



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Hacienda

**Servicio Nacional de
Aduanas**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	22
.3. Resultados de la Gestión año 2020	25
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	39
.5. Anexos	46
.Anexo 1: Identificación de la Institución	47
.Anexo 2: Recursos Humanos	52
.Anexo 3: Recursos Financieros	63
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	70
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	73
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	74
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	74
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	75
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	77
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	78
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	79
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	80
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	81

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Hacienda

Presentación del Ministro

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía y generar condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo. Esta tarea fue encomendada por el Presidente de la República y es llevada a cabo a través de los Servicios dependientes y relacionados el Ministerio de Hacienda: Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas, Servicio de Tesorerías, Dirección de Compras y Contratación Pública, Dirección Nacional del Servicio Civil, Unidad de Análisis Financiero, Superintendencia de Casinos de Juego, Consejo de Defensa del Estado y Comisión para el Mercado Financiero.

Durante el año 2020 el Ministerio de Hacienda llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento a sus 5 objetivos estratégicos:

1. Retomar el crecimiento económico fomentando instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3. Reducir el déficit fiscal estructural, estabilizar la deuda pública y fortalecer la institucionalidad fiscal.
4. Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.
5. Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.

En el año 2020 el impacto de la pandemia fue de proporciones históricas para nuestro país. El PIB de Chile se contrajo casi un 6% respecto al año anterior, alcanzando su punto más bajo durante el segundo trimestre, en el que la actividad cayó más de 14% respecto del mismo trimestre de 2019. En mayo de 2020, el Imacec mostró una caída histórica de más de 15%. Estas cifras importan, pues golpean directamente a nuestros compatriotas, a través de la pérdida de sus empleos y la caída en los principales ingresos de las familias. Así, cerca de 2 millones de chilenos perdieron sus trabajos producto de la pandemia, además de muchos otros compatriotas que vieron sus ingresos reducidos o sus emprendimientos en riesgo.

La crisis económica producida por la pandemia del Covid-19 ha llevado al Ministerio de Hacienda a cambiar las prioridades de la política fiscal hacia la pandemia, anunciando importantes medidas fiscales para apoyar a las familias y empresas, cuyos ingresos han sido golpeados por la crisis y situándose en una posición de política expansiva. Tras la llegada del virus a Chile en marzo de 2020, el Ministerio de Hacienda anunció la primera parte del Plan Económico de Emergencia, que se complementó posteriormente con más medidas y en lo más reciente con el acuerdo para enfrentar la pandemia sellado con los principales partidos de la oposición, llamado el Plan de Emergencia por la Protección de los Ingresos y la Reactivación Económica y del Empleo. El plan inicial contempló medidas por 17 mil 150 millones de dólares, equivalentes a un 6,9 por ciento del PIB anual, mientras que el acuerdo implica una combinación de gastos e incentivos tributarios por hasta 12 mil millones de dólares en un horizonte de 24 meses.

El Ministerio de Hacienda ha ejercido un rol fundamental en el diseño e implementación de los planes económicos de emergencia para mitigar esta crisis, y a su vez, ha continuado trabajando en el fortalecimiento institucional, la modernización del Estado y del sistema tributario y avanzar sistemática y progresivamente en priorizar la asignación de recursos según las necesidades de la ciudadanía.

Respecto de la modernización del Estado. El 24 de febrero de 2020 se publicó la Ley N° 21.210, sobre Modernización Tributaria que tiene como focos principales el incentivo a la inversión, el potenciamiento de las Pymes, la certeza tributaria, la simplificación del sistema tributario, la digitalización y el apoyo de los adultos mayores. La Modernización Tributaria es el resultado de amplios acuerdos alcanzados por el Gobierno, los que han permitido avanzar en la modernización de nuestro ordenamiento tributario. En materia de recaudación, se estima que esta reforma tributaria aumenta los ingresos fiscales en 2.204 millones de dólares anuales en régimen.

Asimismo, durante el año 2020 se promulgó el Decreto Supremo N°11 que crea la Comisión asesora Ministerial para mejorar la Transparencia, Calidad y el Impacto del Gasto Público, que tiene por objetivo asesorar en el diseño e implementación de una agenda de modernización del sistema presupuestario y del gasto público, para mejorar la transparencia, eficiencia, eficacia e impacto en el uso de recursos públicos.

Además, el Ministerio de Hacienda ingresó un Proyecto de Reforma Constitucional que faculta al Banco Central para comprar y vender en el mercado secundario abierto instrumentos de deuda emitidos por el Fisco, en circunstancias excepcionales. Las circunstancias excepcionales y transitorias descritas en el proyecto, aseguran que su atribución se utilice excepcionalmente y dentro del espíritu de la norma constitucional, evitando que sea empleada para financiar el gasto fiscal. El Consejo determinará mediante acuerdo fundado si se podrán realizar este tipo de transacciones.

En las circunstancias excepcionales por las que atraviesa la economía, es de vital importancia contrarrestar el shock negativo transitorio y entregar herramientas de estímulo fiscal y monetario que permitan dar un impulso a la actividad y el empleo, así como proteger los ingresos de las familias. El Ministerio de Hacienda se ha comprometido a redoblar los esfuerzos para entregar apoyo a todos los agentes que se han visto afectados por el Covid-19: trabajadores, empresas y familias. Las cifras inéditas del Plan Económico de Emergencia y el histórico Plan de Emergencia por la Protección de los Ingresos y la Reactivación Económica y del Empleo son factibles gracias al manejo fiscal prudente y responsable que ha mostrado Chile a lo largo de los últimos años. En el mediano plazo, una de las principales tareas del gobierno será velar por la sostenibilidad de las cuentas fiscales, para lo cual la recuperación económica será fundamental.

Secretaría y Administración General Ministerio de Hacienda

La Secretaría y Administración general del Ministerio de Hacienda ha estado trabajando para elevar la capacidad de largo plazo de la economía, lo que implica promover el fortalecimiento institucional, consolidar las finanzas públicas, profundizar la apertura comercial, promover la competencia, modernizar el Estado y diversificar la economía, entre otras materias.

Con el objetivo de contener la desaceleración de la actividad económica y hacer frente a la crisis sanitaria, En marzo del año 2020, el Gobierno, a través del Ministerio de Hacienda, lanzó un Plan Económico de Emergencia (PEE), cuyos ejes principales son la protección de los empleos e ingresos laborales, la inyección de liquidez para apoyar a las empresas, especialmente a las Pymes y el apoyo a los ingresos de las familias. Para cumplir tales objetivos, el PEE moviliza recursos por más de US\$ 17 mil millones, lo que equivale a 6,9% del PIB de 2020.

Entre las medidas para apoyar el empleo y los hogares se generaron avances en materias contenidas por el Plan de Emergencia por la Protección de los Ingresos y la Reactivación Económica y del Empleo, entre ellas la Ley de Protección del Empleo y la Flexibilización del seguro de cesantía, medida acompañada con un compromiso de inyección al seguro de cesantía que asciende a US\$ 2.000 millones por parte del Estado, a fin de salvaguardar los ingresos de aquellos trabajadores pertenecientes a las actividades económicas más afectadas por la pandemia. Esta medida está regulada por la Ley N° 21.227, promulgada el 1 de abril del año 2020. Otra de las medidas contenidas en este Plan son aquellas relacionadas con la liquidez para el sistema productivo, permitiendo a las empresas diferir el pago de impuestos mensuales (PPM e IVA), Rebaja transitoria, por seis meses (hasta septiembre), del Impuesto de Timbres y Estampillas hasta 0%, y el programa de garantías crediticias FOGAPE-COVID para incentivar el otorgamiento de préstamos frescos de capital de trabajo.

Por su parte, la agenda social del Plan Económico de Emergencia Covid-19 se ha centrado en disponer de instrumentos de política social que den respuesta a individuos que presentan una realidad muy heterogénea a través del Ingreso Familiar de Emergencia, Bono de Emergencia Covid-19, Aporte Fiscal Clase Media, Préstamo Estatal Solidario, Bonos Clase Media, y préstamos solidarios a transportistas.

En relación al contexto internacional, Chile volvió a los mercados internacionales en mayo de 2020 con la reapertura de un bono en Euros con vencimiento en 2025, por EUR500 millones, así como la emisión de un bono denominado en dólares y con vencimiento en 2031, por US\$ 1.458 millones. Las tasas obtenidas fueron de 1,165% en el caso de Euros, y de 2,454% para dólares, reafirmando la confianza de los mercados en el país, más aún en el contexto de pandemia

Respecto de materias en modernización tributaria, se publicó la Ley N° 21.210 sobre Modernización Tributaria que tiene como focos principales el incentivo a la inversión, el potenciamiento de las Pymes, la certeza tributaria, la simplificación del sistema tributario, la digitalización y el apoyo de los adultos mayores. En materia de recaudación, la Modernización Tributaria aumenta los ingresos fiscales en dos mil 204 millones de dólares anuales en régimen

Dirección de Presupuestos

La Dirección de Presupuestos (Dipres), como institución responsable de la formulación y ejecución del Presupuesto de la Nación, durante el año 2020 dio cumplimiento a las etapas del proceso de formulación presupuestaria correspondiente al Presupuesto 2021, considerando el ingreso del proyecto de ley dentro del plazo legal, hasta el despacho del erario nacional el 28 de noviembre de 2020, con su consecuente promulgación como Ley de la República. Lo anterior, en el contexto de la pandemia provocada por el Covid-19, significó esfuerzos importantes, tanto humanos, como de recursos fiscales, destinados a enfrentar las dificultades derivadas de la emergencia.

En la formulación para el año 2021, se priorizó el cumplimiento de los compromisos del programa de gobierno del presidente Sebastián Piñera, así como aquellos adquiridos durante el año 2020, derivados de las emergencias sanitaria y social, incluyendo el Fondo de Emergencia Transitorio, mediante el cual se consignaron recursos extraordinarios para atender materias de empleo, inversión en infraestructura, apoyo a pymes, apoyo a sectores específicos como la cultura, el turismo, etc., entre otros. Cabe destacar que la formulación 2021 se realizó en base a una metodología de base cero ajustada, la que, en base a criterios de evaluación, eficiencia y priorización, permitió redirigir gasto hacia el manejo de la pandemia y hacia medidas económicas tendientes a mitigar los efectos económicos de la crisis sanitaria y cimentar el camino de la reactivación.

La ejecución del presupuesto 2020 involucró gastos del Gobierno Central Total por \$54.793.037 millones, en línea con lo proyectado para el año, e ingresos totales por un total de \$40.150.115 millones, lo que implicó un Balance Efectivo de -\$14.642.922 millones, es decir un déficit de 7,3% del PIB. Esto corresponde a un incremento del déficit efectivo de 4,4 puntos porcentuales del PIB con respecto al 2019, ya que en dicho año el déficit alcanzó un 2,9% del PIB. Cabe indicar, que para el año 2020 se ejecutaron \$5.056.404 millones asociados al financiamiento del Plan Económico de Emergencia y otras medidas para enfrentar la pandemia.

Con todo, al cierre del año 2020 el gasto del Gobierno Central Total alcanzó una tasa de variación real anual de 10,4%; siendo mayor a la del año 2019 que fue de un 4,2% y mayor que la tasa de crecimiento del PIB, cercano al -5,8%. La ejecución del Gasto del Gobierno Central Presupuestario al mes de diciembre del 2020 llegó a un 106,5% con respecto a la Ley Aprobada, incluyendo tres ajustes fiscales necesarios para redestinar recursos hacia las áreas prioritarias de la emergencia.

En términos del Balance Estructural, en 2020 se alcanzó un déficit de 2,6% del PIB. El saldo de Deuda Bruta del Gobierno Central (DBGC) totalizó \$65.167.462 millones al cierre del ejercicio 2020, equivalente al 32,5% del PIB.

Por último, también se destaca que durante 2020 finalizaron un total de 17 evaluaciones ex post: 13 evaluaciones en la línea Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), 3 evaluaciones en la línea Evaluación Focalizada de Ámbito (EFA) y una Evaluación de Impacto (EI), todas comprometidas durante procesos previos de formulación del Presupuesto.

Servicio de Impuestos Internos

La situación actual que vive nuestro país ha generado grandes desafíos a nuestras instituciones, lo que nos ha obligado a cambiar la forma de relacionarnos con los ciudadanos, a optimizar el presupuesto y a hacer más eficientes cada uno de los procesos. Como país enfrentamos profundas necesidades y esto hace aún más preponderante el rol del Servicio de Impuestos Internos, para continuar contribuyendo a que el país cuente con los recursos que la ciudadanía requiere.

En este sentido, el Servicio desplegó sus mayores esfuerzos en innovación de procesos, adaptación de sistemas y capacidad técnica, para cumplir en muy breve periodo, con la entrega masiva de beneficios sociales destinados a los sectores más afectados por la pandemia. El Servicio impulsó distintas iniciativas y acciones tendientes no solo a facilitarles a los ciudadanos el acceso a los beneficios en el marco de la ley, sino también apoyando el cumplimiento a sus responsabilidades tributarias.

Junto al anterior desafío, durante el año 2020 se sumó la implementación de la Ley de Modernización Tributaria, que significó grandes esfuerzos para cumplir de forma íntegra con cada una de las medidas, como lo fue la generación de la respectiva Normativa, la implementación de procesos y procedimientos, adaptación de sistemas, capacitaciones internas.

Dentro de las medidas, encontramos la creación de los nuevos Regímenes Tributarios, donde se traspasaron de forma automática, de acuerdo con sus características, 1.800.000 contribuyentes. Otra de las grandes medidas fue la obligatoriedad del uso de la Boleta Electrónica de Venta de Bienes y Servicios, que entró en vigencia en enero de 2021, para los facturadores electrónicos, y en marzo, para los demás contribuyentes. Para facilitar el proceso de adaptación, en septiembre de 2020, el Servicio habilitó un sistema gratuito para la emisión de estos documentos tributarios, además de una App gratuita para dispositivos móviles y una sección especial en sii.cl. Otras medidas que se implementaron fueron el IVA a los Servicios Digitales y la Sobretasa a propietarios de Bienes Raíces cuyos avalúos fiscales, en suma, excedan los \$400 millones de pesos.

Todas estas medidas, sumado a los beneficios a los ciudadanos producto de la emergencia sanitaria, llevó al Servicio a replantear la forma en que nos relacionamos al interior de la organización y también con nuestros contribuyentes, con el fin de asegurar el cumplimiento tributario. Esto ha implicado disponer de diversas medidas que permitan continuar entregando los servicios habituales a los contribuyentes, además de facilitar su cumplimiento con mayores opciones de servicios online.

Estos esfuerzos se han evidenciado en distintos reconocimientos al Servicio, como el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2020, en la categoría Servicios Públicos; el resultado de satisfacción neta en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes; la obtención del mejor resultado entre los 37 organismos públicos participantes en la primera versión del Índice de Innovación Pública 2020.

Por su parte, para generar conciencia en la ciudadanía respecto de la importancia que tiene hoy más que nunca el pago de impuestos en el desarrollo de nuestro país, el Servicio puso a disposición de la ciudadanía una rendición de cuentas del Gasto Público. Este consiste en un reporte personalizado que detalla el monto pagado de impuestos y cómo se utilizaron dichos recursos, por tipo y área del gasto público.

Para el año 2021, se trabajará fuertemente en el Plan de Gestión de Cumplimiento Tributario (PGCT), que permitirá recaudar \$1,7 billones de pesos. Los focos del PGCT 2021 estarán centrados en apoyar decididamente a los contribuyentes para que cumplan con sus obligaciones tributarias con especial énfasis en los pequeños; entregar nuevas herramientas que contribuyan a mantener actualizada la información que el SII tiene sobre los contribuyentes; orientar y asistir a los emprendedores para incentivar su

formalización, y focalizar las acciones de fiscalización en Grandes Contribuyentes, Multinacionales, actualización del catastro de bienes raíces, contribuyentes de comportamiento agresivo y contribuyentes de Alto Patrimonio, además de controlar el uso correcto de las franquicias y exenciones del Impuesto Territorial.

Servicio Nacional de Aduanas

El Servicio Nacional de Aduanas, cumple con fiscalizar y facilitar el comercio exterior, para contribuir a la recaudación fiscal, al desarrollo económico, a la competitividad y la protección del país y las personas, a través de procesos sinérgicos, efectivos y transparentes, sustentados en una gestión estratégica e inteligente de los datos e información.

En el año 2020, se presentó un panorama extremadamente difícil en el ámbito económico, social y sanitario en todo el mundo, que significó una variación negativa del 8,3% en nuestro intercambio comercial respecto del año anterior. Esta disminución representó 11.011 millones de dólares en valor FOB. Asimismo, la recaudación tributaria nacional totalizó un monto de 40.775 millones de dólares, alcanzando un nivel de participación del 81,0% respecto del total de los ingresos percibidos por el Gobierno Central durante el año 2020, y representó un 16,4% del PIB global del país. Estos ingresos por concepto tributario registraron una variación negativa del 17,1%, lo que generó una reducción en los impuestos recaudados a nivel nacional de 8.439 millones de dólares, respecto del año 2019. En relación con la participación exhibida por el Servicio Nacional de Aduanas dentro del total de gravámenes percibidos por el país, fue del orden del 29,2%, es decir, 11.912 millones de dólares (4,8% del PIB), cifra que registró una disminución del 12,2% en comparación al recaudo aduanero del año anterior.

