



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio de Hacienda

Servicio Nacional de Aduanas

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	7
3	Resultados de la Gestión año 2019	9
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	17
Anexo 1	Identificación de la Institución	20
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	25
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	27
Anexo 6	Evaluaciones	28
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	29
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	31
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	32
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	33
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	34

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía 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 del 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 2019 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. Para ello, promoveremos una modernización y simplificación tributaria, que otorgue mayor certeza jurídica.
3. Reducir el déficit fiscal estructural, avanzar hacia la estabilización de 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 este contexto el Ministerio de Hacienda, ha trabajado para elevar la capacidad de crecimiento de largo plazo de la economía, promoviendo el fortalecimiento institucional, trabajando en la consolidación de nuestras finanzas públicas, profundizando la apertura comercial, promoviendo la competencia, modernizando el Estado y el sistema tributario, desarrollando el mercado de capitales y diversificando la economía, entre otras materias. A su vez, el Ministerio ha avanzado en responder tanto a la crisis social, como a aquella derivada del COVID-19.

En el año 2019, hemos dado pasos importantes para fortalecer la institucionalidad económica y fiscal. Por un lado, se logró aprobar la Nueva Ley General de Bancos que constituye el mayor cambio a la legislación bancaria en treinta años y que permitirá alcanzar los estándares internacionales en materia de capitalización de la industria, institucionalidad y herramientas de prevención temprana, además de permitir un mayor acceso a las Pymes al financiamiento bancario. Por otro lado, se aprobó la Ley que crea el Consejo Fiscal Autónomo (CFA), organismo que cuenta con la independencia, funciones y responsabilidades recomendadas por organismos internacionales y especialistas en el tema.

Hemos continuado participando activamente en el proceso de modernización del Estado. El 11 de noviembre de 2019, se publicó la Ley de Transformación Digital, la cual modifica la ley que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos en materia de documentos electrónicos, y se convierte en el cimiento para la transformación digital del Estado presentada por los Ministerios de Hacienda, Secretaría General de la Presidencia y de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

Adicionalmente, junto a la Dirección de Presupuestos, durante el año 2019 dimos importantes pasos para aumentar la transparencia de las finanzas públicas, con la creación de la Plataforma Presupuesto Abierto y el aumento de la frecuencia de publicación de los Informes de Finanzas Públicas desde dos a cuatro veces al año. Este informe también contiene más información relacionada a las proyecciones de deuda de mediano plazo.

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.

En paralelo, la agenda de mercado de capitales que estamos implementado es amplia. El año 2019 se aprobó la Ley sobre Bolsa de Productos, que promueve la inclusión financiera y la competencia en el mercado de créditos. Además, estamos trabajando en una profunda transformación de la industria de medios de pago, la portabilidad financiera y en un proyecto que aumenta la transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de mercado.

También estamos trabajando en materias vinculadas con la dimensión macro-financiera del cambio climático. Publicamos la primera estrategia nacional financiera frente al cambio climático y lideramos la mesa público-privada de finanzas verdes, cuyo objetivo es definir una agenda de diálogo y trabajo conjunto entre el Gobierno, reguladores e instituciones del mercado financiero, para incorporar los riesgos y oportunidades del cambio climático en la toma de decisiones.

Asimismo, el año 2019 nos convertimos en el primer país de América en emitir bonos verdes soberanos, fortaleciendo nuestro liderazgo global en finanzas internacionales y en la acción climática, lo que ha sido reconocido con varias distinciones internacionales.

Durante los últimos meses, la economía mundial ha sufrido una fuerte contracción producto de las restricciones de movilidad, proyectándose una caída del Producto Interno Bruto mundial para el 2020 del 4,9%, la peor de los últimos 50 años. Si bien, para el 2021 se proyecta una recuperación, todavía existe una alta incertidumbre mientras no exista una vacuna para el virus Covid-19.

La economía chilena no ha estado ajena a los devastadores efectos del virus, lo que se ha expresado en una inédita caída del Producto Interno Bruto en el segundo trimestre del 14,1% interanual. Junto con la caída de la actividad económica (IMACEC), en lo que va del año se han destruido alrededor de 1,8 millones de puestos de trabajo.

