil a los padres funcionarios.

Ambientes Laborales, el objetivo principal de esta dimensión es realizar acciones de sensibilización y fomento del Buen Trato laboral ello como mecanismo preventivo del maltrato, acoso laboral y sexual, así como también implementar prácticas de reconocimiento positivo hacia las personas, y la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales en los ambientes de trabajo.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución:

Ley Orgánica del Servicio: Decreto de Hacienda N°329 de 1979, aprueba ley orgánica del Servicio Nacional de Aduanas. Decreto con Fuerza de Ley N°30 de 2004, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ordenanza de Aduanas.

- Misión Institucional:

Contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional mediante la fiscalización, promoción del cumplimiento voluntario de la normativa aduanera y la facilitación del comercio exterior lícito para la protección del país y sus ciudadanos.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2016

Número	Descripción
1	Aumentar de forma eficiente la recaudación pública en un marco de equidad tributaria y administrar responsablemente la política fiscal.
2	Diseñar y apoyar iniciativas que garanticen el crecimiento sustentable e inclusivo.
3	Participar activamente del proceso de modernización del Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.
4	Estimular la integración económica internacional.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo basada en inteligencia.
2	Contar con un marco normativo y sancionatorio armonizado en base a estándares internacionales de aplicación previsible y uniforme, para promover el cumplimiento de las regulaciones en materia de comercio exterior.
3	Generar alianzas estratégicas en base a la confianza y colaboración con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior para contribuir a la simplificación de los procesos y a mejorar la efectividad de la fiscalización.

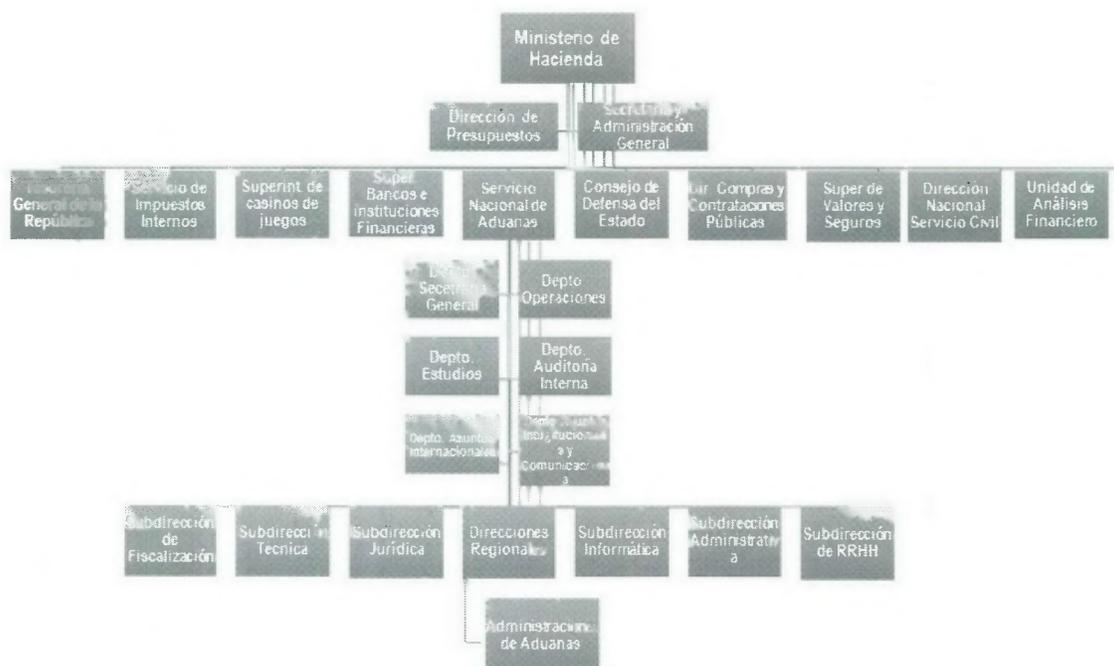
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.</p> <p>A través de este servicio, Aduanas fiscaliza operaciones de comercio exterior, aplicando estrategias de fiscalización, preventivas y correctivas; incorporando herramientas tecnológicas, de infraestructura y de equipamiento que mejoren los procesos de revisión, mediante un modelo de gestión de riesgo que permita el diseño y aplicación de programas de cumplimiento, a partir de la categorización de los operadores.</p>	1,3
2	<p>Provisión de operaciones de comercio exterior.</p> <p>A través de este servicio, Aduanas proporciona operaciones de comercio exterior y considera la aplicación de estrategias que promuevan la integración de procesos, la simplificación y estandarización de procedimientos, la aplicación uniforme tanto de la normativa como de criterios técnicos y jurídicos, con uso intensivo de tecnologías de información que apunten a aumentar la capacidad de procesamiento y reducir los tiempos de operación.</p>	1,2
3	<p>Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.</p> <p>Aduanas proporciona los servicios de tramitación en línea de las operaciones de comercio exterior. Así como la entrega información estadísticas de comercio internacional de manera oportuna.</p>	1,2,3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Servicios públicos relacionados directa e indirectamente con el comercio exterior
2	Viajeros nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país.
3	Importadores y Exportadores.
4	Operadores de Comercio Exterior (Transportistas, Almacenistas)
5	Agentes de Aduanas
6	Usuarios de Zona Franca
7	Solicitantes de información de Comercio Exterior