Los resultados anteriores permitieron visualizar espacios para que Aduanas fuera capaz de adecuarse con celeridad a los nuevos desafíos, estableciendo en forma inmediata una serie de acciones concretas para simplificar y asegurar las operaciones en todos los puertos marítimos, aéreos y terrestres de Chile, que posibilitaron mantener activas la cadena logística y las operaciones de comercio exterior del País, destacándose especialmente las facilidades concedidas para el ingreso preferente de mercancías declaradas como insumos críticos y donaciones efectuadas al Gobierno de Chile por instituciones de beneficencia u organismos gubernamentales extranjeros para enfrentar la emergencia sanitaria. Al respecto, puede indicarse que se importó por concepto de donaciones un monto 20.036 millones de dólares en valor CIF, y por insumos críticos un monto de 2.155 millones de dólares en valores.

En la misma línea, el Servicio dispuso una serie de medidas que facilitaron el comercio exterior lícito, mejorando e integrando los procesos asociados a trámites, reduciendo demoras y trámites innecesarios, logrando durante el

año contar con el 81% de los trámites digitalizados del Registro Nacional de Trámites.

Finalmente, cuando el escenario internacional se ha vuelto más adverso e incierto por la pandemia y estado de la economía mundial, el Servicio Nacional de Aduanas no ha cesado en los esfuerzos de combatir el comercio ilícito, con destacados hallazgos en la incautación de drogas, cigarrillos, armas, fuegos de artificio, contrabando y propiedad intelectual, que se traducen en un incremento del 27,7% en las denuncias por contrabando respecto del año anterior. Todos estos esfuerzos deben sumarse a las medidas de reimpulso económico que el Gobierno definió para instalar las bases de un comercio exterior lícito que permita el desarrollo y fomento de la economía, escenario en el que Aduanas tiene un rol fundamental que evidentemente debe cumplir en forma coordinada con otros organismos y entidades, tanto públicas como privadas.

Servicio de Tesorerías

En el periodo 2020, Tesorería General de la República (TGR) consolidó la estrategia de modernización y transformación iniciada a fines de 2018. Un proceso profundo que ha movilizado a toda la institución en su compromiso con un Estado más cercano, eficiente y ágil, para responder a las necesidades de la ciudadanía. El trabajo sobre tres pilares esenciales es el que ha permitido avances sostenidos en este desafío: los usuarios y contribuyentes como el centro de su quehacer, en busca de entregarles una atención de excelencia; lo que a su vez exige contar con equipos de trabajo comprometidos, capacitados e innovadores y, en tercer término, la modernización de sus procesos, para garantizar procesos ágiles y una operación segura y eficiente, que a su vez permita una respuesta más rápida a los contribuyentes.

Esta transformación del servicio permitió que TGR pudiera responder adecuadamente a la implementación del Plan Económico de Emergencia, implementado por el gobierno, a raíz de la pandemia del COVID - 19. Al servicio le correspondió la entrega directa de los beneficios a más de 4 millones 300 mil personas, que recibieron montos directos en sus cuentas bancarias por \$1,6 billón (unos US\$ 2.000 millones), a los que se sumaron 230 mil bonos y préstamos a pequeños y medianos transportistas.

En el ámbito de la recaudación, se registraron 6,1 millones de pagos realizados por los contribuyentes a través del sitio web institucional; en distribución el Servicio concretó el pago de 1.667.365 bonos de clase media; la transferencia de ayuda monetaria a más de 100 mil pequeños y medianos transportistas; y la entrega de 930 mil préstamos blandos a microempresarios y trabajadores independientes.

En el ejercicio 2020, el monto de recaudación total recibida en la Tesorería General de la República fue de 68,51 billones de pesos, lo que representa un aumento de 30% en relación a 2019. A su vez, la recaudación espontánea ascendió a 53,31 billones de pesos, esto significa un aumento de 21% respecto del periodo anterior, lo que confirma el alto nivel de cumplimiento de la ciudadanía con sus compromisos fiscales, ya que representa 78% de la recaudación total.

En relación a la gestión de inversiones, el principal desafío del año 2020 fue realizar procesos eficientes y que aseguraran en todo momento la continuidad operacional, con el fin de garantizar la disponibilidad de los fondos del Tesoro Público. Como nuevas iniciativas en el área de Finanzas Públicas de TGR, se implementó la contabilidad automática para las inversiones de los Otros Activos del Tesoro Público y Fondos Especiales en Moneda Nacional; la optimización en conjunto a la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Programa Caja, cuyo objetivo es optimizar el uso de los recursos públicos, generando una mejor gestión del Aporte Fiscal Libre y, a partir de abril de 2020, se dio inicio a la subasta de dólares por parte de DIPRES a través de la plataforma DATATEC, la que fue materializada en forma exitosa por el área de Finanzas Públicas en coordinación con las distintas contrapartes, generando subastas de dólares por un total de 15.178 millones de dólares.

También como parte de las medidas de la Modernización Tributaria, se inició la recepción de impuestos digitales, con la implementación de una herramienta que permite registrar automáticamente en las arcas fiscales, los pagos efectuados por concepto de "Impuesto Digital" dando así cumplimiento a lo dispuesto por la reforma tributaria vigente. Esta recaudación de impuesto, a beneficio fiscal, es aplicado a empresas digitales o servicios de streaming, prestadas por personas o entidades domiciliadas o residentes en el extranjero.

En el marco de la Operación Renta, hasta entonces uno de los procesos más masivos que lleva a cabo TGR, durante 2020 se efectuaron 2,8 millones de devoluciones a contribuyentes, de los cuales 2,7 millones solicitaron su pago de manera electrónica, lo que equivale a un 96,8% del total. Debido a las medidas gubernamentales que se adoptaron en 2020, hubo dos procesos de devolución de renta extraordinarias (renta anticipada 2020 y 2021), que hicieron que en total se efectuaran 3,6 millones de devoluciones a contribuyentes por este concepto.

Dirección de Compra y Contratación Pública.

La plataforma Mercado Público que administra la Dirección ChileCompra mantuvo plena continuidad operacional el 2020, con un monto total transado de US\$12.365 millones, que representó un 7,8% más que el mismo periodo del 2019 por parte de entidades públicas. El sector salud es el que

más creció en términos de montos con un 24% (US\$ 4980 millones) y Obras Públicas con un 22% (US\$1.439 millones). A su vez se emitieron 1.622.611 órdenes de compra, lo que equivale a un 29% menos de las emitidas por los organismos en 2019.

El total de proveedores transando fue de 107 mil proveedores, el 96% de los cuales son Mipymes. A nivel nacional, la participación en montos transados de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) alcanzó más de US\$ 7.295 millones.

También destacan entre las cifras del año 2020, importantes avances en materia de modernización y eficiencia en las compras públicas gracias a la agregación de demanda en compras coordinadas entre algunas instituciones, las que permitieron ahorros por mejores precios que superaron los US\$ 21 millones, equivalentes a un 33% en relación al presupuesto estimado para estas compras.

En cuanto a los Convenios Marco, en el 2020 se instalaron nuevos convenios en aquellos rubros transversales, estandarizados y frecuentes del Estado, asegurando la obtención de precios de mercado e incluso ahorros para el Estado. Se generaron mayores niveles de competencia y apertura del mercado, disminuyendo los plazos (de 6 años a 2 años, e incluso a 1 año en algunos casos) y estandarizando productos, en búsqueda de la eficiencia y economías de escala. Se implementaron así los convenios de computadores, combustibles, mobiliario, artículos de escritorio y servicios para la emergencia, con ahorros en los precios obtenidos de entre 7% y 33,5% según los rubros.

Asimismo, se abrió el mercado para los rubros que no cuentan con las características mencionadas anteriormente, pasando a poder ser vendidos en forma abierta y competitiva por proveedores de todo el país, especialmente micro y pequeños, a través del nuevo canal de Compra Ágil, que permite un acceso abierto, transparente y competitivo, especialmente para las empresas de menor tamaño,; así como por la nueva modalidad de Bases Tipo de Licitación que entrega un formato estándar aprobado por la Contraloría General de la República. Estas nuevas modalidades con mayor competencia y flexibilidad se están aplicando para los rubros de neumáticos, producción de eventos, combustibles, perfiles de desarrollo, courier, avisaje y libros, entre otros.

En el año 2020, se transaron US\$ 82 millones en Compra Ágil en www.mercadopublico.cl a través de la emisión de 114.013 órdenes de compra. El 81% de los montos transados fueron a Mipymes en una amplia variedad de productos y servicios, la que ha ido aumentando a medida que los organismos utilizan esta herramienta que permite un amplio acceso a los proveedores, transparencia y menor burocracia.

En materia de transparencia, se facilitó la apertura de datos en las compras públicas través de la implementación de todos los procesos de compra disponibles en www.mercadopublico.cl en el Estándar Abierto de Contratación, también conocido como Open Contracting Data Standard (OCDS). Esto fue reconocido por el World Commerce & Contracting Association (WCCA) y Open Contracting Partnership (OCP), organismos destacados a nivel multilateral en materia de compras y datos abiertos, que recalcaron que la Dirección ChileCompra está en el grupo de países que han alcanzado los mayores avances en la construcción de un mercado público más abierto y accesible.

Finalmente, se ha trabajado en la próxima presentación del proyecto que moderniza la Ley N°19.886 de Compras Públicas, donde como Ministerio de Hacienda convocamos a la ciudadanía a través de una Consulta Pública participativa para que entregue su visión sobre el anteproyecto de ley, el que busca instalar más competencia y más transparencia en las compras públicas para que cada peso a través de las compras públicas se gaste de la mejor forma en bienes y servicios para la ciudadanía, buscando el mejor uso posible de estos recursos fiscales.

Dirección Nacional del Servicio Civil

Ante la crisis sanitaria, el Servicio Civil readecuó las líneas de trabajo en todas sus áreas y digitalizó todos sus procesos, dando cumplimiento al instructivo presidencial de transformación digital del Estado. El Sistema de Alta Dirección Pública (SADP) priorizó los concursos para proveer cargos críticos, especialmente en Salud, y adaptó su funcionamiento a través de reuniones telemáticas, para las sesiones del Consejo ADP, los comités de selección, la evaluación de candidatos/as por parte de empresas consultoras y la realización de entrevistas.

El año 2020, ADP terminó con 368 concursos finalizados y recibió 48.716 postulaciones. La duración de los concursos para cargos adscritos fue, en promedio, de 69 días corridos (en 2007 fue de 110 días), mientras que, en materia de costos, se registró una disminución del 20,1% con respecto a 2019, por un menor uso del servicio de búsqueda de candidatos y la rebaja de los costos promedio de las empresas consultoras.

En el ámbito educacional, se nombraron 261 directores/as de establecimientos educacionales, sumando un total de 2.075 directores/as con nombramiento vigente. De esta forma, siete de cada diez estudiantes de educación municipal cuenta con un director/a seleccionado con apoyo de la ADP. También se registraron 13 nombramientos de jefes/as DAEM de comunas de más de 1.200 estudiantes matriculados y 1 de menos de 1.200. En el marco de la Ley N°21.040, de 2017, que creó el Nuevo Sistema Nacional de Educación Pública, en 2020 se llevaron a cabo los nombramientos de los directores/as ejecutivos de los SLEP Gabriela Mistral, Valparaíso, Atacama, Andalién Sur y Chinchorro, haciendo posible que el

100% de los 11 SLEP creados en una primera etapa cuenten con un director/a nombrado por concurso ADP.

Como parte de su rol rector en materias de gestión y desarrollo de personas, el 2020 el Servicio Civil verificó el cumplimiento de las normas de aplicación general en ministerios y sus servicios dependientes o relacionados, observando un porcentaje promedio de cumplimiento del 81%. Las normas con mayor nivel de acatamiento fueron Concursabilidad y Carrera Funcionaria (100%) y Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral (98%).

Respecto a la concursabilidad en el Estado, durante 2020 el portal www.empleospublicos.cl difundió 4.124 convocatorias, cifra que representa una disminución del 35% respecto de 2019, por efecto de la pandemia y la Circular 15 del Ministerio de Hacienda. Asimismo, un total de 2.493 estudiantes fueron seleccionados por el Programa Prácticas Chile, para efectuar su práctica en el Estado.

En materia de capacitación y formación en el Estado, la plataforma Campus SC, capacitó a 6.493 funcionarios/as de 60 servicios públicos. Además, se llevó a cabo la segunda versión de la Red de Mujeres Líderes en el Estado, fortaleciendo el desarrollo profesional de 50 funcionarias de 25 servicios públicos, quienes fueron guiadas por 42 mentoras, y se realizaron dos versiones del programa de mentoring inverso Líderes Digitales, congregando a 174 funcionarios públicos de 52 servicios.

En cuanto a las acciones de reconocimiento la iniciativa Yo Sirvo a Mi País se focalizó en enfrentar la pandemia. De este modo, el Servicio Civil junto al Ministerio de Salud implementaron el portal Yo Sirvo a Mi País en la Emergencia Covid-19, para reclutar a personal sanitario, cerrando con 14 mil profesionales y técnicos inscritos, de los cuales 4 mil fueron contratados en distintos servicios de salud del país.

Como parte del trabajo surgido de la Agenda de Modernización del Estado, el año 2020 el Servicio Civil realizó un trabajo de coordinación con distintos actores del mundo público para impulsar, a través de coloquios, la reflexión sobre el futuro del empleo público y el perfeccionamiento del SADP. Asimismo, el Servicio Civil (DNSC) y el Consejo ADP modificaron las remuneraciones del Presidente de la República, Ministros de Estado, Diputados, Senadores y otras altas autoridades, encomendando al Consejo de Alta Dirección Pública la rebaja transitoria de las remuneraciones por una única vez, en cumplimiento de la Ley N°21.233.

Unidad de Análisis Financiero

En 2020, la pandemia de la COVID-19 fue vista por las organizaciones delictivas como una oportunidad para hacer crecer su negocio a través de

fraudes, estafas, falsificación de productos médicos o aprovechamiento de las medidas de estímulo implementadas por los gobiernos.

En este escenario, los esfuerzos globales para prevenir y combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y el de la proliferación de armas de destrucción masiva, tienen por objetivo lograr condenas que priven de libertad a los delincuentes y, además, golpeen duramente sus finanzas y su capacidad para reiniciar actividades ilícitas, a través de terceros.

La clave para aumentar el número de activos incautados es llevar adelante más y mejores investigaciones financiero-patrimoniales en delitos complejos tales como el narcotráfico, el contrabando y la corrupción.

En este contexto, el trabajo que realizan 16 entidades públicas lideradas por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), en el marco de la Estrategia Nacional para Prevenir y Combatir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), es y ha sido fundamental no solo para fortalecer la cooperación y el intercambio de información interinstitucional, sino también para sancionar y dismantelar económicamente a los criminales.

La implementación de diversas medidas contra el LA/FT, así como las capacitaciones y la coordinación interinstitucional, han generado un círculo virtuoso en el cual los sectores público y privado son cada vez más activos para prevenir, detectar y perseguir ambos delitos y, con ello, fortalecer el Sistema Nacional Antilavado de Activos y contra el Financiamiento del Terrorismo (ALA/CFT), que coordina la UAF. La efectividad de estas medidas se refleja en que, entre los años 2007 y 2019, los Tribunales de Justicia chilenos han dictado 167 sentencias definitivas condenatorias por el delito de lavado de activos, las que involucran a 368 personas condenadas (260 hombres y 108 mujeres).

Hasta el año 2014, el principal delito base de dichas sentencias era el tráfico de drogas, al representar más del 80% del total. Sin embargo, entre el 2014 y 2019, el narcotráfico redujo su participación hasta situarse en un 40,9%. En igual lapso, las sentencias por delitos precedentes relacionados con la corrupción, esto es, cohecho, fraude al fisco, malversación de caudales públicos y negociación incompatible, aumentaron hasta alcanzar un 46,9%.

Solo una comprensión integral de los riesgos de LA/FT permite establecer las estrategias y prioridades nacionales para combatir ambos ilícitos. De acuerdo con la Evaluación Nacional de Riesgos de LA/FT, elaborada por la UAF, los riesgos de lavado que tiene el país se relacionan, principalmente, con el narcotráfico, la corrupción, la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes.

Estos, y otros delitos base de lavado de activos, generan una vasta cantidad de ganancias todos los años. Según estimaciones de Naciones Unidas, el blanqueo de dinero equivale al 2,7% del Producto Interno Bruto mundial.

El objetivo de toda organización delictiva es ocultar el origen, identidad y destino del dinero o bienes obtenidos ilegalmente. Por eso es imprescindible contar con buenas prácticas de investigación financiera, que permitan identificar y localizar patrimonios ilegítimos que después se puedan incautar y, ojalá, restituir a sus verdaderos dueños y al Estado.

Mientras tanto, el Gobierno, a través de la UAF, seguirá promoviendo la implementación de sistemas preventivos antilavado y anticorrupción en el sector público, e impulsando la Agenda de Modernización del Estado, entre cuyos desafíos están avanzar hacia un Estado más moderno. Íntegro, transparente y que esté siempre al servicio de las personas.

Superintendencia de Casinos de Juego

El 27 de enero de 2020, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género otorgó a la Superintendencia el “Sello Iguala-Conciliación Vida Laboral, Familiar y Personal”, convirtiéndose en el primer servicio público en obtener dicho reconocimiento, el cual se encuentra vigente, ya que durante el año la Superintendencia se recertificó en la norma NCH 3262-2012 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

El 27 de julio de 2020, la Superintendencia inició el proceso de otorgamiento de permisos de operación para doce casinos en Chile, que corresponden a los cupos que quedarán disponibles entre el 29 de julio de 2023 y el 14 de mayo de 2024. Este proceso se encuentra suspendido desde el año pasado, entre otras razones, debido a las condiciones sanitarias desfavorables, y a la operación reducida de los casinos de juego, por lo que se busca asegurar una adecuada e informada preparación por parte de los postulantes y renovantes de sus proyectos en sus respectivas ofertas técnicas y económicas.