El Ministerio de Hacienda ha ejercido un rol fundamental en el diseño e implementación de los planes económicos de emergencia para mitigar esta crisis, los que contemplan una movilización inédita de recursos fiscales en torno a US\$ 30.000 millones en el tiempo. Dentro de estas medidas se destaca el Ingreso Familiar de Emergencia, que a la fecha ha beneficiado a más de 8 millones de personas; la Ley de Protección del Empleo, que ha permitido a más de 700.000 trabajadores suspender sus contratos de trabajo y evitar perderlos; y el programa de créditos con garantía estatal FOGAPE-COVID, el que a la fecha ha apoyado a empresas con más de 240.000 colocaciones comerciales, inyectando alrededor de US\$ 12.000 millones a la economía, y contribuyendo a que el crédito se haya expandido significativamente en lugar de contraerse por primera vez en un contexto de crisis.

En momentos en que el escenario internacional se vuelve más adverso e incierto, no cesaremos en nuestros esfuerzos por instalar las bases para un país más próspero y que recupere su capacidad de crecer en el mediano y largo plazo. Continuaremos trabajando en el fortalecimiento institucional, el desarrollo del mercado de capitales, la apertura y diversificación de nuestra economía y la modernización del Estado y del sistema tributario. Al mismo tiempo, ratificamos nuestro compromiso con un manejo serio y responsable de las finanzas públicas, que prioriza las necesidades más urgentes de la ciudadanía y contribuye a la estabilidad macroeconómica, la prosperidad y el desarrollo integral de todos los chilenos.



Servicio Servicio Nacional de Aduanas. Avances de la Gestión 2019

Durante el año 2019 al panorama económico mundial de creciente tensión comercial, se sumó un escenario adverso en último trimestre para Chile, donde las expectativas se vieron afectadas, resultando imprescindible y urgente realizar importantes transformaciones.

En ese contexto se necesitan generar espacios para que el Servicio Nacional de Aduanas, pueda contribuir con medidas enfocadas en fiscalizar y facilitar las operaciones de comercio exterior, con un eje centrado en la simplificación y digitalización de trámites, que contribuyan a impulsar pequeñas, medianas y grandes empresas, esto con miras a generar competencia y también opción a la innovación en el área del comercio exterior. La principal medida impulsada por el Ministerio de Hacienda en este sentido, es la creación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, SICEX, como un canal único electrónico para exportar e importar, que posiciona a Chile a la vanguardia de los sistemas digitales que facilitan las operaciones internacionales del comercio. SICEX, siendo un sistema gratuito y voluntario, es un gran aporte a la productividad del país, ya que disminuye los costos de los privados que están involucrados en la cadena de comercio exterior, además de optimizar la gestión de los servicios públicos integrados, dentro de los cuales el Servicio Nacional de Aduanas es uno de los actores clave.

Es así como este nuevo escenario exige una institución aduanera capaz de adecuarse con celeridad a los nuevos desafíos, pudiendo prestar servicios más complejos, de forma ágil y oportuna.

La realidad de Chile y el mundo cambia con rapidez, especialmente en lo que se refiere al uso y acceso a nuevas tecnologías de información y al intercambio de ésta. Dada esta realidad global, para el Gobierno es imperativo que el país avance en esta línea, solicitándose a todos los servicios públicos, avanzar en la transformación digital, amparado en la política de Estado, donde el uso estratégico de las tecnologías constituye una tarea permanentemente para responder a las necesidades ciudadanas en forma innovadora, con altos estándares y seguridad. El Servicio Nacional de Aduanas tiene como compromiso digitalizar el 80% de sus trámites al año 2020., trabajo que comenzó en el año 2019 con un 56% de los trámites digitalizados. Esto implica entregar mejores servicios a sus usuarios, implementando la política "cero papel", propendiendo a un Estado sustentable y eficiente, que permita ahorrar costos para todos los ciudadanos.