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

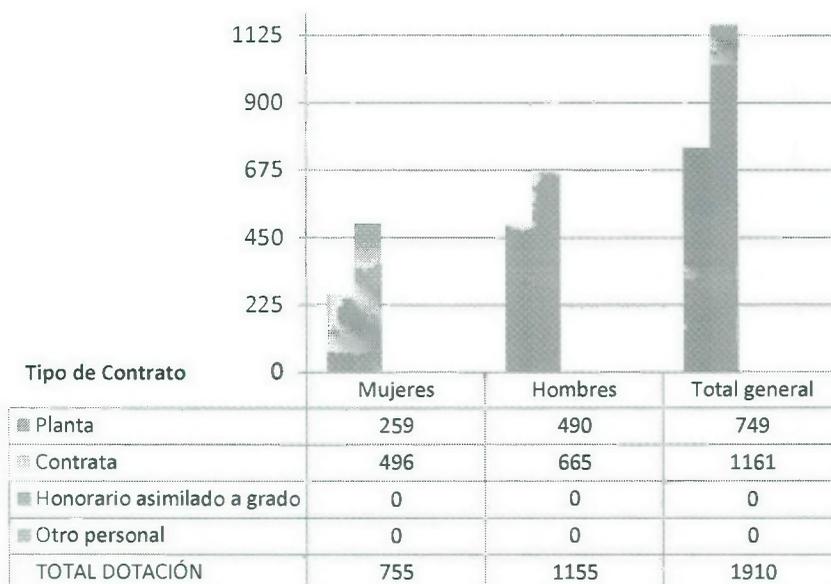
Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas (T y P)	Juan Araya Allende
Subdirector de Fiscalización (T y P)	Javier Uribe Martínez
Subdirector Técnico (T y P)	Germán Fibla Acevedo
Subdirector Jurídico (T y P)	Claudio Sepúlveda Valenzuela
Subdirectora Administrativa	Silvia Salinas Vandorsee
Subdirector Informático (T y P)	Jorge Mellado Grawe
Subdirector de Recursos Humanos (T y P)	Gabriel Aqueveque Calderón
Jefe Departamento Secretaría General (T y P)	Fabián Villarroel Ríos

Jefa Departamento Operaciones	Wildo Arevalo Menay
Jefa Departamento de Estudios	Julieta Toledo Cabrera
Jefa Departamento de Auditoría	Patricia Henríquez Ramírez
Jefe Departamento SICEX	Nelson Cárdenas Tenorio
Jefe Departamento de Asuntos Internacionales	Fabián Villarroel Rios

Anexo 2: Recursos Humanos

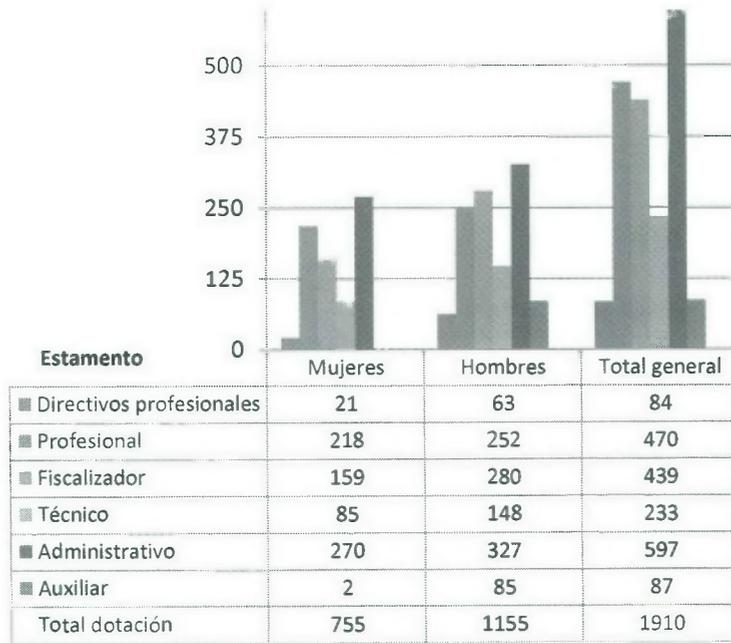
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2016¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

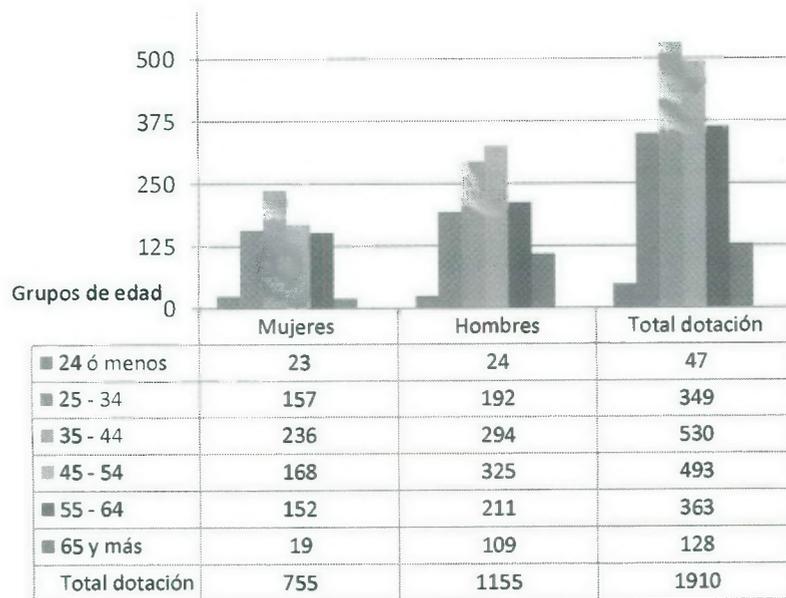


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2016 por Estamento (mujeres y hombres)