El 12 de noviembre de 2020 la Superintendencia publicó la Circular N° 116 que imparte instrucciones de carácter general a las Sociedades Operadoras acerca del funcionamiento y operación del bingo electrónico, del uso de las salas del juego de bingo y el bingo electrónico interconectado, que se explota en casinos de juego autorizados de la Ley N° 19.995.

El 12 de noviembre de 2020 la Superintendencia emitió el Oficio Circular N° 40, a través del cual se informó la aprobación y vigencia del “Protocolo de Manejo y Prevención ante COVID-19 en casinos y establecimientos de juego y entretenimiento”, por parte del Ministerio de Salud, instruyendo la reapertura voluntaria de los casinos de juego que se ubiquen en las comunas ubicadas

en los Pasos 3 y 4, del Plan Paso a Paso, Nos cuidamos”, y recordando que es obligatoria para los recintos emplazados en el paso 5.

El 28 de noviembre de 2020 la Superintendente fue invitada a participar en la campaña denominada #Poderosas, a cargo del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y el Servicio Civil, la cual busca incrementar la participación de las mujeres en cargos de liderazgo en el Estado y aumentar la postulación de mujeres al Sistema de Alta Dirección Pública (ADP).

El 16 de diciembre de 2020, la Superintendencia amplió el alcance de la norma ISO 9001:2015, certificando el proceso de ejecución de la fiscalización de casinos de juego, junto con la puesta en marcha de la nueva plataforma tecnológica FISA para apoyar la ejecución del proceso.

Esta Superintendencia fue la primera institución pública en realizar una transferencia de documentos electrónicos al Archivo Nacional, usando la nueva plataforma de transferencia desarrollada por esa institución. Este fue el resultado de un proyecto piloto liderado por el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio y que contó con la colaboración de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

Durante el año 2020, la Superintendencia realizó tres estudios asociados a los procesos esenciales que se desarrollan en la institución, los que entregaron lineamientos para mejorar los mismos, así como sustentar propuestas de cambio regulatorio. Los estudios abordaron las siguientes temáticas: Tendencias en las homologaciones de implementos y material de juego; Mecanismos para integrar aspectos de Supervisión Basada en Riesgo en el proceso en el proceso de fiscalización; y Circunstancias modificatorias de responsabilidad en procedimientos administrativos sancionatorios con el objeto de incluir criterios de proporcionalidad.

Respecto a los productos estratégicos que brinda la Superintendencia, es posible señalar que entre el año 2014 y 2020, la Superintendencia ha reducido continuamente los tiempos de tramitación de los procesos sancionatorios (de 90 días a 75 días), respuesta a consultas (de 30 a 18 días), reclamos (de 90 a 75 días) y autorizaciones de cambios societarios (de 80 a 30 días).

Consejo de Defensa del Estado.

Durante el año 2020 el Consejo de Defensa del Estado (CDE) procuró mantener los más altos estándares de eficacia en la defensa judicial de los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado.

El año 2020 el número de ingresos de nuevos litigios contra el Estado presentó una disminución del 16%, pasando de 5.831 a 4.925 ingresos. Por

otra parte, los ingresos judiciales no contenciosos presentaron un leve aumento del 2%, pasando de 1.893 a 1.922 y respecto de las gestiones extrajudiciales hubo una disminución del 2%, pasando de 14.018 a 13.757 asuntos.

En el contexto de los resultados alcanzados en litigio contra el Estado, en materia de indemnización de perjuicios, reclamos de monto de indemnización, entre otras materias, se logró evitar un 84,7% de pagos demandados al Estado, lo que equivale a US\$559 millones, considerando que la cuantía total demandada ascendió a US\$659 millones. En este contexto, el desempeño del CDE ante los tribunales permitió un importante ahorro de recursos públicos para ser destinados a fines comprometidos en beneficio de toda la comunidad.

Respecto los hitos más relevantes del año 2020 cabe señalar:

- El CDE asumió la defensa de autoridades y organismos en numerosas acciones constitucionales, principalmente, recursos de protección, deducidas ante diversas Cortes de Apelaciones del país por todo tipo de recurrentes en el contexto de las movilizaciones sociales y, luego, de la pandemia por Covid 19. Concluido el primer trimestre del año, con la llegada de la pandemia, se reactivó la presentación de acciones constitucionales y, en marzo, el Consejo dio curso a su coordinación judicial. Esta coordinación de sus defensas logró un 98% de efectividad.
- Durante 2020 se desarrolló un arduo trabajo para asegurar la reparación de daños provocados al medioambiente y proteger el patrimonio natural, histórico y cultural del país. En la definición de las estrategias judiciales contó con la asesoría de la Unidad especializada de Medio Ambiente y la participación de las Procuradurías Fiscales en aquellas regiones donde se ocasionaron los daños.

Respecto de la Mediación por daños en salud, las restricciones sanitarias adoptadas para el control de la pandemia provocaron la suspensión de esta función por cuatro meses, lo que impactó significativamente en la continuidad de la labor de mediación que desarrolla el Consejo por daños ocurridos en establecimientos públicos de salud. Hacia mediados de año, la Unidad de Mediación puso en marcha un plan de reactivación de un volumen de alrededor de 800 audiencias en todo el país, innovando en el uso de mecanismos telemáticos, cuya efectividad permitió asegurar la continuidad del servicio.

Comisión para el Mercado Financiero. Avances de la Gestión 2020

La Comisión para el Mercado Financiero consolida de sus predecesores casi 100 años de historia. Siempre con la misión de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. A lo que se suma la visión de ser una institución técnica, confiable y de excelencia, con una mirada integral del sistema financiero y un actuar transparente frente a la sociedad.

Cumplir con esta tarea es un gran desafío, especialmente en los tiempos presentes, donde a la incertidumbre de la pandemia se suman sus efectos económicos, el descontento social y los desafíos de un nuevo proceso constituyente. En este ambiente es difícil percibir la labor rigurosa y silente del supervisor y regulador financiero, y sus importantes contribuciones al bienestar social.

La CMF supervisa más del 70% de los activos del sistema financiero. Al objeto de ejercer su labor, apoya su trabajo y estructura organizacional en tres pilares. Estos son el pilar prudencial, el pilar de conducta y el pilar de desarrollo del mercado financiero. El primero de ellos tiene como foco la solvencia, liquidez y gestión de riesgos de las instituciones financieras supervisadas, a objeto de resguardar su viabilidad y resiliencia. Lo que se busca es evitar que sus decisiones afecten a los clientes financieros, sean estos depositantes, tenedores de pólizas de seguros, comercios afiliados al sistema de pagos, entre otros. El pilar de conducta, por su parte, busca proteger a los inversionistas y usuarios que participan del mercado financiero, a través de promover la transparencia y un trato justo por parte de las instituciones financieras. El pilar de desarrollo responde a la necesidad de crear condiciones que faciliten la innovación y el acceso de los usuarios a productos financieros idóneos. Ello, como vía para alcanzar una mayor inclusión financiera.

La Comisión se estructura bajo un modelo de twin peaks (o cumbres gemelas), el cual permite alinear la estructura institucional con el mandato legal otorgado a la Comisión. Este modelo recoge las recomendaciones que nos hizo el Fondo Monetario Internacional (FMI) durante la asesoría prestada el 2018, además de la experiencia comparada con otros reguladores financieros a nivel global.

La agenda durante el 2020-21 estuvo marcada por iniciativas para hacer frente a los efectos de la pandemia tanto en el ámbito prudencial como de conducta y por la dictación e implementación de la normativa de Basilea III para la banca, especialmente el denominado Pilar 2, que busca asegurar que bancos mantengan capital en un nivel consistente con su nivel de riesgos y modelo de negocios. Se suman la modernización de los sistemas de pagos de bajo valor, la propuesta normativa que incluye nuevos requerimientos de información relativa a aspectos económicos medioambientales y sociales denominados ESG, avanzar en el Plan Institucional para hacer frente al cambio climático y continuar con la propuesta que permitirá cerrar brechas en materia de resolución bancaria y supervisión de conglomerados financieros.

Rodrigo Cerda Norambuena

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio Nacional de Aduanas, es el organismo público encargado de fiscalizar y facilitar el comercio exterior, controlando 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 y protegiendo las fronteras. Aduanas, además, se ha convertido en una entidad que facilita que las empresas nacionales puedan participar de manera efectiva en el mercado global, en condiciones similares a las de sus competidores, ayudando así, en el desarrollo y competitividad económica de Chile.

Durante el año 2020, el mundo enfrentó un momento difícil en los ámbitos económico, social y sanitario, donde Chile, al estar inmerso en el proceso de globalización, también se vio afectado por todas estas variables.

Las medidas forzosas adoptadas por los gobiernos a nivel mundial, con el fin de enfrentar la crisis sanitaria, tuvieron graves consecuencias en las principales economías. Los largos períodos de confinamiento que interrumpieron gran parte de las actividades productivas, primero en Asia y posteriormente en Europa, América del Norte y el resto del mundo. Así mismo, los cierres generalizados de fronteras afectaron el comercio internacional.

Del mismo modo, factores como la contracción del consumo, el aumento del desempleo, el alto nivel de incertidumbre económico, los largos períodos de cuarentena que generaron la paralización de los procesos productivos, entre otras variables, contribuyeron a la gran caída observada en las importaciones, afectando con ello directamente, la recaudación nacional por concepto de comercio exterior, la que disminuyó en 1.661 millones de US\$ (-12,2%).

La recaudación tributaria nacional totalizó un monto de 40.775 millones de dólares, alcanzando un nivel de participación del 81,0% respecto del total de los ingresos percibidos por el Gobierno Central durante el año 2020, y representó un 16,4% del PIB global del país.

Estos ingresos por concepto tributario registraron una variación negativa del 17,1%, lo que generó una reducción en los impuestos recaudados a nivel nacional de 8.439 millones de dólares, respecto del año 2019.

En relación con la participación exhibida por el Servicio Nacional de Aduanas dentro del total de gravámenes percibidos por el país, fue del orden del 29,2%, es decir, 11.912 millones de dólares (4,8% del PIB), cifra que registró una disminución del 12,2% en comparación al recaudo aduanero del año anterior.

En el ámbito fiscalización, se logró un incremento del 27.7% en las denuncias de contrabando, respecto del año anterior. Por otra parte, en base al trabajo conjunto entre Aduanas y Policías, se incrementó en un 6,41%, la cantidad de cajetillas incautadas con respecto al año 2019.

Durante el año 2020, se implementó el portal www.subastaaduanera.cl, a través del cual, se desarrolló la primera subasta aduanera online. Este gran esfuerzo, permite la transformación de este sistema, otorgando igualdad de oportunidades a todos los interesados en participar en los remates aduaneros, a lo largo del territorio nacional. En la primera subasta aduanera online se recaudaron, para las arcas fiscales, \$540.539.319, con 53 lotes adjudicados.

Para cumplir con sus funciones, en el año 2020 Aduanas, contó con una dotación de 2.041 funcionarios, de los cuales 1.280 (63%) se encontraban realizando labores presenciales, debido a la naturaleza propia de la labor aduanera que implica estar en los puertos marítimos, terrestres y aéreos, almacenes extraportuarios y en las avanzadas fronterizas, para poder controlar y fiscalizar con efectividad el ingreso y salida de carga. Los funcionarios de Aduanas están presentes, en la Dirección Nacional, 10 Direcciones Regionales, 6 Administraciones de Aduanas y 41 pasos fronterizos y avanzadas.

Con la llegada del COVID 19 y la crisis sanitaria, este Servicio adoptó una serie de medidas de contingencia, para reducir trámites presenciales, reforzando el uso de tecnologías y herramientas digitales, además de estar presentes en los puntos de control que permanecieron abiertos. Cumpliendo el 100% de las labores de fiscalización, sino también garantizando el flujo del comercio exterior de las mercancías que abastecen al país y las que se exportan al exterior, como los productos mineros que son claves para la economía nacional y las arcas fiscales.

También Aduanas tuvo una labor importante en la recepción de insumos médicos críticos para enfrentar la pandemia, emitiéndose normativas especiales para facilitar y acelerar su ingreso al país. Mediante estas

medidas de facilitación COVID 19, durante el año 2020, se importaron por concepto de Donaciones un monto CIF de US M\$ 28.036 y por Importación de insumos médicos por un monto CIF de US M\$ 2.155.402.

El surgimiento de esta pandemia y sus desastrosas consecuencias llevó a implementar como Servicio estas medidas de carácter operativo y normativo, muchas de las cuales deberán permanecer en el tiempo, brindando mayores condiciones de seguridad en el trabajo para las funcionarias y los funcionarios , quienes seguirán aportando a la actividad del comercio exterior de nuestro país, sabiendo el rol estratégico y fundamental del Servicio, en la seguridad fronteriza y en el desarrollo económico del país.

3. Resultados de la Gestión año 2020

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

La capacidad del Servicio Nacional de Aduanas de responder con procesos aduaneros eficaces y eficientes influye considerablemente en la competitividad económica del país, en el crecimiento del comercio internacional y en el desarrollo del mercado global; facilitando el comercio exterior lícito, a través de la mejora en sus procesos, simplificación de procedimientos, aumento de la transparencia de los flujos de información, que permiten fortalecerlo, reduciendo las demoras y el papeleo innecesarios, haciendo que el comercio sea fluido y ágil.

Aduanas se ha sumado fuertemente al desafío país de modernizar las instituciones públicas y la transformación digital del Estado, enfocándose en el uso estratégico e inteligente de datos, flujos de información y tecnologías, agregando valor a la gestión institucional y responder de forma más eficaz y eficiente a las necesidades de ciudadanos, mediante soluciones innovadoras, con altos estándares de servicio y seguridad. En este sentido, el Servicio ha avanzado en la integración con otras entidades, el desarrollo de aplicaciones informáticas, la digitalización de procesos y trámites aduaneros, logrando que más del 80% de sus trámites se encuentren digitalizados durante el año 2020,

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

Durante el transcurso del año 2020 la Institución desarrolló diversas líneas de acción orientadas al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, alcanzando resultados de relevancia para la Ciudadanía y el País, los cuales se presentan a continuación.

Ámbito de la Facilitación

- **Emergencia sanitaria.** El surgimiento de esta pandemia y sus desastrosas consecuencias llevó a Aduanas ha implementar, a través de la Resolución N° 1179 del 18.03.2020, una serie de medidas de facilitación del comercio exterior para asegurar la cadena logística. Esta resolución contiene una serie de acciones concretas para simplificar y asegurar las operaciones en todos los puertos marítimos, aéreos y terrestres de Chile, utilizando medios electrónicos de comunicación y otras herramientas. Brindando mayores condiciones de seguridad a fin de proteger la salud de los funcionarios de la institución y de los trabajadores de Agencias de Aduanas que deben intervenir de manera presencial en diversos procesos aduaneros, cumpliendo un importante rol para la seguridad fronteriza y desarrollo económico del país es estratégico.

Entre lo determinado está que se podrán autorizar las revisiones físicas (aforos) de mercancías sin la presencia de los empleados o auxiliares de los Agentes de Aduanas. Para esto previamente se deberá realizar la solicitud vía correo electrónico, la que será contestada de la misma forma.

Asimismo, se autorizan la otorgación de mandatos de despacho a través de correo electrónico; la posibilidad de que los Agentes de Aduanas y sus auxiliares pueden desempeñar sus funciones de manera remota; y que los documentos de base que permiten tramitar importaciones y exportaciones, la Solicitud de Modificación a Documento Aduanero (SMDA) y la Legalización de Declaraciones de Exportación, entre otros, puedan ser recibidas a través de correo electrónicos.

Otra medida relevante es que el retiro de mercancías que se encuentren en recintos de depósito aduanero podrá ser realizado por empleados de una agencia de aduanas distinta a la responsable de su despacho, que deber emitir un poder simple y adoptar las medidas de control necesarias.

También se extiende la vigencia de los carnés aduaneros que venzan durante el período de medidas especiales establecido por la resolución de Aduanas

Por otra parte, mediante de la Resolución 1313 del 26.03.2020, Aduanas permite la tramitación preferente, expedita y sin tope de montos, de los insumos médicos críticos que sean importados para la prevención y control de esta enfermedad. Esta determinación, coordinada con el Instituto de Salud Pública (ISP), aplica tanto para importaciones realizadas o coordinadas directamente por el Ministerio de Salud para abastecer las redes asistenciales públicas del país, como para donaciones que realicen al Gobierno de Chile instituciones de beneficencia, organismos gubernamentales extranjeros o universidades, Además, se determinó una codificación especial a los insumos médicos críticos relacionados a esta emergencia, tanto para identificar la carga y darle la prioridad que corresponde, como para la trazabilidad posterior de las operaciones que ingresaron bajo esta modalidad y los procesos de fiscalización.

- **Incorporación de la Exportación de Servicios a SICEX.** En las áreas del negocio aduanero y en conjunto con SICEX del Ministerio de Hacienda, se trabajó en un nuevo modelo operativo para la presentación de los Documentos de Salida (DUS y DUSSI) a través de la plataforma SICEX. Durante el año 2020 se generó como entregable el Modelo de Operación futura, la definición del nuevo de operación y se iniciaron los diseños funcionales y técnicos.