Hoy los servicios comerciales y el comercio electrónico constituyen una nueva forma para acelerar el crecimiento, donde Aduanas cumple un rol fundamental en la cadena logística; siendo también importante, el aporte que tiene esta Institución, en calificar los servicios de exportación, que constituye un moderno potencial de las exportaciones. Sumado a los esfuerzos que han desarrollado para certificar a nuevos operadores económicos autorizados, (OEA), programa que logra el aseguramiento de la cadena del comercio internacional que nace a partir del Marco SAFE de la Organización Mundial de Aduanas.

Respecto de la Agenda de Reimpulso Económico, centrada en el combate a la burocracia, simplificación de trámites y el desarrollo y fomento al comercio de las empresas e impulso a la innovación, el Servicio Nacional de Aduanas tiene un rol fundamental que evidentemente se debe realizar en forma coordinada con todos los organismos del Estado que intervienen en la cadena de comercio exterior y que están interoperando con SICEX

para así mejorar la trazabilidad de la información y de la carga, eliminando el uso de papel y perfeccionando procesos. Las exigencias en materias de modernización no han quedado ajenas a la gestión de Aduanas. Se ha hecho relevante avanzar en procesos logísticos y normativos que permitan agilizar las operaciones de exportación e importación, por medio de la optimización y digitalización de trámites y procesos aduaneros. Asimismo, el aporte entregado al desarrollo económico a través de la contribución de recaudación fiscal, entre otras materias, ameritan promover nuevas estrategias y herramientas que apunten hacia la mejora y la innovación continua.

2 Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio Nacional de Aduanas, es la entidad pública encargada de vigilar y fiscalizar 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, facilitación del comercio exterior y protección de las fronteras. Durante los últimos años, Aduanas 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 2019, el comercio exterior chileno se vio afectado por un escenario de volatilidad externa generado por la guerra comercial producida entre los principales socios comerciales del país, China y Estados Unidos; lo cual trajo como consecuencia la contracción en la demanda de productos del País; así como también, la caída en el precio de las principales mercancías exportadas, especialmente en el cobre.

En efecto, a septiembre 2019, el intercambio comercial nacional había registrado una variación negativa del 5,4% respecto de igual periodo del 2018. Específicamente se observó en las exportaciones una caída del 6,4%, donde el cobre y los minerales de cobre y sus concentrados, exhibieron una disminución del orden de un 7,0%.

Se suma a lo anterior, el efecto del conflicto social iniciado el 18 de octubre en el país, el que influyó en la reducción de la estimación del crecimiento económico, en el aumento del valor del dólar y del desempleo, entre otras variables.

Bajo este contexto, el comercio exterior tampoco estuvo indemne a la realidad nacional, lo que se reflejó durante el primer mes de movilizaciones, donde las exportaciones presentaron una caída del 25%, en particular el cobre, y minerales de cobre y sus concentrados, que disminuyeron en un 16,3% respecto del mismo mes del año anterior.

El intercambio comercial chileno, durante el año 2019, fue de 131.992 millones de dólares FOB, cifra que exhibió una variación negativa del 6,7%, respecto del año 2018. Esta disminución se tradujo en una baja del monto del intercambio comercial del país con relación al año anterior de 9.486 millones de dólares FOB.

Dicho resultado obedeció al comportamiento de las exportaciones chilenas, las que presentaron una caída anual del 6,5%, así como también la baja del 6,9% registrado por las importaciones, ambas respecto al 2018.

Durante el año 2019, el comercio exterior chileno se concentró principalmente en Asia, América y Europa, los cuales en conjunto representaron el 97,9% del intercambio comercial del país.

El comercio con Asia, representó el 43,9% del intercambio comercial de Chile a nivel global, exhibiendo una contracción del 6,8% respecto del 2018. Los principales socios comerciales en este continente corresponden a China (62,6%), Japón (14%) y Corea del Sur (9,9%), los que concentraron el 86,5% del intercambio comercial con Asia.