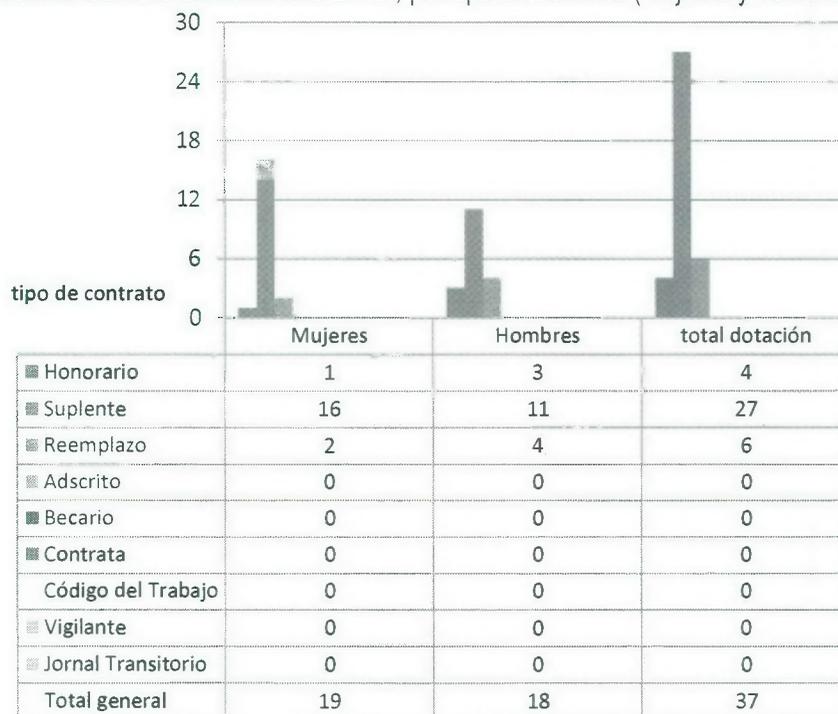


- Dotación Efectiva año 2016 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

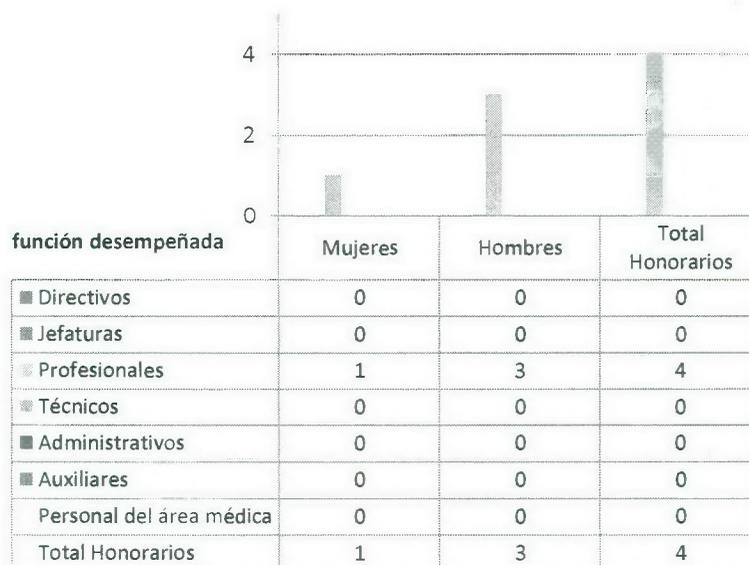


b) Personal fuera de dotación

- Personal fuera de dotación año 2016², por tipo de contrato (mujeres y hombres)

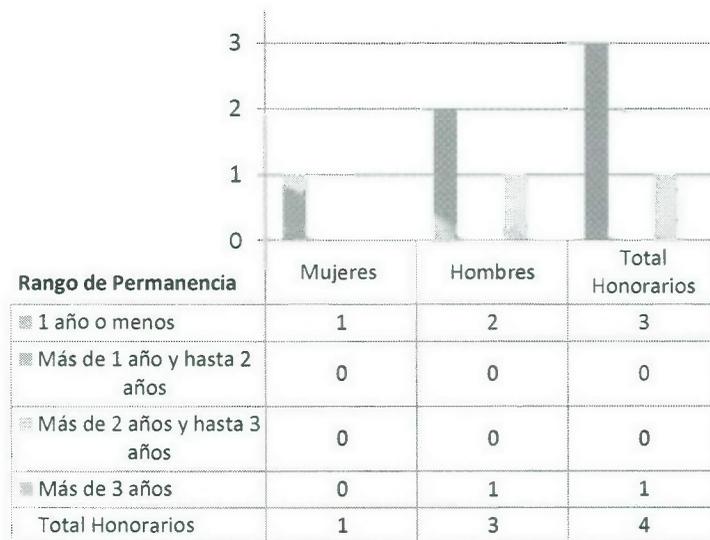


- Personal a honorarios año 2016 según función desempeñada (mujeres y hombres)



² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016.