Por otra parte, en el Proyecto “Cuaderno ATA”, se llevaron a cabo las etapas de Modelamiento, avanzando en las tareas de: Alcance de la solución; Diagnóstico Situación actual, y Modelo de operación (to be). Asimismo, se avanzó en la etapa de Análisis de Factibilidad, la cual consideró Factibilidad Normativa y Especificación de requerimientos.

- **Proyecto Postal.** En línea de hacer frente al crecimiento explosivo del e-commerce a nivel global, se continuó con el desarrollo de la primera fase Postal, consistente en generar los desarrollos tecnológicos y las integraciones a nivel de sistemas entre Aduanas, SICEX y Correos de Chile; con el propósito de modernizar el proceso basado en información anticipada de envíos postales para así optimizar cada uno de los procesos de las entidades participantes, haciendo un uso más eficiente de recursos y permitiendo que las entidades fiscalizadoras puedan contar con la documentación

requerida en forma previa, de manera de contribuir a un despacho más ágil.

- **Proyecto Zona Franca.** Se publicó la nueva normativa de Zona Franca, incluida las estructuras e instrucciones de llenado de los documentos requeridos para los distintos procesos aduaneros. También se efectuaron reuniones periódicas con el Servicio de Impuesto Internos, con la finalidad de que se realizasen oportunamente los ajustes necesarios a su normativa relacionada con Zona Franca. Además, es relevante destacar que se trabajó en construir una planificación consensuada con las sociedades administradoras de Zona Franca, con la finalidad de que, tanto la norma como el sistema de aduana, fueran ampliamente comprendido por cada administradora, permitiendo continuar con un trabajo coordinado en el desarrollo de las mensajerías.
- **Proyecto de DUS embarcada.** Se continuó con el proyecto de seguimiento de la carga, que comprende la trazabilidad de ingreso de las mercancías a las zonas primarias hasta su embarque efectivo de nave, con el propósito de agilizar el proceso de legalización de los Documentos Únicos de Salida y por dicha vía, de reducir el plazo del proceso exportador. La iniciativa anteriormente ya había incorporado a la Empresa Portuaria de Valparaíso y los puertos San Vicente Terminal Internacional y Coronel; y durante el año 2020, se inició a la puesta en marcha con el Puerto ATI de Antofagasta, logrando además avances para la futura implementación con puerto Angamos. De esta forma, la cantidad de DUS tramitadas, a través de SICEX dentro del alcance de la DUS Embarcada, fueron 69.751, que corresponden al 25% de total de operaciones DUS AT tramitadas a través de SICEX y al 8,75% de las DUS AT tramitadas en Aduana. Por otra parte, las notificaciones de Embarques recibidos desde los puertos adheridos a la DUS Embarcada fueron 24.505 y las notificaciones de Embarque validadas por Aduana sin reparos fueron 23.457 (96%) respecto del total de notificaciones. En relación con la trazabilidad global, se dispone de información el 8,4% de los embarques efectivos (en cantidad de operaciones) equivalentes al 21% en valor FOB, en comparación al 0% que se disponía antes de la integración.
- **Interoperabilidad aeroportuaria.** Este proyecto pretende agilizar y asegurar el proceso de ingreso a zona primaria de las mercancías de exportación y contribuir a descongestionar el acceso de vehículos de ingreso de carga en Aeropuerto Merino Benítez, especialmente en temporada alta, además de mejorar los procesos de control y fiscalización de la mercancía a ser exportada por el

- Aeropuerto Arturo Merino Benítez mediante el intercambio electrónico de información, entre los actores involucrados (Aduana y Almacenes de exportación), logrando notificar e informar el arribo de la carga a zona primaria a los actores indicados, incluido el estado de selección aduanera, procedimiento que normalmente se desarrollaba en forma manual. Durante el segundo semestre 2020, se inició el plan piloto - incremento 1 (envío y consulta DUS) - con Aerosan, y se avanzó con los procesos de habilitación de los almacenes Teisa y Andesur.
- **Transformación Digital.** El Servicio Nacional de Aduanas, se sumó al desafío gubernamental, de avanzar en un Estado sin papeles, eficiente y al servicio de la ciudadanía, disponiendo de mecanismos digitales de comunicación e interoperabilidad. En esta línea, durante el 2020, se logró contar con el 81% de los trámites del Registro Nacional de Trámites digitalizados, alcanzando un total de 324.901 transacciones, siendo 71.470 de ellas por canal digital. Cifra que se espera incrementar con los seis nuevos trámites digitalizados.
 - **Carpeta de Despacho Electrónica.** Esta iniciativa contribuye a la simplificación y modernización al proceso de fiscalización, facilitando el comercio internacional, mejorando la eficiencia en cuanto a tiempos del proceso, evitando el desplazamiento físico de documentos y personas, reduciendo el riesgo de pérdida de documentación y los costos asociados a su almacenamiento físico. Cabe destacar, que esta medida ha tenido especial relevancia considerando el contexto de pandemia, permitiendo reducir la movilidad de personas e intercambio de elementos físicos, al modificar un procedimiento presencial a digitalizado. La Carpeta de Despacho Electrónica se encuentra en una fase de uso voluntario, realizándose actividades de promoción y concientización de esta nueva modalidad, con el propósito de alcanzar una mayor cantidad de Agentes de Aduana adscritos en un corto-mediano plazo, existiendo 7 Agentes que han implementado su uso durante el año 2020 y otros que están en etapa de incorporación.
 - **Área Internacional.** Cooperación internacional: En el marco de la Alianza del Pacífico, el Servicio participó en grupos de trabajo relacionados con los Programas Operador Económico Autorizado, Ventanilla Única, y del Comité de Reglas de Origen y Procedimientos Relacionados con el Origen, Facilitación del Comercio y Cooperación Aduanera. Al amparo de dicho Comité, el Servicio elaboró el Diagnóstico sobre la situación normativa de mercancías incautadas y sus métodos de destrucción en el marco de la economía circular.

Además, se continuaron los trabajos informáticos y operativos con AFIP, vinculados al Procedimiento Simplificado Aduanero de Vehículos Chile-Argentina, con miras a detectar errores y efectuar adecuaciones en aspectos normativos y sistémicos.

- **Programa Operador Económico Autorizado (OEA).** Esta certificación destinada a asegurar la cadena logística permite un acercamiento y compresión mutua del sector privado con Aduana

sobre los procesos y estándares de seguridad esperados, contribuyendo a la fluidez del comercio transfronterizo de mercancías. Durante el año 2020 se certificó a seis operadores, alcanzando a la fecha la cantidad total de 26 operadores certificados. Esta certificación les permite alcanzar nuevos mercados con mejores condiciones y ventajas competitivas en sus procesos de importación y/o exportación, accediendo además a tratamientos diferenciados de cara a los procesos Aduaneros, haciéndolo más expedito y eficiente en cuanto a labores de fiscalización.

A nivel bilateral, entró en vigencia el Acuerdo entre el Servicio Nacional de Aduanas de Chile y la Autoridad Nacional de Aduanas de Panamá sobre Asistencia Mutua Administrativa en Materias Aduaneras. En adición, se concluyeron las negociaciones del Arreglo entre el Servicio Nacional de Aduanas de la República de Chile y la Administración General de Aduanas de la República Popular China relativo al Reconocimiento Mutuo del Programa de Operador Económico Autorizado en Chile y del Programa de Gestión del Crédito Empresarial en China, instrumento que se encuentra en etapa de suscripción. A su vez, se continuó con las negociaciones de los Acuerdos de Cooperación y Asistencia Mutua en materia aduanera con Palestina, Vietnam y Rusia; y se iniciaron con la Guardia de Finanza de Italia, Hong Kong, Bielorrusia y Egipto, y se retomó la negociación con India.

- **Subasta Electrónica.** Durante el año 2020 se implementó el portal www.subastaaduanera.cl, permitiendo llevar a cabo la primera subasta electrónica del Servicio Nacional de Aduanas, cuyo principal objetivo fue asegurar recaudación fiscal y gestión de mercancías, junto a facilitar el acceso de los posibles interesados y postores, considerando el escenario de restricciones sanitarias y de movilidad que impidió la realización de subastas presenciales. Solamente esta subasta permitió alcanzar un monto total adjudicado de \$ 540.539.319 con la participación de 959 postores.

Ámbito de Fiscalización

En el ámbito de la Fiscalización, a través de los diferentes programas que se llevaron a cabo durante el año 2020, se lograron los siguientes resultados:

- **Programa de Auditoria a Posteriori a Empresas.** Se ejecutaron un total de 97 auditorías de las cuales, 74 corresponden a grandes operadores, aumentando así la cobertura en un 15,63% respecto al año anterior. Además, se obtuvo una efectividad en la fiscalización del 95% en las auditorías integrales, las cuales

- tuvieron resultados con cargos (derechos e impuestos dejados de percibir por cerca de US\$ 7.326.145. Además, mediante la Fiscalización contra la Evasión Tributaria y Aduanera, se generó 7.674 denuncias por los siguientes montos: M\$ 2.108.627 (allanamientos), M\$ 472.625 (renuncia a la acción penal) y M\$ 502.070 (monto girado).
- **Trazabilidad de Exportaciones Mineras.** Se mantuvo la estrategia de ejecutar auditorías, supervisiones de embarques y muestreo de productos mineros. Estas fiscalizaciones tuvieron como resultado la formulación de 1.064 denuncias, por un total \$177.326.899 en multas con allanamiento. En este ámbito se realizaron 1726 análisis químicos correspondientes a muestras de productos minerales de exportación, tales como el concentrado de cobre, concentrado de molibdeno, carbonato de litio, hidróxido de litio, entre otros.
 - **Sistema de marcaciones de trazabilidad del tabaco.** Producto de la puesta en marcha del sistema de marcaciones de trazabilidad del tabaco junto al Servicio de Impuestos Internos, se implementó la recepción de guía de libre tránsito provisoria (GLTP), su validación en el sistema DIN y el envío del resultado del aforo en caso de retenciones. Además, se dispuso como herramienta de apoyo a los procesos de fiscalización, equipos de tecnología no invasiva que permiten verificar la legitimidad de los sellos de trazabilidad, considerando el número de serie del producto importado, la marca y el tipo de producto, para ser verificados con la mercancía presentada en zonas primarias.
 - **Zona Franca.** El contexto de pandemia afectó fuertemente la actividad de los usuarios de zona franca, debido a esto la fiscalización se centró en usuarios vigentes de zona franca, efectuándose 320 fiscalizaciones y finalizando 10 auditorias, logrando recuperar un monto total en cargos de US\$ 3.200.370.
 - **Planes Integrados de Fiscalización.** Los principales resultados logrados en los Planes Integrados de Fiscalización se traducen en un incremento del 27.7% en las denuncias de contrabando, respecto del año anterior; destacándose, entre otros, lo siguiente:
 - Propiedad intelectual: 8.747.987 de unidades falsificadas incautadas (juguetes, prendas de vestir, encendedores, accesorios celulares, entre otros), que superan los US\$ 83 millones.
 - Salud pública: 18.928.423 de unidades incautadas (medicamentos de uso humano, cosméticos, dispositivos médicos, juguetes, y alimentos), presentando un aumento del 267% en la cantidad de mercancía incautada, respecto al año anterior.
 - Seguridad pública: 25.638 unidades incautadas del área seguridad (armas de fuego, municiones, fuegos de artificio, otros)
 - Cigarrillos: 15.604.467 cajetillas de cigarrillos incautadas, que presentan una evasión controlada superior a los US\$ 36,40 millones, producto del trabajo conjunto entre Aduanas y Policías.
 - Drogas: Incautación de cocaína base, cocaína clorhidrato, marihuana y droga sintética. La cantidad de droga

incautada en el año 2020 supera las 1.6 toneladas y valorada en US\$ 9.948.057.

- **Plan e-commerce.** Considerando el aumento de los envíos vía Courier por efecto de la pandemia, durante el año 2020 se continuó con el desarrollo de actividades orientadas a abordar los riesgos asociados a envíos por vía Postal y Courier, desarrollando procesos de investigación que se tradujeron en la formulación de una alta cantidad de denuncias por contrabando, alcanzando un monto por concepto de derechos percibidos e impuestos por efecto de la fiscalización de más de US\$ 2,2 millones en Courier y más de US\$ 4,3 millones en Postal. Considerando la relevancia de esta materia para el país, en postal se comenzó a desarrollar en una primera etapa el Proyecto de Modernización de Envíos Postales (Correos de Chile-SICEX-Aduana), que considera la aplicación de selectividad automatizada sobre información anticipada y declaración de envíos postales.
- **Proyecto de Selectividad Inteligente.** Se participó activamente a través de SICEX en Proyecto de Modernización de Operaciones Postales liderado por el Ministerio de Hacienda, iniciativa que involucra la participación de todas las entidades públicas intervinientes en la cadena logística de comercio exterior, en el ámbito de este tipo de operaciones. En este sentido se trabajó en la implementación de los primeros mecanismos de identificación de operaciones para Fiscalización en base a selecciones basadas en criterios de riesgo. Adicionalmente la UAR Nacional implementó el primer modelo de selección de operaciones para Riesgo de Propiedad Intelectual, basado en técnicas de Inteligencia Artificial, hito que demarca el futuro de la estrategia que será utilizada para satisfacer las necesidades crecientes del comercio exterior, en cuanto a volumen operacional y complejidad de los riesgos.

Ámbito de Gobernanza

Entre los principales resultados logrados por el Servicio en este ámbito, se destacan los siguientes:

- **Recaudación aduanera.** El monto de los gravámenes aduaneros recaudados durante el año 2020 totalizó los 11.912 millones de dólares, cifra un 12,2% menor a la registrada durante el año 2019, implicando con ello una disminución en la recaudación equivalente a 1.661 millones de dólares. El principal gravamen recaudado correspondió al IVA, alcanzando los 10.329 millones de dólares, y registrando un nivel de participación del 86,7%, y una disminución del 14,9% respecto al periodo anterior. El impuesto específico al petróleo diésel, se posicionó en segundo lugar, con un 7,0% de participación en la recaudación de Aduanas, y presentó un incremento del 28,5% en comparación con el año 2019. En tercer lugar, con un 3,6% de participación, el derecho Advalorem, totalizó

los 424 millones de dólares percibidos, reduciéndose en 42 millones de dólares respecto al periodo anterior.

- **Gestión interna del Servicio.** En la línea del uso eficiente de los recursos públicos, este año se trabajó en la Implementación del Modelo de Administración y Gestión Eficiente de los Recursos Fiscales, que permite optimizar la asignación de los recursos en materia de gastos y el seguimiento de los proyectos de inversión, abastecimiento, servicios y de infraestructura aprobados; destacándose lo siguiente:
 - Se avanzó en la profundización de conceptos a niveles tácticos, en materias como Gestión de Proyectos, Control de Gestión y Gestión Financiera y Presupuestaria, considerando una cobertura nacional, con fuerte enfoque en las regiones.
 - En relación con la gestión estratégica del abastecimiento, durante el año 2020 se participó de compras coordinadas en conjunto con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas; realizando la compra de Telefonía y Banda Ancha Móvil, adquisición de elementos de protección personal y Encuesta de satisfacción, permitiendo con ello economías de escala a través de la agregación de demanda.
 - Se desarrolla a nivel nacional proyecto de estandarización de servicios de aseo, vigilancia y transporte de funcionarios, con el objeto de establecer estándares de contratación Macrozonales orientados a la reducción del gasto y/o mejoras en los niveles de servicio.
 - Se amplió a todas las aduanas, el Plan de Gestión de las mercancías abandonadas e incautadas, con el objetivo de disminuir los costos de almacenamiento y aumentar la recaudación fiscal. Además, durante el año 2020, se implementó el portal www.subastaaduanera.cl, a través del cual, se desarrolló la primera subasta aduanera online. Este gran esfuerzo, permite la transformación de este sistema, otorgando igualdad de oportunidades a todos los interesados en participar en los remates aduaneros, a lo largo del territorio nacional. En la primera subasta aduanera online se recaudaron, para las arcas fiscales, \$540.539.319, con 53 lotes adjudicados.

Ámbito de Recursos Humanos

En este ámbito durante el año 2020 se desarrollaron, entre otras, las siguientes actividades.

- **Calidad de Vida Laboral.** Se realizaron talleres a jefaturas enfocados en dar el sentido de las acciones vinculadas a la Dimensión de Gestión de Ambientes Laborales, que contribuyan a las orientaciones de la promoción de la Calidad de Vida de Vida

Laboral y los Ambientes Laborales Saludables. Considerando el contexto de pandemia, cabe destacar la ejecución del taller “Liderazgo en Tiempos de Crisis y Realidad Virtual”, orientado a dar recomendaciones a las Jefaturas para liderar equipos en contexto de crisis, así como también generar espacios de autocuidado.

- **Gestión del Conocimiento Aduanero.** Se estableció por resolución una estructura funcional institucional para la gestión del conocimiento, estableciendo un Comité Estratégico de Gestión del Conocimiento del Servicio. Se formaliza y designa a los miembros del Panel de Conocimiento Experto del Servicio, y aprueba la normativa interna para el funcionamiento del Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio. Además, se da inicio a un proceso de detección y desarrollo de conocimientos críticos de procesos estratégicos.
- **Protocolos de Salud.** Debido a la pandemia, durante el 2020 se mantuvo la implementación de protocolos exigidos por el Ministerio de Salud, en cada una de las Aduanas. En este sentido los esfuerzos se enfocaron en implementar y mantener protocolos Covid-19 al interior del Servicio que permitiesen continuar con las labores institucionales y resguardar la salud de los funcionarios, además de realizar seguimiento y prestar soporte a los funcionarios afectados por el Covid-19.
- **Enfoque de Equidad de Género.** Considerando la necesidad de avanzar en la incorporación de la perspectiva de género para garantizar en el Servicio la plena igualdad de derechos, deberes y dignidad entre mujeres y hombres, en el año 2020 se determinó por resolución, asignar la responsabilidad de este tema a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Control de Gestión de la Subdirección de Recursos Humanos, y a su vez se nombró a una Coordinadora de Equidad de Género del Servicio.

Ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Los principales logros alcanzados durante el año 2020, en este ámbito, se resumen en los siguientes puntos:

- **Programa Aduana Digital.** El desarrollo del Programa se vio enfrentado a una falta de financiamiento durante el año 2020, motivo por el cual se decidió efectuar una replanificación y orientar los esfuerzos al avance de actividades previas que fueran factibles de desarrollar con recursos internos. Los principales avances del Programa son los siguientes:
 - Nueva arquitectura de aplicaciones nube. Este proyecto tiene como objetivo declarar y disponer de una Arquitectura de Aplicaciones

que de soporte al despliegue de aplicaciones en plataformas nube. El proyecto alcanza un 48% de avance durante el año 2020, concluyendo las actividades de levantamiento de situación actual y pruebas de concepto.

- Implementación de Escritorio y Correo en la Nube. Este proyecto tiene como objetivo superar la condición On-premise de la capa legada y migrar a una condición de alta disponibilidad con servicios en la nube. La migración e implementación de esta medida provee correo electrónico y calendario, Office Web Apps, sitios web de colaboración, mensajería instantánea y conferencias en línea entre otros servicios. El proyecto alcanza un 86% de avance durante el año 2020.
 - Migración plataforma central a la nube. Este proyecto tiene como objetivo la definición de una arquitectura que se alinee a las necesidades de evolución del Servicio y que permita apalancar los pilares y principios que se desean: en base a la ubicuidad, la disponibilidad, la seguridad y la trazabilidad. El proyecto alcanza un 25% de avance durante el año 2020.
 - Robustecimiento servidores de base de datos. Este proyecto tiene como objetivo la renovación de los equipos dedicados a las bases de datos, considerando equipos de última generación que permitan otorgar mayores y mejores prestaciones; así como también resguardar la continuidad operacional, debido a que el equipamiento actual ya cumplió su ciclo de vida útil, siendo necesario su reemplazo por infraestructura potenciada y con soporte vigente. El proyecto alcanza un 43% de avance durante el año 2020. El estado de avance se vio afectado debido a la falta de claridad de asignación presupuestaria 2021, razón por la cual se opta por detener el avance relacionado con el levantamiento de requerimientos técnicos y administrativos, dejando concluida la fase de análisis de mercado.
 - Data center secundario en la nube. Este proyecto tiene como objetivo contar con las instalaciones, infraestructura y equipamiento de cómputo que permita mantener y ejecutar las aplicaciones centrales de negocio como respaldo de operación y alternativa ante una recuperación de desastre. El proyecto alcanza un 68% de avance durante el año 2020. El estado de avance se vio afectado debido a la falta de claridad de asignación presupuestaria 2021, razón por la cual se opta por detener el avance relacionado con la elaboración de bases para proceder a la contratación relacionada, dejando concluida la fase de análisis de mercado.
- **Desarrollo de aplicaciones 2020.** El trabajo desarrollado durante el año 2020 permitió terminar las siguientes aplicaciones informáticas:
- Trámites Digitales. Se lleva a cabo la implementación por canal digital de los trámites Solicitud de reconocimiento de beneficiario del Sistema de reintegro Ley N° 18.708, Solicitud de autorización de Salida Temporal para Perfeccionamiento Pasivo, Solicitud para acogerse a los

beneficios contemplados en la Partida 00.04 del Arancel Aduanero, Solicitud para acogerse a la franquicia contemplada en el artículo 35 de la Ley N° 13.039, de 1958, Solicitud de tramitación pasavante, Solicitud de registro de empresas rent a car para la salida temporal de vehículos de alquiler hacia Argentina.

- MIC/DTA. Se implementa nuevo visor de tramitaciones y mecanismo de análisis inscripción de transportistas.
- Certificado Origen digital acuerdos comerciales (Chile - Uruguay)
- Selectividad Inteligente Fase 1 Postal.
- Implementación de plataforma DocDigital. Se pone en marcha el uso de esta plataforma de comunicaciones, que es parte de los compromisos presidenciales de Transformación Digital, a través de la política CeroPapel.
- Además, cabe destacar que durante el año se efectuaron 137 mantenciones a sistemas, en apoyo a los cambios normativos.

Ámbito de la Infraestructura y Soporte

En el marco del Plan Quinquenal de Inversiones definido para de Infraestructura y Soporte, se creó el Departamento de Infraestructura e Inversión, con la finalidad de que en éste se generen las condiciones técnicas, estratégicas y organizacionales necesarias para que los proyectos de infraestructura sean priorizados de manera eficiente, logrando con ello que cada una de las iniciativas de inversión puedan postular a financiamiento público para su posterior ejecución. Durante el año se logró la recomendación favorable y el financiamiento por más de M\$14.000.000 para la construcción de nuevos edificios en la Dirección Regional Aduana Talcahuano, Administración Aduana Puerto Aysén y Avanzada Quillagua, logros que se materializaron a pesar de las dificultades presentes producto de la pandemia del COVID-19.

Durante el año 2020, se recuperó y remodeló un edificio destinado a bodega., que permitió habilitar espacios adecuados para oficinas, reduciendo costos en arriendos y mejorando las condiciones de trabajo para 250 funcionarios.

Ámbito de Seguridad y Gestión de Datos

En la Planificación Estratégica, se incorpora el nuevo objetivo estratégico “Seguridad y Gestión de Datos”, para encargarse, de manera inteligente, de la gran cantidad de datos y flujos de información que administra Aduanas, utilizándolos como soporte para una fiscalización predictiva y cada vez más eficiente. Considerando la importancia que tienen

los datos en el mundo actual, a los que se les debe incorporar inteligencia para sustentar el proceso de toma de decisiones.

En este ámbito, durante el año se trabajó en:

- **Intercambio de datos de las declaraciones aduaneras.** Se participó en distintas instancias de trabajo al interior de la Alianza del Pacífico, que tuvieron por objeto construir la matriz de datos armonizada que contiene la información para el Intercambio de Declaraciones Aduaneras de Salida entre países de la Alianza Pacífico para lograr el Intercambio de datos de las declaraciones aduaneras a través de la Ventanillas Únicas de Comercio Exterior (VUCE), iniciando las pruebas de mensajería entre Chile, México y Colombia
- **Dashboard de comercio exterior.** Se desarrolló una herramienta que mejora el acceso a la información de comercio exterior mediante gráficas dinámicas que permiten optimizar la lectura y análisis de los datos, de tal forma que diversos usuarios puedan obtener información de forma sencilla, amigable y gráfica, permitiendo conseguir reportes de manera rápida y oportuna de comercio exterior. Con esta medida se estandariza la entrega de información para todos los usuarios que requieren datos para la toma de decisiones.
- **Integración con otros servicios.** El Servicio en la línea de apertura de la información suscribió convenios de intercambio de información con Registro Civil, SUBREI y Prochile, principalmente con éstos últimos que requieren la información de comercio exterior para sus planes y diseños de trabajos con los exportadores.

Se trabajó de manera colaborativa con el Registro Civil en el desarrollo de un mecanismo de consulta de RUN, el cual permite validar en línea los RUN de personas naturales que tramiten Declaraciones de Ingreso y operaciones Courier.

- **Asesoría Fondo Monetario Internacional.** Para avanzar en este ámbito, en noviembre 2020, el Fondo Monetario Internacional (FMI), realizó la Asistencia Técnica “Un nuevo enfoque para modernizar el SNA a partir del uso óptimo de los datos”. Realizándose un seguimiento de las medidas que apoyan la modernización de los procesos aduaneros; el uso de los datos en el proceso de selectividad e Identificar vulnerabilidades y oportunidades de mejoras. Los resultados de este trabajo significaron, la entrega por parte del FMI de una serie de recomendaciones al Servicio, para implementar en el Corto y Mediano Plazo.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Desafíos asociados al ámbito de la Facilitación

- **Transformación digital.** Avanzar en la política gubernamental de transformación digital, donde el uso estratégico de las tecnologías sea una tarea permanente para responder a las necesidades ciudadanas de forma innovadora y con los mejores estándares de calidad y seguridad. Para lo anterior, se trabajará en las siguientes líneas:
 - Digitalización de trámites. Durante el 2021, se debe digitalizar un nuevo trámite, permitiéndole a los usuarios acceder a ellos a través de la página web del Servicio, contando a fines del 2021, con un 84,6%% de los trámites digitalizados.
 - Identidad digital. Continuar con la implementación de la Clave Única, como instrumento de identificación digital para las personas naturales y jurídicas que acceden a los trámites de Aduanas.
- **Proyectos estratégicos.** Se continuará trabajando en proyectos, entre los que se destacan:
 - Modernización de envíos postales de ingreso al país. Como desafíos del proyecto para el año 2021, destaca el generar una nueva integración con el resto de las instituciones que se encuentran hoy en SICEX, que tiene relación con operaciones de ingreso de envíos postales, como por ejemplo SAG, ISP, MINSAL, TGR, entre otros, con el objeto de aportar a una Fiscalización efectiva del comercio ilícito vía postal con información anticipada, una adecuada gestión de la información, controlar la evasión, asegurar pago de impuestos y derechos, disponer de trazabilidad de los envíos desde que ingresan al país hasta su despacho, entregar las herramientas para una adecuada gestión de la información, tener despacho de envíos en tiempo prudente y prevenir atoches en línea operativa por volúmenes de mercancía.
 - Interoperabilidad aeroportuaria. Concluir exitosamente los pilotos con Aerosan, Teisa y Andesur. Iniciar la fase 2 del proyecto “Embarque Efectivo Aéreo” teniendo presente como precondition que los tres almacenes

estén en operación. Las principales etapas que contiene la fase 2 para el 2021 son:

- Levantar el modelo de operación del alto nivel y de detalle,
 - Analizar factibilidad normativa y tecnológica,
 - Realizar estimaciones de esfuerzos de implementación,
 - Documento de diseño.
-
- Embarque efectivo (DUS embarcada). Para el año 2021 está previsto ampliar la DUS Embarcada a dos nuevos puertos que dispongan de interconexión con Aduana. Desde la perspectiva de la continuidad operacional, está planificado asegurar los escenarios de contingencia para todos los flujos de integración existentes y desde la perspectiva de la ampliación de negocio, incorporar otros tipos de carga además de la carga contenedorizada y poner en operación esta facilidad a todos los tipos de operación de salida de mercancías.
 - Proyecto zona franca. Aprobar la normativa local de las aduanas, su publicación y difusión. Asimismo, retomar el piloto de la Etapa I con las sociedades administradoras e iniciar la puesta, en específico, poner en producción tanto las Declaraciones de Ingreso como las Declaraciones de Salida de Zona Franca, con sus anulaciones y aclaraciones, de manera de completar la primera Etapa del proyecto. Además, se espera terminar el desarrollo de la Etapa II relacionado con la trazabilidad y selectividad de las operaciones de ingreso y salida.
 - Séptima enmienda del sistema armonizado. Confeccionar propuesta de oficio para envío del texto del Arancel al Ministerio de Hacienda, apoyar al Ministerio de Hacienda en la emisión del Decreto modificando Arancel y su publicación en Diario Oficial, elaborar tabla de correlación a nivel de ítem arancelario 2017-2022 y viceversa, actualizar listado de bienes de capital del Ley N° 18.634 y coordinación con Ministerio de Hacienda para la confección del Decreto respectivo, actualizar sitio web con nuevo Arancel Aduanero, entre otras actividades relacionadas con este proyecto.
 - Exportación de Servicios. El importante desafío de puesta en marcha del módulo Exportación de Servicios en SICEX, el cual beneficiará enormemente a los exportadores al no tener que acercarse a una Aduana Regional para formalizar su prestación al exterior; así como también, la actualización de la normativa sobre Exportación de Servicios acorde a la nueva forma de operar, que refleje el sentido de Facilitación del Comercio que se le quiere otorgar, así como también, las capacitaciones que surgirán para enseñar éste nuevo modelo de tramitación,

- en conjunto con el plan comunicacional y de sensibilización a los usuarios y a los Agentes de Aduanas.
- Intercambio de declaraciones aduaneras. En el contexto de intercambio de declaraciones aduaneras de salida entre países de la alianza pacífico (SICEX), se espera concluir la etapa de certificación entre México, Colombia y Chile, firmar el convenio de intercambio de información entre los países, liberar un plan de contingencia consensuado previo a la salida a producción, y salir a producción con la mensajería una vez aprobada la certificación y conseguir intercambios efectivos.
 - SMDA electrónicas. Habilitar la automatización de la SMDA para las destinaciones de salida en estado de legalizadas, realizar mejoras en el sistema de ingreso SICOMEXIN que permitirán agilizar el proceso de revisión de las SMDA presentadas por los despachadores y colaborar en la incorporación de la funcionalidad de descartar en la plataforma de SICEX.
-

Desafíos asociados al ámbito de la Fiscalización

Gestión integral de riesgo. Definir una estrategia de gestión integral de riesgos de los procesos aduaneros que permita un justo equilibrio entre los procesos de facilitación y fiscalización, buscando aumentar la efectividad de los controles. Adicionalmente, se desarrollará para los distintos procesos de fiscalización, una herramienta referencial para la categorización de operadores llamada Índice Global de Riesgo (IGR). Esta herramienta concentra múltiples fuentes de información internas y externas, identificando perfiles de riesgo de operadores.

Estandarización de procesos del Laboratorio Químico. En el marco del convenio tripartito suscrito entre Aduana-CORFO-CCHEN, se está trabajando en un comité dirigido por el Instituto Nacional de Normalización, para dictar normas ISO estandarizadas y homologadas a nivel internacional para métodos de análisis de productos de litio (en línea con la norma ISO internacional de litio ISO/IEC 333), que permita estandarizar los exámenes para el análisis y fiscalización de las exportaciones del Litio.

Desafíos asociados al ámbito de Gobernanza

- **Certificación ISO 9001.** Durante el año 2021, la Empresa Certificadora APPLUS realizará una nueva Auditoria Externa, a través de la cual el Servicio deberá mantener su certificación ISO

9001:2015, reflejando el compromiso institucional por trabajar día a día la mejora continua. Oportunidad en la cual, se espera aumentar el alcance certificando otras unidades y procesos.

- **Calidad de Servicio.** Con el objetivo de medir y mejorar la calidad de Servicio, el Servicio participará nuevamente de la Encuesta de Satisfacción Neta a usuarios, a través de la Licitación que realizará la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

Desafíos asociados al ámbito de Recursos Humanos

- **Ambientes de trabajo seguros frente al Covid-19.** Durante el 2021, de acuerdo con cómo se desarrolle la pandemia, se proyecta un escenario donde aumente la dotación en trabajo presencial, lo que implicará garantizar ambientes de trabajo que permitan el cumplimiento de los protocolos de salud, y den tranquilidad a los funcionarios y al Servicio. Por esta razón, se buscará verificar principalmente el cumplimiento de distanciamiento y aforo de las dependencias, y que cuenten con una ventilación (natural o mecánica) que permita la circulación de aire al interior de las oficinas.
- **Programa Reconocimiento.** Durante el año 2021 se espera obtener la validación formal de Plan de Reconocimiento emitiendo una Resolución firmada por Director Nacional, difundir el Programa a todos los funcionarios(as) a través de correos internos y ejecutar las acciones de reconocimiento contenidas en el plan. El reconocimiento se constituye en un factor clave para el fomento de la identidad y sentido pertenencia al Servicio y permite sustentar una cultura de mejoramiento continuo de la gestión al interior de éste, por cuanto fortalece e impulsa la superación del nivel de desempeño, lo que en definitiva impacta la calidad del servicio que nuestra Institución entrega a la ciudadanía.
- **Enfoque de equidad de género.** Establecer una alianza entre el Servicio Nacional de Aduanas y el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género de la Región de Valparaíso, fortalecerá la capacidad del Servicio para diseñar estrategias e implementar acciones y medidas que contribuyan a disminuir las inequidades, brechas y barreras de género existentes en nuestra institución. Constituir la mesa participativa de equidad de género con integrantes claves que representen a todas(os) las(os) funcionarias(os) del Servicio para incorporar de manera transversal el enfoque de equidad de género e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en base a la realización de un diagnóstico que identifique la existencia de brechas y barreras de género. Además de promover el compromiso y la adhesión de la alta dirección y equipos directivos dentro de la institución con acciones claves de sensibilización.
- **Fortalecer las capacidades para el control aduanero.** El 2021 se continuará con la virtualización del Plan de Formación Integral Aduanero (PFIA), que tiene por objetivo reducir las brechas de competencias de los funcionarios que actualmente realizan funciones de control y fiscalización, para ser dictado este año 2021 en formato 100% online acorde a la contingencia sanitaria del país,

- cambiando la modalidad de ejecución de la actividad pero manteniendo la metodología de aprendizaje, la cual busca reducir las brechas y desarrollar las competencias aduaneras en los funcionarios. Junto a lo anterior, este año se capacitará a los facilitadores que impartirán dicho plan para que su labor se desarrolle virtualmente, esto se realizará a través de un curso de reconversión tutorial.
- **Programa de gestión del conocimiento.** Continuar el desarrollo de este programa que tiene por objetivo, identificar y resguardar el conocimiento crítico institucional, para su retención y traspaso a funcionarios, a fin de elevar su desempeño laboral. El plan de trabajo definido para el año 2021 considera el desarrollo de un mapa de conocimientos críticos, publicación trimestral de Newsletters, desarrollo de un piloto de Comunidad de Práctica, desarrollo de un piloto de Páginas Amarillas, reunión del Panel de Conocimiento Experto y sesión del Comité Estratégico.
 - **Actualización de perfiles de cargo.** Desarrollar el proceso de validación de perfiles tanto de la Subdirección Técnica, de la Subdirección Administrativa, y de los Departamentos de Técnicas Aduaneras Regionales; y desarrollar el proceso de elaboración de familias de cargo.
 - **Reglamento especial de calificaciones.** Se gestionará el decreto con la firma del Presidente de la República y se actualizará el procedimiento de gestión del desempeño con los nuevos lineamientos. Además, se trabajará en la implementación del nuevo reglamento especial de calificaciones (REC) en el Servicio; esto acompañado de una sensibilización a los/as funcionarios/as, mediante talleres a “gestores del desempeño”, quienes serán los encargados a nivel nacional de difundir a todos/as la información en sus respectivas Aduanas, la realización de talleres a los precalificadores/as del Servicio y un plan comunicacional sobre esta materia.