El 70,2% de las ventas al continente asiático corresponden a productos del sector minero, el que presentó una disminución del 7,9%. Dentro de este sector destacan los envíos de cobre y minerales de cobre y sus concentrados, los que en conjunto representan el 93,4% de los envíos mineros al continente asiático.

Por otra parte, las ventas de productos no mineros a Asia disminuyeron un 3,7% respecto al año 2018; dentro de este grupo, los productos más exportados fueron: la celulosa, los salmones y truchas, y las cerezas.

Por su parte, el intercambio comercial de Chile con el continente americano alcanzó el monto de 49.585 millones de dólares FOB, cifra equivalente al 37,6% del total del intercambio comercial a nivel global, registrando una disminución de un 7,7% con relación al año 2018.

Finalmente, el intercambio con Europa totalizó los 21.693 millones de dólares FOB, un 4,8% menos respecto a igual periodo del 2018. Esta disminución se debió principalmente a la caída del 7,3% que registraron las exportaciones. Cabe destacar que el 52,9% del intercambio comercial con Europa se realizó con Alemania (16,4%), España (15,3%), Francia (11,7%) e Italia (9,5%).

Para cumplir con sus funciones, el Servicio cuenta con 2.078 funcionarios, que se distribuyen en la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, 10 Direcciones Regionales, 6 Administraciones de Aduanas y 41 pasos fronterizos y avanzadas con un presupuesto de MM\$ 79.977.

La recaudación tributaria nacional totalizó un monto de 49.214 millones de dólares, alcanzando un nivel de participación del 81,8% respecto del total de los ingresos percibidos por el Gobierno Central durante el año 2019 **(1)**. Esta cifra representa, además, el 17,4% del PIB.

Estos ingresos presentaron una variación negativa del 8,5%, lo que se tradujo en 4.560 millones de dólares menos de impuestos recaudados a nivel país, respecto del año 2018.

En relación con la participación exhibida por el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), dentro del total de gravámenes percibidos en Chile, ésta fue del orden del 28%, es decir, 13.611 millones de dólares (4,8% del PIB), cifra que registró una disminución del 6,9% en comparación al recaudo aduanero del 2018.

En septiembre 2019, en el marco de las nuevas orientaciones gubernamentales y las prioridades y lineamientos institucionales definidos por los nuevos directivos, con el apoyo de consultores externos, Aduanas realizó una evaluación del avance del Plan Estratégico, revisando y actualizando los lineamientos estratégicos, a fin de alinear el actual documento de planificación estratégica con las nuevas orientaciones y/o lineamientos definidos, tendiendo hacia la mejora continua del Servicio.

La Planificación Estratégica antes de este proceso de evaluación, constaba de 6 objetivos estratégicos: Gobernanza, Fiscalización, Facilitación, Gestión de Personas, TIC, Gestión de Infraestructura y Soporte. A partir del análisis efectuado y los resultados obtenidos, Aduanas se impone como uno de sus principales desafíos para los próximos años, el ser un referente en gestionar de manera estratégica e inteligente los datos y flujos de información que administra la institución, con el propósito agregar valor a la gestión institucional, potenciar la fiscalización y facilitar la toma de decisiones estratégicas basadas en el análisis de datos. En consecuencia, Aduanas incorpora un 7° objetivo a su Planificación Estratégica, denominado Seguridad y Gestión de Datos.

Este séptimo objetivo está dirigido a desarrollar un sistema gestión de datos e información institucional, bajo un enfoque de la inteligencia del negocio, apoyándose en la incorporación de tecnología basada en el concepto de Business Intelligence (B.I.) y Big Data.

El desarrollo de este sistema permitirá correlacionar diferentes tipos y fuentes de datos, para hacer asociaciones y modelos predictivos, entregando información relevante para gestionar los nuevos riesgos asociados a las operaciones de comercio exterior que se deban afrontar. De la misma forma, se gestionará la seguridad de la información a través de un proceso holístico, transversal y de mejora permanente, velando por la seguridad de los datos de la institución, en función de lo valioso, sensibles o críticos que son, pues estos constituyen un activo muy importante para el Servicio.