- Personal a honorarios año 2016 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	100	100	100	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	97.24	92.55	95.18	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	8.21	3.72	220.98	Durante el año 2016 aumentó la dotación en un 8.8% y los egresos disminuyeron en un 50%
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0.05	-	

3 La información corresponde al período Enero 2016 - Diciembre 2016 y Enero 2015 - Diciembre 2015, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2016.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance 4	Notas
		2015	2016		
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.11	0.16	-	La cantidad de fallecidos aumentó en un 87.5% el año 2016
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	5.17	0.26	5.06	La cantidad de funcionarios que acceden a incentivo al retiro disminuyó en un 94.4% el año 2016
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.46	0.78	58.60	La cantidad de funcionarios por retiro voluntario aumentó en un 87.5% el año 2016
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2.47	2.46	100.43	

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicador	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2015	2016		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}) * 100$	129.37	264.79	48.86	Durante el año 2016 los egresos fueron un 50.3 % menor que el 2015, y la cantidad de ingresos se mantuvo similar
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	8.92	"--"	"--"	
3.2 Porcentaje de funcionarios contratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios contratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	3.13	6.89	220.15	Funcionarios del Servicio fueron seleccionados en procesos de selección con mejores grados
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	79.22	74.88	94.52	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	4.47	5.12	114.62	

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	1.02	1.73	170.01	Evaluación de Transferencia aumento de 2 de a 3 y el denominador muy similar al del año anterior.
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	5.28	3.19	60.46	Disminuye en un 33.6% la cantidad de becas otorgadas, y el denominador aumenta

5. Días No Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.

• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1.40	1.32	105.99
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0.21	0.26	81.10

⁷ Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

⁸ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

⁹ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance	Notas
		2015	2016		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.08	0.02	336.00	En el 2016 solo se consideraron los días de permiso sin goce de sueldo.
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	1.89	1.61	117.40	
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	99.56	98.72		
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0.38	1.28		
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0		
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		

¹⁰ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹¹ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹² Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	1.66	0.53	312.08	La cantidad de personas a honorarios ha disminuido y los ingresos a contrata han aumentado
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	42.86	33.33	77.77	
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	57.14	33.33	171.42	La cantidad de personas a honorarios ha disminuido

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2015 - 2016			
Denominación	Monto año	Monto año	
	2015 (M\$) ¹	2016 (M\$)	
INGRESOS	77.734.198	75.894.008	1
5 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	866.460	20.064	
6 RENTAS DE LA PROPIEDAD	8.527	8.299	
8 OTROS INGRESOS CORRIENTES	4.959.229	5.727.874	
9 APOORTE FISCAL	71.771.663	70.106.915	
10 VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	10.734	30.341	
12 RECUPERACION DE PRESTAMOS	117.585	515	
GASTOS	78.627.835	78.043.786	2
21 GASTOS EN PERSONAL	55.444.722	58.088.890	2.1
22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	9.234.854	10.568.720	2.2
23 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	2.021.518	490.676	2.3
29 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	9.417.982	4.955.943	2.4
31 INICIATIVAS DE INVERSION	1.040.346	108.846	2.5
34 SERVICIO DE LA DEUDA	1.468.413	3.830.711	2.6
RESULTADO	-893.637	-2.149.778	

[1] Las cifras están indicadas en M\$ del año 2016

Notas:

1. Total de Ingresos Presupuestarios año 2016:

Registra una variación negativa de un 2,4% respecto del año 2015 que se explica mayoritariamente por dos efectos una disminución del Aporte Fiscal Libre, que fueron destinados para cubrir los gastos asociados a los Programa de Reforma Tributaria y Programa de Control de Tráfico Ilícito para el año 2016 y la disminución de la partida Transferencias Corrientes, toda vez que para el año 2016 la cantidad de funciones que se acogieron a retiro fue sustantivamente menor en comparación al año 2015 y por ende se recibieron menos recursos de la Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro de dichos funcionarios que se acogieron a ese beneficio.

2. Total de Gastos Presupuestarios año 2016:

Registra una variación de negativa de un 0,7% respecto del año 2015 y que se explica como sigue:

2.1 - Gastos en Personal: En el año 2016 se incrementa el gasto en 4,8% producto del aumento del gasto en Personal por efectos de la incorporación de 168 funcionarios autorizados y que están relacionados con la Reforma Tributaria, Courier de la Aduana Metropolitana y el Programa de Tráfico Ilícito.