Desafíos asociados al ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

- **Modernización de las Plataformas Tecnológicas del Servicio.** Realizar pruebas de concepto para la evaluación de nuevas soluciones en la Nube, que será de ayuda para mejorar el rendimiento, estabilidad y aumento de transaccionalidad por crecimiento del comercio. Se buscará evolucionar la plataforma y sistemas de manera progresiva priorizando la estrategia y siendo eficientes en los costos, proyectando una plataforma mixta que considere servicios flexibles con miras a ser una base habilitadora para los planes de transformación digital. Se considerará evaluación de soluciones de mercado que mejoren la relación costo/beneficio para apoyo en integración (interna y externa), almacenamiento, procesamiento, reportes, motor de reglas y seguridad.
- **Mejora de calidad de servicio y soporte TI.** Implementar la generación de base de conocimiento orientada y disponible para el

usuario, para mejorar la competencia y conocimiento sobre proceso y sistemas. Además, liberar sistema de ticket para usuario externos de sistemas de Aduana y ejecutar un plan de capacitación de soporte TI de las contrapartes regionales de Aduanas y para mesa de Ayuda.

- **Modernización de Sistemas de Datos, información e inteligencia Institucional.** Definir un nuevo modelo de selectividad aplicado a todos los procesos transaccionales y cruzar distintas fuentes de análisis y aplicación de herramientas de análisis avanzado, junto al desarrollo de un modelo unificado de datos para la trazabilidad de operaciones de comercio exterior, conformando una base para la aplicación herramientas de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence) y de Analítica de Negocios (Business Analytics). Además, Desarrollar un plan nacional de capacitación de software de apoyo al análisis de datos (Power BI).
- **Implementación de un Modelo de Continuidad Operacional TI.** Con el objeto de desarrollar capas de protección requeridas para las operaciones y comunicaciones, permitiendo el resguardo de los datos y la continuidad del negocio, se trabajará en el desarrollo de nuevos procedimiento y procesos TI para mejorar la eficiencia ante las necesidades del servicio, evaluar riesgos y planes de mitigación de la plataforma para mejorar la recuperación ante desastres TI, y aplicar nuevas prácticas en Ciberseguridad
- **Desarrollo de sistemas y aplicativos.** Corresponde al diseño de nuevas aplicaciones asociadas a nuevos procesos de control o facilitación para lo usuarios; rediseño y adecuaciones de antiguos sistemas conforme a las nuevas necesidades de negocio.

Desafíos asociados al ámbito de la Infraestructura y Soporte.

Plan Quinquenal Infraestructura del Servicio. Los desafíos se relacionan con la obtención de financiamiento y los respectivos vistos buenos para la construcción de los nuevos edificios institucionales en las aduanas de San Antonio, Iquique, Avanzada El Loa, Aduana de Arica y Aduana Valparaíso, finalizando durante el año 2022 con los ingresos al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, de las respectivas evaluaciones de proyectos de las aduanas de Osorno y Puerto Montt.

Desafíos asociados al ámbito de la Seguridad y Gestión de Datos.

Proyecto de Selectividad Inteligente. Diseñar un nuevo Sistema de Selectividad para el Servicio Nacional de Aduanas, que permita mejorar el

análisis mediante la utilización de herramientas de inteligencia aplicada a la información disponible en los sistemas con que cuenta el Servicio, definiendo metodologías que permitan mejorar la eficacia en selectividad de las operaciones de comercio exterior; estableciendo las bases para el desarrollo de un sistema integral, automatizado, que permita incluir algoritmos de inteligencia artificial y así generar modelos de comportamiento de los operadores de comercio exterior más complejos, junto con permitir sistematizar y retroalimentar de mejor manera los resultados obtenidos por las acciones de fiscalización.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	47
.Anexo 2: Recursos Humanos	52
.Anexo 3: Recursos Financieros	63
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	70
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	73
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	74
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	74
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	75
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	77
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	78
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	79
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	80
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	81

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

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

Fiscalizar y facilitar el comercio exterior, para contribuir a la recaudación fiscal, al desarrollo económico, a la competitividad y a la protección del país y las personas, promoviendo el cumplimiento voluntario de la normativa, entregando un servicio de calidad e innovador, con funcionarios probos y competentes.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Retomar el crecimiento económico fomentando instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2	Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3	Reducir el déficit fiscal estructural, estabilizar la deuda pública y fortalecer la institucionalidad fiscal para recuperar la clasificación de riesgo.
4	Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.
5	Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Desarrollar y aplicar estrategias diferenciadas para una fiscalización ágil e inteligente, según el nivel de cumplimiento de los operadores y los riesgos prioritarios del país.
2	Fomentar el cumplimiento voluntario, a través de la optimización de procesos y normativa basada en estándares internacionales, y el diseño e implementación de programas que facilitan las operaciones aduaneras.
3	Establecer estrategias de explotación, desarrollo y mantención de plataformas de tecnologías de la información que soporte los procesos, para garantizar una gestión integrada y eficiente, y con ello, asegurar la prestación de un servicio oportuno y de calidad a nuestros usuarios

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

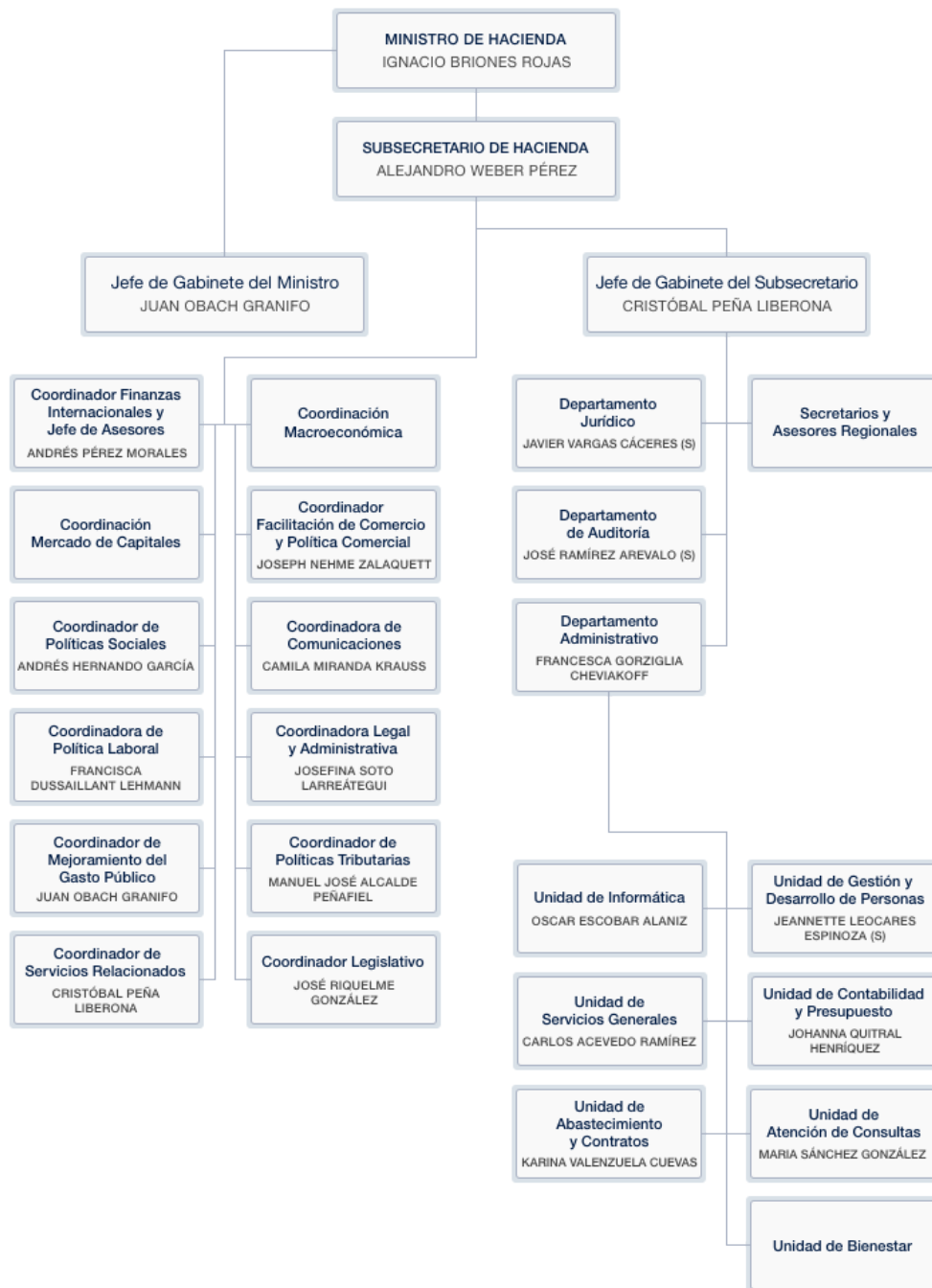
Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	A través de este servicio, Aduanas fiscaliza operaciones de comercio exterior, aplicando estrategias de fiscalización, preventivas y correctivas; incorporando herramientas tecnológicas, 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.	1, 3
2	Provisión de operaciones de comercio exterior.	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. Si bien la tramitación en línea de las operaciones es el resultado de la presentación de una serie de documentos asociados a la operación de comercio exterior, los cuales deben que debe cumplir necesariamente con la reglamentación aduanera, es en ésta instancia donde el Servicio valida y permite la tramitación efectiva de las operaciones de comercio exterior. El conjunto de todas estas operaciones son registradas y valoradas en nuestros sistemas informáticos y sobre los cuales se extrae los registros para confeccionar el mandato establecido en el artículo 1 de la Ordenanza.	1, 2, 3
3	Estadísticas de Comercio Exterior	. A través de este producto, Aduanas, entrega información estadística de comercio exterior mediante los siguientes canales: Publicaciones propias como Anuarios, Compendios y Reportes estadístico; Generación de estadísticas interactivas; y Respuestas a solicitudes acogidas a la Ley de Transparencia sobre Derecho de Acceso a la Información Pública	1, 2, 3

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

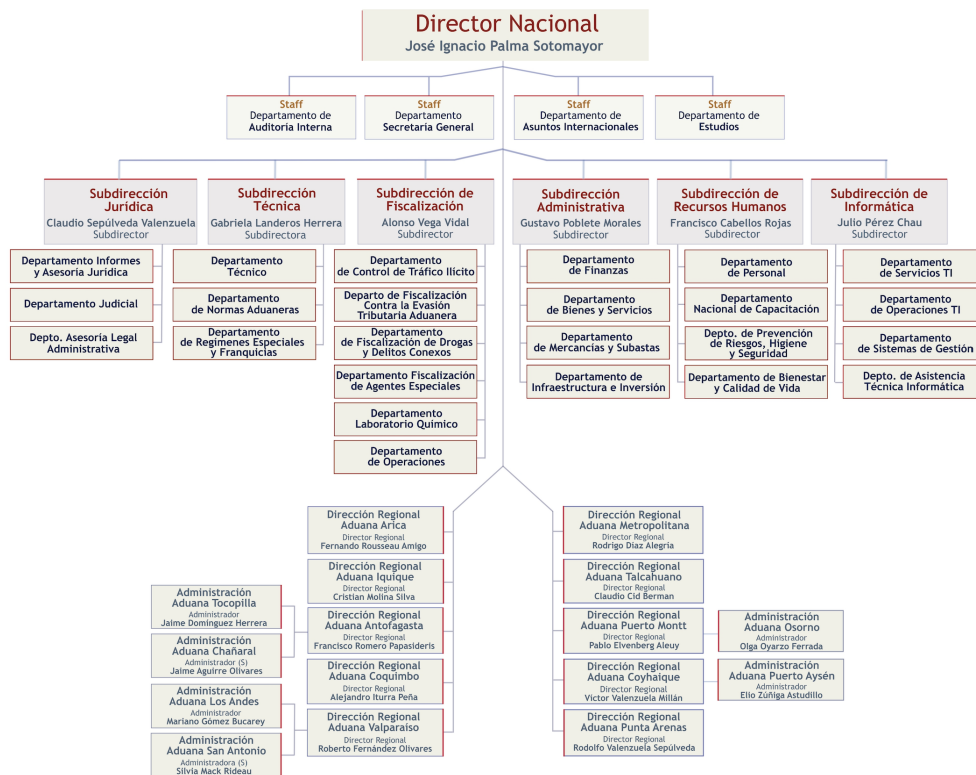
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Servicios públicos relacionados directa e indirectamente con el comercio exterior	26
2	Viajeros nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país.	19.000.000
3	Importadores y Exportadores.	39.589
4	Operadores de Comercio Exterior (Transportistas, Almacenistas)	710
5	Agentes de Aduanas	276
6	Usuarios de Zona Franca	2.896

Nro.	Descripción	Cantidad
7	Solicitantes de información de Comercio Exterior	650

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

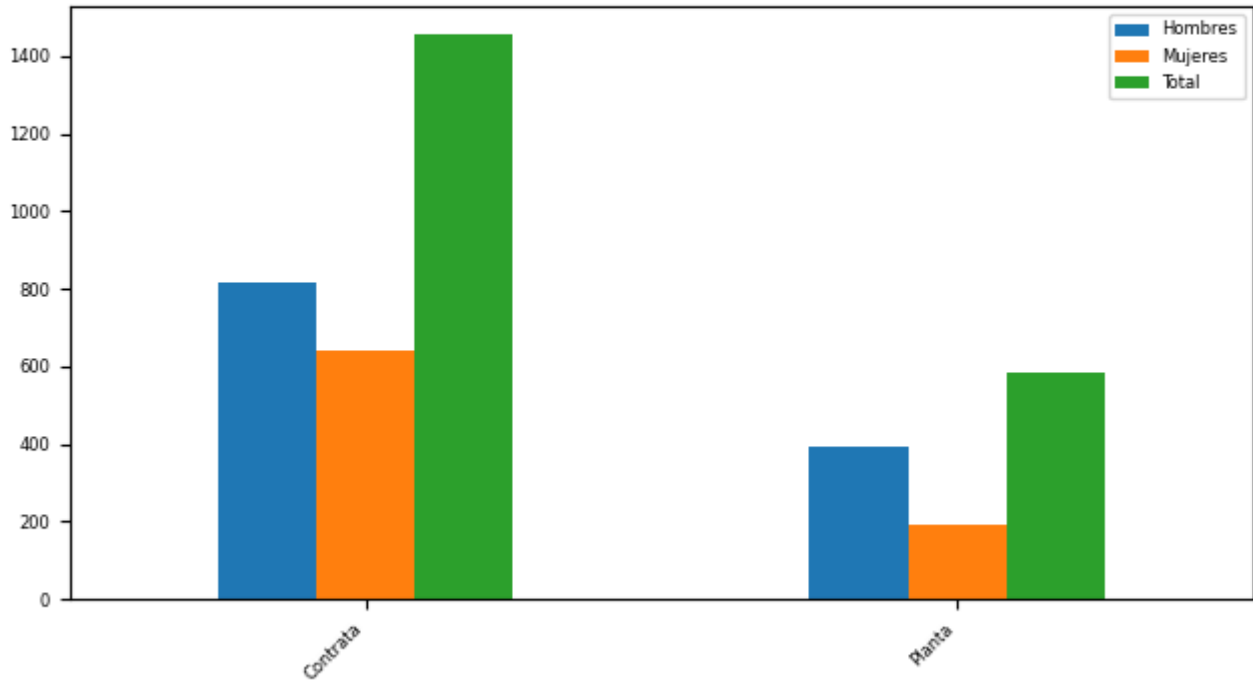


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	José Ignacio Palma Sotomayor
Subdirector Administrativo	Gustavo Poblete Morales
Subdirectora Técnica	Gabriela Landeros Herrera
Subdirector Jurídico	Claudio Sepúlveda Valenzuela
Subdirector Recursos Humanos	Francisco Cabellos Rojas
Subdirector de Fiscalización	Alonso Vega Vidal
Jefa Departamento Secretaría General (s)	Patricia Chamorro Figueroa
Jefe Departamento Auditoria Interna (s)	Reinaldo Delgadillo Vera
Jefa Departamento de Estudios (S)	Patricia Paredes Salinas
Jefa Departamento Asuntos Internacionales (S)	Andrea Ortiz Venegas