2.2 - Bienes y Servicios de Consumo: La mayor ejecución respecto al año 2015 es de 14,4% se explica en su mayor parte por los mayores gastos operacionales que implica la puesta en marcha de la Reforma Tributaria y los costos de mantenimiento de la Tecnología no invasiva que tienen asociados los procesos de fiscalización vigentes. Del mismo modo se incrementaron los trabajos de mantenimiento, los gastos operacionales de las Aduanas Regionales tales como, combustibles, Seguros, arriendos, transporte de funcionarios hacia y desde la Avanzadas en frontera y otros Servicios. Adicionalmente el ítem de vestuario Institucional también experimento un alza, objeto de contar con vestuario suficiente para que los funcionarios puedan ejercer sus labores de fiscalización en cada uno de los Pasos Fronterizos donde tiene su ámbito de acción el Servicio.

2.3 - Prestaciones de Seguridad Social: Se registra un disminución considerable respecto del año 2015 de un 75,7%, en atención a que durante 2016 se pagó a un número de muy reducido de funcionarios (12) que accedieron al beneficio de Bonificación de Retiro, en comparación a 120 del año 2015.

2.4 - Adquisición de Activos No Financieros: Se registra una menor ejecución comparada de un 47,4% que corresponde mayoritariamente a que durante el año 2015 se utilizaron recursos que para el año 2016 no los tuvo en su presupuesto, tales como la adquisición de un Edificio Institucional para la Dirección Regional de Aduanas de Talcahuano, adquisición de tecnología escáner tipo móvil, Renovación Tecnológica de las Plataformas Computacionales y los requerimientos de Programas Computacionales asociados a la implementación de la Reforma Tributaria.

2.5 - Iniciativas de Inversión: Se registra una variación negativa respecto al año 2015 que alcanza a un 89,5%, explicada básicamente por la finalización de las obras en el Edificio de la Dirección Regional de Aduanas Metropolitana, ubicado en el Aeropuerto AMB, finalización de la Reposición Control Aduanero El Loa, finalización Reposición Control Aduanero Quillagüa, Ampliación Edificio Esmeralda D.N.A y el Mejoramiento Habitabilidad Complejo Fronterizo Los Libertadores, siendo estos dos últimos solamente los que continuaron ejecutándose durante el año 2016.

2.6 - Servicio de la Deuda: El gasto ejecutado alcanza una variación positiva de 160,9% respecto al año 2015 motivado por el aumento de las facturas que quedaron pendientes de pago como Deuda Flotante.

b) Comportamiento Presupuestario año 2016

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2016							
Item	Asig.	Descripción	Presupuesto Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)[3]	Notas [3]
		INGRESOS	72.802.705	74.031.966	75.894.006	-1.862.040	
5	1	TRANSFERENCIAS CORRIENTES		20.065	20.064	1	
		Del Sector Privado		20.065	20.064	1	
	3	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		20.065	20.064	1	
6		RENTAS DE LA PROPIEDAD	7.361	7.361	8.297	-936	
8		OTROS INGRESOS CORRIENTES	3.822.266	3.822.266	5.727.873	-1.905.607	1
	1	Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	551.180	551.180	1.451.324	-900.144	
	2	Multas y Sanciones Pecuniarias	29.274	29.274	120.761	-91.487	
	99	Otros	3.241.812	3.241.812	4.155.787	-913.975	
9		APORTE FISCAL	68.897.719	70.106.915	70.106.915	0	2
	1	Libre	68.897.719	70.106.915	70.106.915	0	
10		VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	75.359	75.359	30.342	45.017	
	3	Vehículos	75.359	75.359	30.342	45.017	
12		RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS			515	-515	
	10	Ingresos por Percibir			515	-515	
		GASTOS	72.802.715	78.394.902	78.043.778	351.124	
21		GASTOS EN PERSONAL	53.334.196	58.142.069	58.088.880	53.189	3
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	10.547.254	10.770.258	10.568.723	201.535	4
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		534.361	490.675	43.686	
	3	Prestaciones Sociales del Empleador		534.361	490.675	43.686	
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	8.670.212	4.988.391	4.955.943	32.448	5
	2	Edificios			0	0	
	3	Vehículos	425.162	469.359	467.374	1.985	
	4	Mobiliario y Otros	254.667	540.454	539.326	1.128	
	5	Máquinas y Equipos	4.414.542	887.296	866.002	21.294	
	6	Equipos Informáticos	1.204.014	1.185.042	1.183.753	1.289	
	7	Programas Informáticos	1.640.425	1.584.369	1.578.272	6.097	
	99	Otros Activos no Financieros	731.402	321.871	321.215	656	
31		INICIATIVAS DE INVERSIÓN	251.043	126.687	108.846	17.841	6
	2	Proyectos	251.043	126.687	108.846	17.841	
34		SERVICIO DE LA DEUDA	10	3.833.136	3.830.711	2.425	7
	7	Deuda Flotante	10	3.833.136	3.830.711	2.425	
		RESULTADO	-10	-4.362.936	-2.149.772	-2.213.164	

Notas:

1. Otros Ingresos Corrientes: Registra un mayor ingreso de M\$913.975, recursos que están relacionados básicamente con dos ítems, que son por un lado las ventas efectuadas por concepto de Duty Free Shop y por el aumento en la recuperación de las Licencias Médicas, respecto del presupuesto final aprobado para el Servicio al 31 de diciembre de 2016.

2. Aporte Fiscal Libre: Registra un aumento de M\$1.209.196 al comparar el presupuesto inicial versus el presupuesto final asignado a esa partida, explicado básicamente por el financiamiento, en parte, de los Bonos de Incentivo Institucional y el Bono de Incentivo Tributario, que en la Ley inicial no son incluidos.

3. Gastos en Personal: La diferencia entre el presupuesto inicial y final alcanza a M\$4.808 (9,0%) y el avance de la ejecución corresponde a un 99,9%. Las principales modificaciones presupuestarias se enmarcan en

disminuciones para financiar Bonificación de Retiro Subtítulo 23; Disminución por Decreto N° 300 por un monto de M\$1.404.674, que rebajó el presupuestos de todos los Servicios Públicos, decretado por el Ministerio de Hacienda por estrechez fiscal, aumento Decreto N°1.097 por M\$ 459.095 para financiar diferencial sueldos, bono escolaridad y aguinaldos de Fiestas Patrias; disminución Decreto N°1.344 por M\$400.350 que corresponde a reasignación presupuestaria para el Subt 22 y Subt 29 por mayores gastos de operación; pago del Bono de Productividad, Bono de Incentivo y rebajas presupuestarias por retraso en contrataciones de personal 2016.

4. Bienes y Servicios de Consumo: La diferencia entre el presupuesto inicial y final alcanza a M\$223.004 (2,1%) y el avance de la ejecución corresponde a un 98,1%. El presupuesto Final 2016 experimentó un aumento de M\$223.004.- (2,1%) respecto del presupuesto inicial asignado al Servicio, exclusivamente para cubrir el aumento del gasto experimentado por los gastos operacionales de las Aduanas Regionales tales como, combustibles, Seguros, arriendos, transporte de funcionarios hacia y desde la Avanzadas en frontera y otros Servicios. Adicionalmente el ítem de vestuario Institucional también experimento un alza.

5. Adquisición de Activos No Financieros: La diferencia entre el presupuesto inicial y final alcanza a M\$3.681.821 (42,5%) y el avance de la ejecución corresponde a un 99,3%. El presupuesto final aprobado al 31 de Diciembre, presentó una disminución de un 42,5%, producto básicamente a la no adquisición de dos equipos de Rayos X Móvil, uno que fue rebajado por el Decreto N° 300 por un monto cercano a los M\$1.800 millones (rebaja de presupuesto de todos los Servicios Públicos, decretado por el Ministerio de Hacienda por estrechez fiscal) y el otro por devolución de recursos por parte del Servicio, debido a que el proveedor que se adjudicó presentó una carta en la cual explicó que el equipo no se podría entregar antes del 31 de diciembre.

6. Iniciativas de Inversión: La diferencia entre el presupuesto inicial y final alcanza a M\$124.356 (49,5%) y el avance de la ejecución corresponde a un 85,9%. El presupuesto final aprobado para este Subtítulo para el 2016, fue de M\$126.687 mostrando un avance presupuestario respecto del Devengo de M\$108.846.-, lo que representó porcentualmente un avance de 85,9%. El saldo de M\$17.841 es por los recursos no utilizados en los trabajos de Remodelación del Edificio de la Dirección Nacional de Esmeralda, ya que por problemas administrativos en el Ministerio de Obras Publicas de Valparaiso, les fue imposible agilizar los trámites de aceptación del proyecto, lo cual provocó que las obras serán recién asignadas a finales del 2016, por lo cual la empresa solo va iniciar las obras en Febrero de 2017.

7. Servicios de la Deuda: El presupuesto autorizado para esta partida considera recursos por M\$ 3.833.136, para financiar la Deuda Flotante registrada al 31.12.2015, el avance de la ejecución al cierre de 2016 corresponde a un 99,9%

c) Indicadores Financieros

Nombre Indicador		Indicadores de Gestión Financiera				Nota	
		Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹
				2014	2015	2016	2016/ 2015
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	del	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)	%	1	1	1	100,00%
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	los	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,78	0,77	0,68	88,31%
		[IP percibidos / IP devengados]	%	1	1	1	100,00%
		[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,09	0	1	100,00%
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	la	[DF/ Saldo final de caja]	%	7.744,00	1,01	0,51	50,50%
		(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	18,15	0,02	0,51	18,21%

[18] Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los factores de actualización de las cifras de los años 2014 y 2015 son 1.0830 y 1.0379 respectivamente.

[19] El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene

[20] Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2016				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	4.372.932	2.149.786	2.223.146
	Carteras Netas		-2.317.831	-2.317.831
115	Deudores Presupuestarios		-1	-1
215	Acreedores Presupuestarios		-2.317.830	-2.317.830
	Disponibilidad Neta	5.019.366	294.420	5.313.786
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	5.019.366	294.420	5.313.786
	Extrapresupuestario Neto	-646.434	-126.375	-772.809
113	Fondos Especiales			
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	4.099.139	109.644	4.208.783
116	Ajustes a Disponibilidades	3.122		3.122
119	Trasposos Interdependencias		14.674.263	14.674.263
214	Depósitos de Terceros	-4.724.168	-240.076	-4.964.244
216	Ajustes a Disponibilidades	-24.527	4.065	-20.462
219	Trasposos Interdependencias		-14.674.271	-14.674.271

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el Servicio.

f) Transferencias¹³

No aplica para el servicio.