Anexo 2: Recursos Humanos

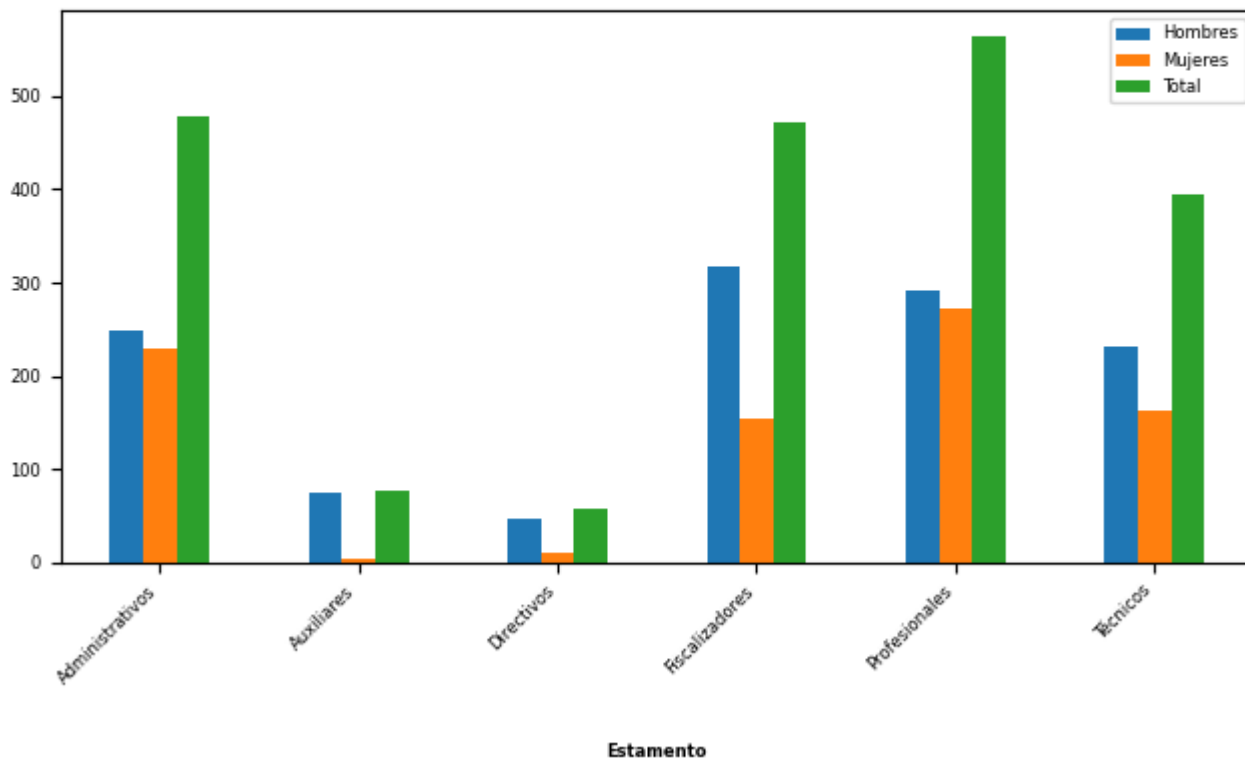
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

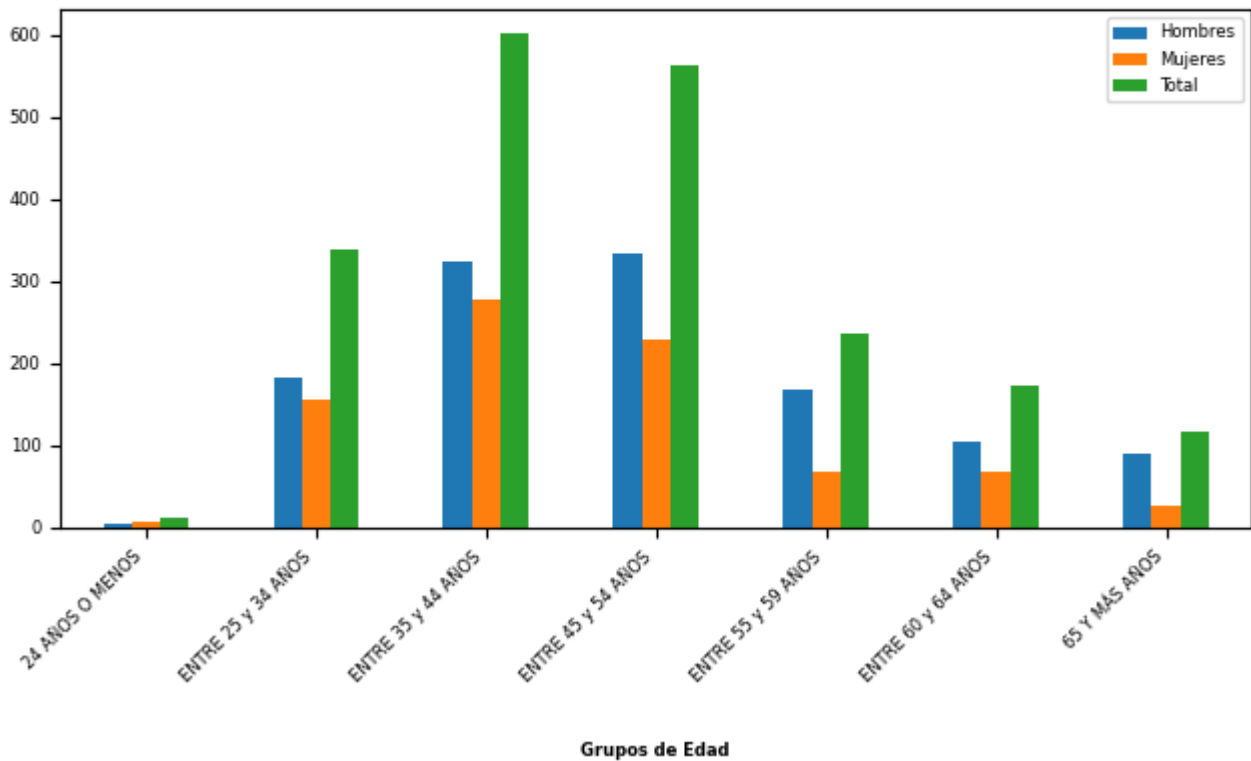
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Contrata	639	76,9	817	67,52	1.456	71,34
Planta	192	23,1	393	32,48	585	28,66
Total	831		1.210		2.041	
Porcentaje	40,72		59,28			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



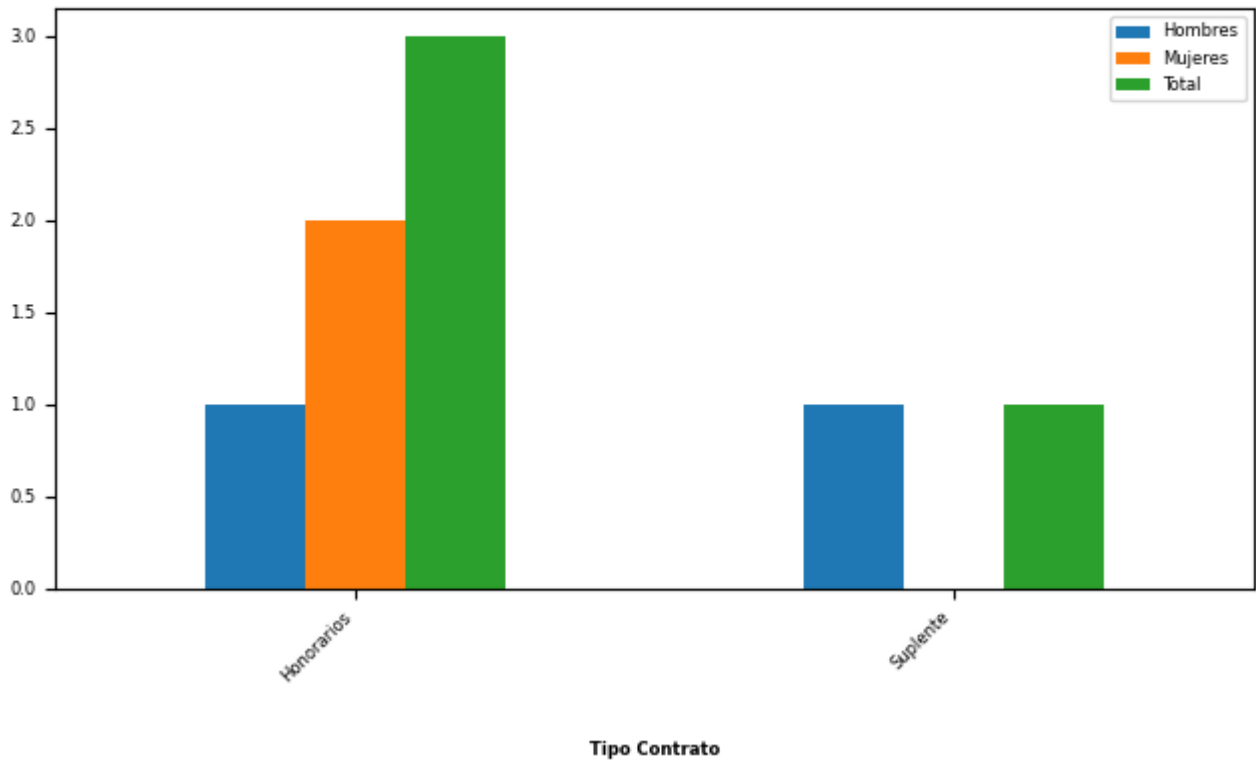
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	229	27,56	249	20,58	478	23,42
Auxiliares	3	0,36	74	6,12	77	3,77
Directivos	11	1,32	46	3,8	57	2,79
Fiscalizadores	154	18,53	317	26,2	471	23,08
Profesionales	272	32,73	292	24,13	564	27,63
Técnicos	162	19,49	232	19,17	394	19,3
Total	831		1.210		2.041	
Porcentaje	40,72		59,28			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



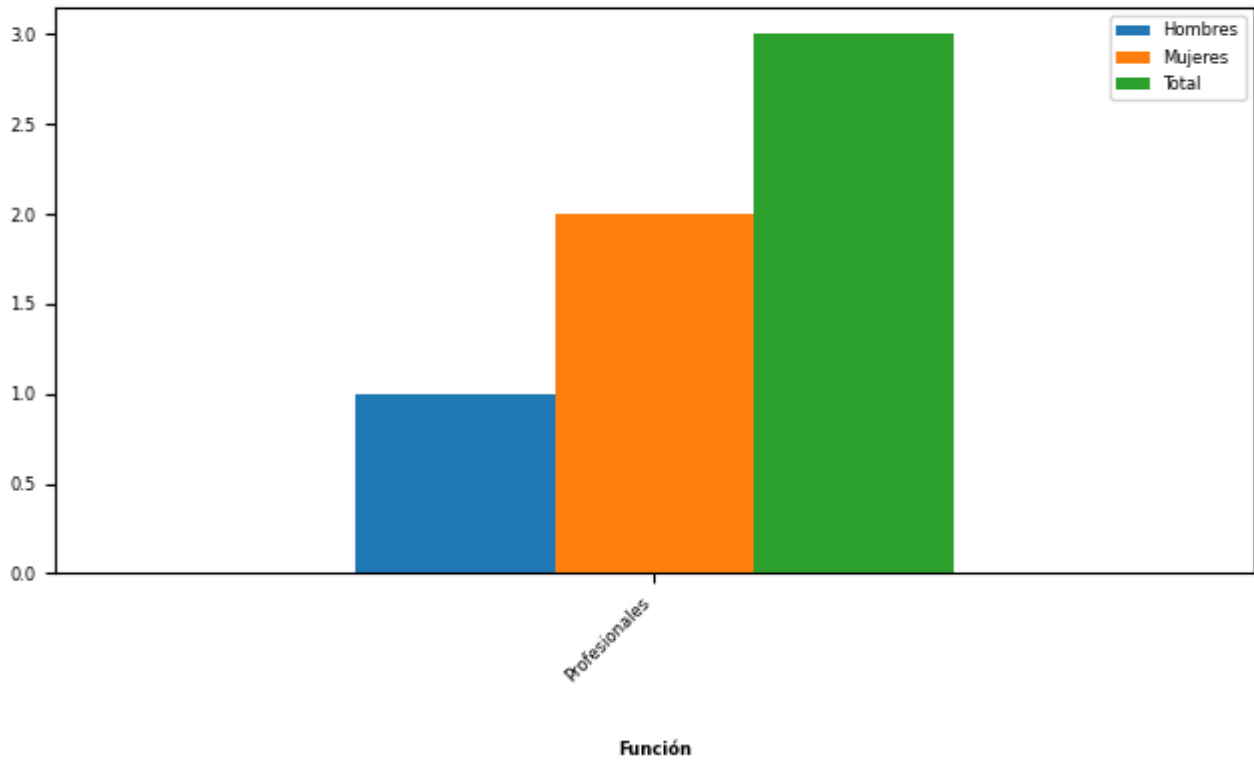
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	6	0,72	5	0,41	11	0,54
ENTRE 25 y 34 AÑOS	156	18,77	183	15,12	339	16,61
ENTRE 35 y 44 AÑOS	277	33,33	324	26,78	601	29,45
ENTRE 45 y 54 AÑOS	229	27,56	334	27,6	563	27,58
ENTRE 55 y 59 AÑOS	68	8,18	169	13,97	237	11,61
ENTRE 60 y 64 AÑOS	68	8,18	105	8,68	173	8,48
65 Y MÁS AÑOS	27	3,25	90	7,44	117	5,73
Total	831		1.210		2.041	
Porcentaje	40,72		59,28			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



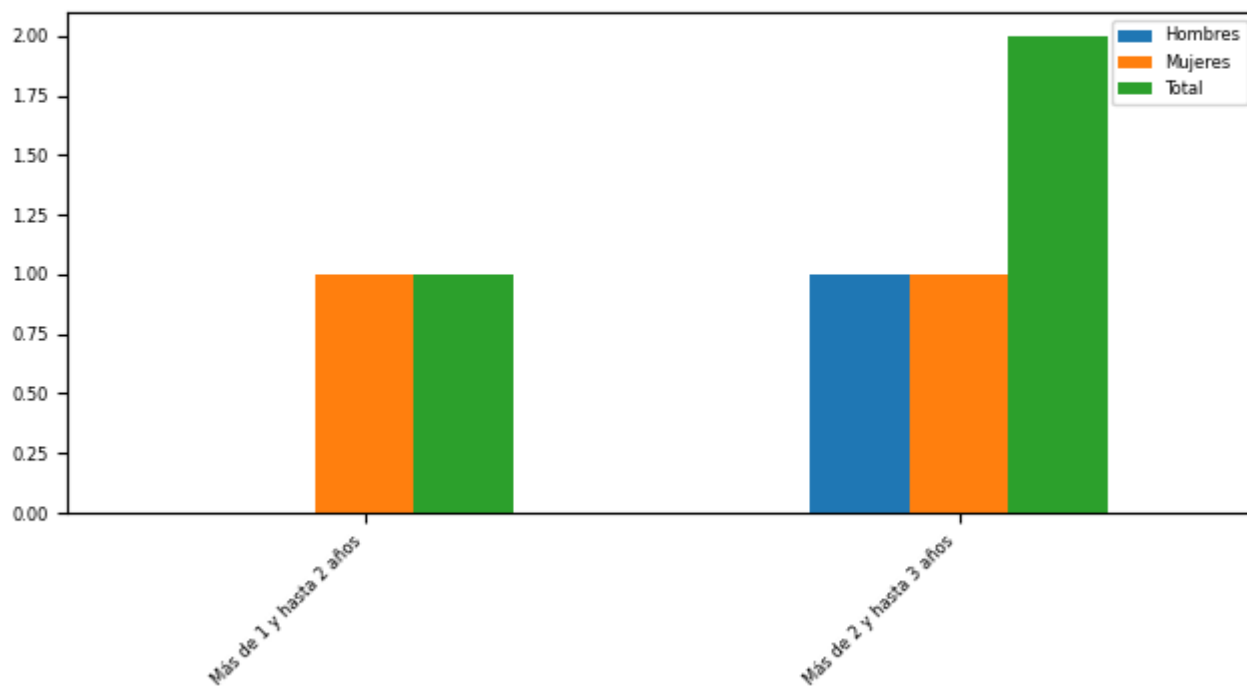
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	2	100,0	1	50,0	3	75,0
Suplente	0	0	1	50,0	1	25,0
Total	2		2		4	
Porcentaje	50,0		50,0			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Profesionales	2	100,0	1	100,0	3	100,0
Total	2		1		3	
Porcentaje	66,67		33,33			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Más de 1 y hasta 2 años	1	50,0	0	0	1	33,33
Más de 2 y hasta 3 años	1	50,0	1	100,0	2	66,67
Total	2		1		3	
Porcentaje	66,67		33,33			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	121	79	17
(b) Total de ingresos a la contrata año t	123	117	17
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	98%	67%	100%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	118	74	15
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	121	79	17
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	97%	93%	88%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	107	206	122
(b) Total dotación efectiva año t	2.031	2.078	2.041
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	5,27%	9,91%	5,98%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	5	1	6
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	45	24	31
Otros retiros voluntarios año t	21	57	11
Funcionarios retirados por otras causales año t	36	124	74

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	107	206	122

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	134	118	21
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	107	206	122
Porcentaje de recuperación (a/b)	125%	57%	17%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	11	20	6
(b) Total Planta efectiva año t	659	625	585
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	1,67%	3,20%	1,03%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	75	58	4
(b) Total Contratos efectivos año t	1.372	1.453	1.456
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	5,47%	3,99%	0,27%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	1.597	1.596	1.213
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.031	2.078	2.041
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	78,63%	76,80%	59,43%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	19.272	26.000	11.836
(b) Total de participantes capacitados año t	4.495	3.846	2.570
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	4,29	6,76	4,61

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	16	15	3
(b) N° de actividades de capacitación año t	147	66	47
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	10,88%	22,73%	6,38%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	82	10	9
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.031	2.078	2.041
Porcentaje de becados (a/b)	4,04%	0,48%	0,44%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	2.541	2.673	3.090
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.031	2.078	2.041
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,25	1,29	1,51

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	524	591	763
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.031	2.078	2.041
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,26	0,28	0,37

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	292	130	193
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.031	2.078	2.041
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,14	0,06	0,09

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	2.997	3.994	1.268
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.031	2.078	2.041
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	1,48	1,92	0,62

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	1758	1858	1777
Lista 2	7	13	0
Lista 3	1	2	1
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	1.766	1.873	1.778
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.031	2.078	2.041
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	86,95%	90,13%	87,11%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	si	si	si

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	si	si	si

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	1	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	123	117	17
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	0,85%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	1	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	1	1
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	0,00%	100,00%	0,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	1	1	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	1	1
Porcentaje (a/b)	50%	100%	200%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	83.523.476	75.960.940	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	10.460	11.681	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	5.489.218	3.702.549	
APOORTE FISCAL	78.004.293	72.237.591	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	11.792	9.119	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	7.713	0	
GASTOS	85.808.982	77.185.897	
GASTOS EN PERSONAL	72.024.156	64.221.355	1
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	8.953.179	8.807.435	2
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	771.278	1.022.520	3
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	44.697	4
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.869.576	804.828	5
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	9.000	6
SERVICIO DE LA DEUDA	2.190.793	2.276.062	7
RESULTADO	-2.285.506	-1.224.957	

Notas:

1: En el año 2020 existe una considerable disminución del gasto producto que a partir del Marzo se decretó la alerta sanitaria en todo el país con ello minimizando todas las actividades de fiscalización producto del cierre de fronteras y pasos habilitados y dejando un menor funcionamiento por parte del Servicio, por lo tanto disminuyeron las dos mayores glosas presupuestarias, relacionadas con los viáticos y la Asignación de Horas Turno, asociado a esta actividad relevante. A su vez no fue posible realizar nuevas contrataciones para recuperar cargos vacantes (renuncias, y jubilaciones), ya que por motivos de austeridad se restringió dicho gasto, por lo expuesto anteriormente se tiene una disminución en este subtítulo.