¹³ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

g) Inversiones¹⁴

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2016							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ¹	Ejecución Acumulada al año 2016 ²	% Avance al Año 2016	Presupuesto Final Año 2016 ³	Ejecución Año 2016 ⁴	Saldo por Ejecutar ⁵	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
MEJORAMIENTO HABITABILIDAD COMPLEJO FRONTERIZO LOS LIBERTADORES	668.569	668.569	100,00%	108.846	108.846	0	
AMPLIACION EDIFICIO ESMERALDA D.N.A.	2.037.430	55.036	2,70%	17.800	0	17.800	
TOTALES	2.705.999	723.605	26,74%	126.646	108.846	17.800	

¹⁴ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2016

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2016										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2016	Cumplido SI/NO ¹⁵	% Cumplimiento ¹⁶	Notas
				2014	2015	2016				
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	1 Eficacia en el Control de Propiedad Intelectual en el año t.	Total de resoluciones de suspensión de despacho a documentos DIN en el año t/ Total de resoluciones de suspensión de despacho año 2012.		0.82	1.35	1.54	0.85	SI	181%	1
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	2 Eficacia en el Control del contrabando en el año t.	Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año t/Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año 2011.		1.28	1.63	1.96	1.4	SI	140%	2
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	3 Fiscalización de Grandes Operadores Comercio Exterior en el año t.	(Número de Auditoria posteriori realizadas durante el año t/Número de auditoria posteriori planificadas en el año t)*100.	%	100	100	100	100	SI	99% ¹⁷	3

15 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2016 y la meta 2016 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%. Se considera parcialmente cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2016 y la meta 2016 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 75% y menor a 95%. Se considera no cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2016 y la meta 2016 implica un porcentaje de cumplimiento inferior a un 75%.

16 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2016 y la meta 2016.

17 Si bien se cumplió con la meta del indicador, se ha considerado un error de tipo omisión, en la instancia de validación técnica, de acuerdo con las definiciones establecidas en Programa Marco, debido a que el Servicio entrega un medio de verificación que no fue posible verificar el cumplimiento del indicador. Por lo tanto corresponde descontar 1% al cumplimiento global informado logrando un 9% de la ponderación.

**Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2016**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2016	Cumplimiento SI/NO	% Cumplimiento	Notas
				2014	2015	2016				
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	4 Porcentaje de procesos sancionatorios tramitados en un tiempo estándar en el año t.	(N° de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el año t / N° de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados, en el año t)*100.	%	48.7	80	89.6	55.6	SI	161%	4
Provisión de operaciones de comercio exterior.	5. Porcentaje de implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t.	(N° de normas emitidas en el marco de la agenda normativa en el año t / N° de normas seleccionadas en el marco de la agenda normativa del año t.)*100.	%	100	100	100	92	SI	108.7%	5
Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.	6. Porcentaje de Atención de llamadas de mesa de ayuda, que entrega soporte funcional a los Agentes de Aduana, en el año t.	(N° de llamadas contestadas en el año t / N° de llamadas recibidas en el año t)*100.	%	72	77	90	80	SI	112.5%	6
Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.	7. Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t.	(Cantidad de respuestas realizadas a consultas de estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas dentro de tiempo estándar, presentadas en el año t / Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t)*100.	%	83	78.1	90.8	77	SI	118%	7

Porcentaje global de cumplimiento: 99%

NOTAS:

1. Considera únicamente suspensiones de despacho realizadas a documento DIN código 101 y 151. Este indicador se medirá mensualmente.
2. En el Indicador se excluyen las denuncias anuladas (código 14) en el Sistema DECARE. Este indicador se medirá mensualmente.
3. Para el año 2016 se espera incluir en la medición, auditorías que sean realizadas a agentes finales (exportadores e importadores) e intermedios (Agentes de Aduanas y almacenistas). Este indicador será medido anualmente, de manera acumulada en reportes mensuales, que permitirá indicar el nivel de avance parcial, con respecto del programa establecido.
4. En el denominador se consideran únicamente aquellos procesos sancionatorios iniciados en el año 2016, por las Aduanas Regionales que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año 2016.

El numerador, contabiliza el total de los procesos sancionatorios terminados en tiempo estándar. El tiempo estándar corresponde a 90 días hábiles y se contabilizará desde la fecha del último ingreso del expediente disciplinario en la oficina de partes de la Dirección Nacional por parte de las Aduanas Regionales hasta la firma de la notificación al agente intermedio. Al igual que el denominador considera únicamente aquellos procesos sancionatorios que nacen en las aduanas regionales y que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año calendario.

5. Dentro del periodo año t-1, el Director Nacional de Aduanas invita mediante oficio al sector público y privado a presentar iniciativas para conformar la Agenda Normativa del año t, en el marco de la actualización y armonización de legislación, normativas y procedimientos aduaneros a ser revisados por el Servicio. Estas iniciativas se seleccionan en base a los siguientes criterios: beneficios, pertinencia y factibilidad. Desde el punto de vista de los beneficios se evalúa la utilidad que representa la iniciativa; la pertinencia se mide en función de la concordancia con el marco de referencia de la agenda normativa, y la factibilidad corresponde a la posibilidad de implementación de la iniciativa desde el punto de vista técnico, económico y jurídico.