2: La menor ejecución respecto al año 2019 en un -1.63% obedece principalmente a la rebaja que se tuvo en dicho periodo producto de la Contingencia Sanitaria COVID-19.

3: Se registra un incremento respecto del año 2019 de un 32,5%, en atención a que durante 2020 se pagó a un número mayor de funcionarios que accedieron al beneficio de Bonificación de Retiro, en comparación al año 2019

4: Este ítem obedece a la contribución que hace el Servicio a la Organización Mundial de Aduanas y que a partir del año 2020 fue con cargo al presupuesto institucional, anteriormente era cancelado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

5: Se registra una menor ejecución comparada con el año 2019 de un 56,9% que corresponde a que durante el año 2020 se produjeron dos rebaja en varios de los ítems que componen este subtítulo y que fue producto de la Contingencia Sanitaria Covid-19.

6: Durante el año 2020 existe un gasto administrativo asociado a este ítem por 3 obras que tuvieron una resolución favorable y que es su primer año de ejecución.

7: El gasto ejecutado alcanza una variación positiva de un 3,89% respecto al año 2019 motivado por un incremento de las facturas que quedaron pendientes de pago como Deuda Flotante.

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	73.746.535	76.998.998	75.960.940	1.038.058	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	8.721	8.721	11.681	-2.960	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	5.818.806	3.481.882	3.702.549	-220.667	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	872.100	872.100	1.231.960	-359.860	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	92.340	92.340	14.606	77.734	
	99		Otros	4.854.366	2.517.442	2.455.983	61.459	
9			APORTE FISCAL	67.895.410	73.484.797	72.237.591	1.247.206	
	01		Libre	67.895.410	73.484.797	72.237.591	1.247.206	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	23.598	23.598	9.119	14.479	
	03		Vehículos	23.598	23.598	9.119	14.479	
			GASTOS	73.746.535	78.298.998	77.185.897	1.113.101	
21			GASTOS EN PERSONAL	62.843.832	65.322.952	64.221.355	1.101.597	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	8.561.928	8.807.518	8.807.435	83	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	1.022.522	1.022.520	2	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	1.022.522	1.022.520	2	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	44.764	44.697	67	
	07		A Organismos Internacionales	0	44.764	44.697	67	
		001	Organización Mundial de Aduanas	0	44.764	44.697	67	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.074.836	815.949	804.828	11.121	
	03		Vehículos	107.730	75.411	66.271	9.140	
	04		Mobiliario y Otros	128.144	50.550	50.317	233	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
	05		Máquinas y Equipos	187.758	67.340	67.208	132	
	06		Equipos Informáticos	27.419	19.193	18.981	212	
	07		Programas Informáticos	1.623.785	603.455	602.051	1.404	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	9.000	9.000	0	
	02		Proyectos	0	9.000	9.000	0	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	265.939	0	0	0	
	02		Al Gobierno Central	265.939	0	0	0	
		003	Dirección General de Concesiones de Obras Públicas	265.939	0	0	0	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	2.276.293	2.276.062	231	
	07		Deuda Flotante	0	2.276.293	2.276.062	231	

c) Indicadores Financieros

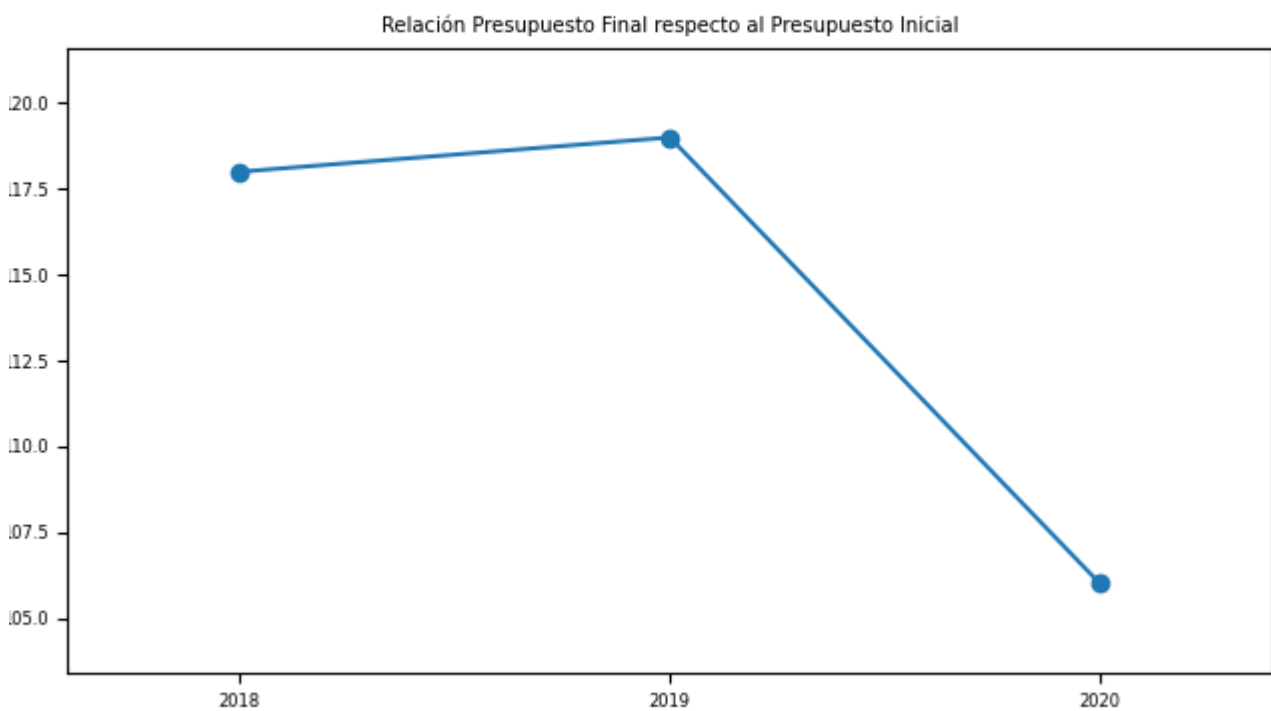
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
118,3	119,51	106,17

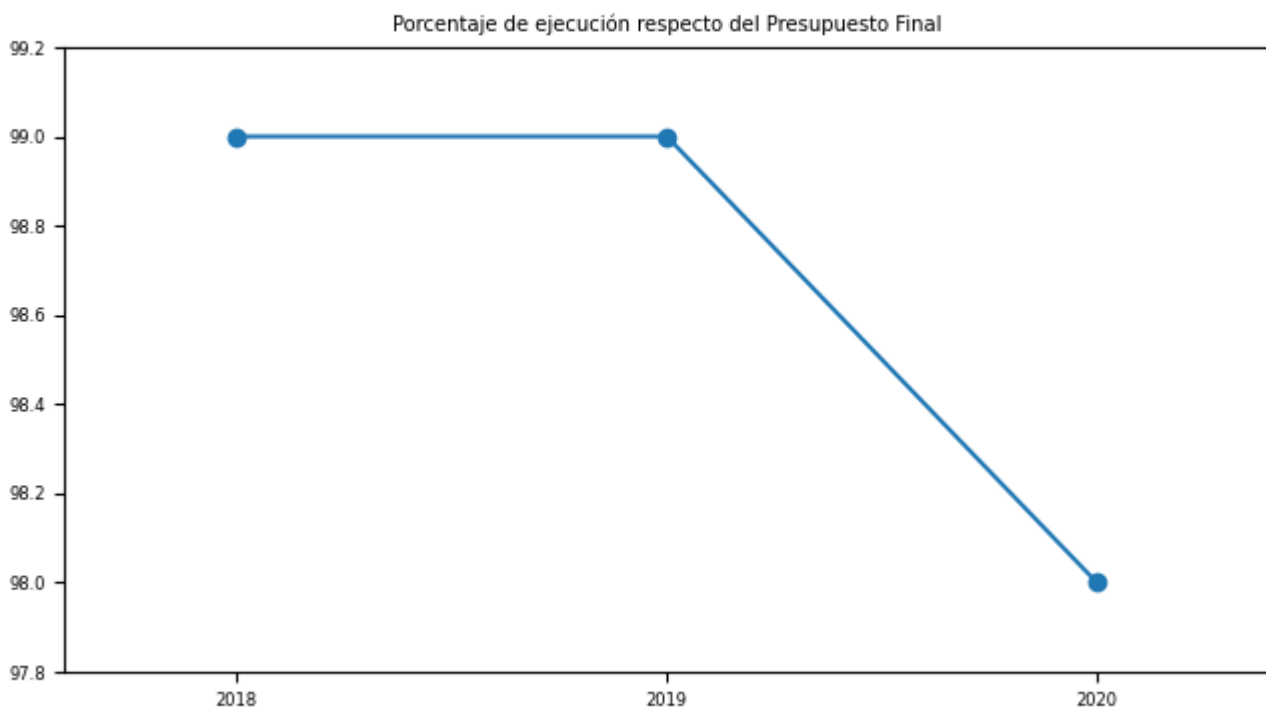


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: % En el transcurso de los tres años se ha logrado ejecutar sobre el 90% del presupuesto de gasto, en relación al presupuesto final de la institución.

2018	2019	2020
99,89	99,02	98,58



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Servicio Nacional de Aduanas	73.746.535	78.298.998	77.185.900	

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
Iniciativas de inversión		9.000		Durante el año 2020 se obtuvo un presupuesto de M\$ 9.000.- correspondiente a reposición de: Edificio A. Talcahuano, Edificio A. Puerto Aysén y Complejo Aduanero Quillagua, principalmente obedece principalmente a gastos administrativos.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 100,0%

Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. - Fiscalización del Cumplimiento de Normas Tributarias Aduaneras

Porcentaje de Fiscalización a Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t

Fórmula de cálculo: (Número de auditorías realizadas a Grandes Operadores del Comercio Exterior durante el año t/Universo de Grandes Operadores de Comercio Exterior del año t)*100

Variabes	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	2,0%	7,0%	6,0%	7,0%	7,0%	100,0%
Número de auditorías realizadas a Grandes Operadores del Comercio Exterior durante el año t	26	73	64	74	67	
Universo de Grandes Operadores de Comercio Exterior del año t	1.084	1.104	1.029	1.053	1.029	

Provisión de operaciones de comercio exterior. - Aplicación de Técnicas Aduaneras

Porcentaje de resoluciones anticipadas emitidas dentro de 90 días corridos desde la admisibilidad en el año t

Fórmula de cálculo: (Número de resoluciones anticipadas emitidas dentro 90 días corridos desde su admisibilidad en el periodo t /Número de resoluciones anticipadas emitidas en el año t)*100

Variabes	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	90,0%	79,7%	0,0%	100,0%	95,0%	100,0%
Número de resoluciones anticipadas emitidas dentro 90 días corridos desde su admisibilidad en el periodo t	27	63	0	6	19	
Número de resoluciones anticipadas emitidas en el año t	30	79	0	6	20	

Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.

Eficacia de la Suspensión del Despacho por Fiscalización de la Propiedad Intelectual en el año t.

Fórmula de cálculo: Número Total de resoluciones de suspensiones de despacho a documentos DIN en año t/Número Promedio Efectivo de los últimos tres años del total de resoluciones de suspensión de despacho.

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	1,6%	1,5%	2,2%	1,9%	1,8%	100,0%
Número Total de resoluciones de suspensiones de despacho a documentos DIN en año t	402	502	898	1.135	959	
Número Promedio Efectivo de los últimos tres años del total de resoluciones de suspensión de despacho.	247	336	412	610	545	

Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.

Eficacia en la fiscalización del contrabando de mercancía incautada en el año t.

Fórmula de cálculo: Numero Total de operaciones de contrabando de mercancía incautada del año t/Número promedio efectivo de los últimos tres años del total de operaciones de contrabando de mercancía incautada.

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	1,29%	1,28%	1,34%	1,49%	1,33%	100,0%
Numero Total de operaciones de contrabando de mercancía incautada del año t	5.765	6.713	7.872	9.987	9.056	
Número promedio efectivo de los últimos tres años del total de operaciones de contrabando de mercancía incautada.	4.469	5.233	5.876	6.700	6.809	

Estadísticas de Comercio Exterior - Respuestas a consultas ley de Transparencias

Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, respondidas en 11 días hábiles, en el año t

Fórmula de cálculo: (Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas en 11 días hábiles, presentadas en el año t/Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	82,4%	89,5%	0,0%	91,3%	88,2%	100,0%
Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas en 11 días hábiles, presentadas en el año t	56	102		137	172	
Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t	68	114		150	195	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Proyecto de Ley de Ciberseguridad para el Sector Financiero	En Proceso
2020	Proyecto de Ley de Portabilidad Financiera	Terminado

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE HACIENDA	Partida Presupuestaria	8
Servicio	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	Capitulo Presupuestario	4
Dotación	2.041		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	5	35	34,5
2.- Eficiencia Institucional	3	20	20,0
3.- Calidad de Servicio	5	45	45,0
Total	13	100	99,5

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	34,5%
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	0.33 % (12757.00 / 3851238.00)*100	Cumple Descuento por informar con error	5	4,5
2	Eficacia en la fiscalización del contrabando de mercancía incautada en el año t.	1,33 %	1.49 % 9987.00 / 6700.00	112.03 %	10	10,0
3	Porcentaje de Fiscalización a Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t	7 %	7.00 % (74 /1053)*100	100.00 %	10	10,0
4	Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	0.00 % (0.00 / 41374.00) *100	Cumple	5	5,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	2,96 %	1.36 % (28.00 / 2060.83)* 100	217.65 %	5	5,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					20%	20,0%
6	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	90.37 % (9612263.00 / 10636764.00)*100	Cumple	5	5,0
7	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	17,11 %	13.15 % (10151465.00 / 77185897.00)*100	130.11 %	10	10,0
8	Índice de eficiencia energética.	Medir	80.41 kWh/m2 883511.91 / 10987.90	Cumple	5	5,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45%	45,0%
9	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,62 %	99.83 % (4217.00 / 4224.00)*100	100.21 %	5	5,0
10	Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, respondidas en 11 días hábiles, en el año t	88,2 %	91.30 % (137.0 / 150.0)*100	103.51 %	10	10,0
11	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-8.00 % 38 -46	Cumple	10	10,0
12	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	80,77 %	80.77 % (21.00 / 26.00)*100	100.00 %	10	10,0
13	Tiempo promedio de trámites finalizados	80,00 días	43.67 días 262.00 / 6.00	183.19 %	10	10,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					99,5%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional						

El resultado 2020 de 99,5% del SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS, incluye hallazgos detectados en un indicador. En Cobertura de Fiscalización en el año t se aplicó descuento de 0,5% por error de omisión debido a que los medios de verificación presentados originalmente se encontraban incompletos, al no incluir los antecedentes para acreditar la cantidad total de viajeros. Se verifica el cumplimiento con las aclaraciones y antecedentes adicionales enviados por el Servicio, en la etapa de reclamo.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
-----	--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

No aplica

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

No aplica