El resultado de la selección es aprobado por el Director Nacional mediante resolución emitida dentro del año t-1. Posteriormente se designan equipos de trabajo para cada una de las iniciativas que ahora conforman el conjunto medidas seleccionadas a implementar en el año t, y que forman la base de cálculo para el indicador.

Se entiende por medida implementada la aprobación por parte del Director Nacional de la resolución, oficio normativo respectivo o aprobación del informe al que da lugar la medida en caso de tratarse de un estudio, desarrollo de sistema u otro similar, con independencia de las respectivas fechas de entrada en vigencia, por cuanto éstas dependen de otros factores, mayoritariamente externos.

El avance del indicador debe medirse exclusivamente en los meses de agosto y diciembre, fechas de aprobación previstas para las medidas de corto y mediano plazo respectivamente. Con todo, podrá solicitarse como verificación del avance los informes trimestrales emitidos por los equipos de trabajo, en los meses de abril, julio, octubre y diciembre.

6. Para el cálculo del indicador, no se considerará las llamadas recibidas cuando existan fallas en los sistemas de comunicación, suspensión de servicios externos de conectividad, fallas en los servidores que soporten dicho proceso o llamadas en las cuales el usuario corta o abandona la comunicación. Este indicador se medirá mensualmente.
7. Considera sólo las consultas asignadas directamente en el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) al Departamento de Estudios de la Dirección Nacional de Aduanas. No incluye las derivaciones efectuadas desde otras Unidades del Servicio al Dpto de Estudios por considerarse asignación indirecta. Del mismo modo, no se incluyen las consultas derivadas por el Depto. Estudios a otras Unidades del Servicio. Para el cálculo del plazo de respuesta de las consultas despachadas por el Dpto. Estudios se considerará la fecha de ingreso al SGS y fecha de respuesta que consta en el SGS. El tiempo de respuesta estándar es de 12 días hábiles (lunes a viernes excepto festivos) para las consultas respondidas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2016

Este Indicador se mide mensualmente.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Información que entregará SEGPRES a través de aplicación Balance de Gestión Integral 2016

Anexo 6: Informe Preliminar¹⁸ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas¹⁹ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016)

PROCESO DE MONITOREO DE PROGRAMAS E INICIATIVAS 2016

Inicio | MENÚ DE NAVEGACIÓN | ESTADO GENERAL DE EJECUCIÓN

OFERTA PROGRAMÁTICA 2016

Programa/Iniciativa	Subida	Fecha de actualización	Efectos de ejecución
Programa de Atención a la Infancia y Adolescencia	Programa	16/07/2016	100%
Programa de Atención a la Vejez	Programa	16/07/2016	100%

DOCUMENTACION

- Inicio
- Manual de Usuario - Programas
- Manual de Usuario - Monitoreo
- Manuales de Procedimientos

18 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

19 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	99%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						99%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Equidad de Género	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Resultado Fnal
		Ponderación	N° Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	80%	7	79%	7	1		79%
2	Medir, informar correctamente y publicar los Indicadores Transversales	20%	7	20%	7	No aplica	No aplica	20%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0%	0	No aplica		0%
	Total	100%	14	99%	14	1		99%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁰	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²¹	Incremento por Desempeño Colectivo ²²

No Aplica para Servicio Nacional de Aduanas

20 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.

21 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

22 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

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

BOLETÍN: 10165-05

Descripción: Proyecto de Ley que Moderniza la Legislación Aduanera

Objetivo: Modificar la Ordenanza de Aduanas y otros cuerpos legales, propuestas que tienen por objeto introducir mejoras en los procesos aduaneros para simplificar el desarrollo de las operaciones de comercio exterior, manteniendo la fiscalización sobre las mismas. En particular, considera que las empresas de menor tamaño y ciertos operadores pueden retirar sus mercancías para consumo y comercialización garantizando el pago de los derechos e impuestos; crea la destinación de depósito aduanero; se introducen mejoras en el régimen de admisión temporal perfeccionamiento activo; se incorpora legalmente la actividad que desarrollan ante la aduana los Courier; otra tanto ocurre con la figura del operador económico autorizado; se introducen modificaciones en lo relativo a la forma de constituir el mandato para despachar; se agregan importantes innovaciones en lo relativo a subastas aduaneras, considerando la posibilidad de realizarla vía electrónica; se propone ampliar el plazo de suspensión del despacho para mercancías infractoras del derecho de propiedad industrial e intelectual; se estandarizan los plazos para la formulación de los cargos por derechos dejados de percibir y se radica en aduanas la facultad para tramitar las solicitudes de franquicias aduaneras que soliciten personas lisiadas o con discapacidad.

Fecha de ingreso: 01.07.2015

Estado de tramitación: 31.12.2016. Segundo Trámite Constitucional Senado.

Beneficiarios directos: Importadores, exportadores, operadores comerciales que intervienen ante el Servicio, comercio exterior en general.

BOLETÍN: 9892-07

Descripción: Perfecciona la justicia Tributaria y Aduanera

Objetivo: Agilizar tramitación procedimientos jurisdiccionales aduaneros

Fecha de ingreso: 03.03.2015

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional

Beneficiarios directos: Fisco y contribuyentes