Los principales ámbitos en que Aduanas trabajará para la consecución de este objetivo estratégico, será potenciar la labor fiscalizadora del Servicio, para hacerla más eficiente y eficaz; y a su vez, reforzar el acceso e intercambio de información con organismos públicos, privados y socios internacionales. De esta forma se espera mejorar el proceso de fiscalización transfronteriza mediante el uso inteligente de datos e información.

Considerando lo antes expuesto, Aduanas también procedió a adecuar su Misión institucional, explicitando este nuevo lineamiento estratégico, en la redacción de esta.

(1) De acuerdo a lo publicado por la Dirección de Presupuesto, DIPRES, en su "Informe de Ejecución del Gobierno Central 2019", los Ingresos totales del país para el año en análisis fueron de 60.134 millones de dólares. (Tipo de cambio utilizado: Dólar observado anual para el año 2019, del Banco Central).

3 Resultados de la Gestión año 2019

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 un 56 % de sus trámites digitalizados durante el año 2019.

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Durante el transcurso del año 2019 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.

3.2.1 Ámbito de la Facilitación

Se avanzó en la facilitación de comercio exterior lícito, mejorando la calidad y trazabilidad de las operaciones de despacho aduanero, tanto físico como documental, considerando la simplificación, automatización, estandarización, armonización e integración de los procesos y la normativa aduanera; obteniendo como resultado una reducción de las demoras y papeleo innecesarios para los usuarios, haciendo que el comercio sea más fluido y ágil.

En esta línea se destacan los siguientes proyectos estratégicos:

- **Proyecto Postal.** Este proyecto de modernización de envíos postales de ingreso, rediseña el actual proceso manual, considerando integraciones a nivel de sistemas de Aduanas con SICEX, Correos de Chile y Tesorería General de la República; para ello se diseñó un modelo de operación para el proceso integrado entre los Servicios intervinientes, que será trabajado en diversas fases, durante el año 2020.
- **Proyecto Zona Franca.** Se generó la versión final de la normativa de zona franca, incluida las estructuras e instrucciones de llenado de los documentos requeridos para los distintos procesos. En el mes de noviembre 2019, se inició un piloto con la Zona Franca de Punta Arenas, el cual, en una primera etapa, dispuso su énfasis, tanto en las “Declaraciones de ingreso incluidas las modificaciones y anulaciones”, como en las “Declaraciones de salida incluidas modificaciones y anulaciones”.
- **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, logrando incorporar a la Empresa Portuaria de Valparaíso y los puertos San Vicente Terminal Internacional y Coronel.
- **Certificados de origen digital AP-SICEX.** En el marco de la ALADI se trabajó implementando planes pilotos con nuevos países, el reconocimiento de certificados de origen digitales para mercancías originarias de Argentina, México, Colombia y Perú; como también en el marco de la promoción del

comercio internacional, en lo referente a la emisión de los certificados de origen de la República Popular China. Asimismo, el Servicio determinó una importante medida de facilitación, autorizando solicitar al momento de la importación, la preferencia arancelaria sobre la base de una copia o un original del certificado de origen. Esta medida tiene por finalidad dar cumplimiento a los objetivos estratégicos del Servicio, entre ellos, al cumplimiento voluntario de las normas, facilitando procedimientos relativos al origen en virtud del creciente volumen del comercio preferencial y promoviendo la aplicación de las preferencias arancelarias al momento de la importación y no, a través de la devolución de derechos, con el objeto de que los recursos puedan ser destinados a usos productivos en la economía con mayor agilidad.

Adicionalmente, se reconoció que el COD –puesto a disposición del SNA a través del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) – como prueba de origen válida para invocar el régimen arancelario preferencial del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico.

- **Interoperabilidad aeroportuaria.** Este proyecto viene a mejorar el control documental y físico de las operaciones vía aérea, en el ámbito de las operaciones de ingreso de mercancías a zona primaria para su exportación, asegurando y agilizando el proceso de ingreso, 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. Normalmente este procedimiento se desarrollaba en forma manual, con la consiguiente pérdida de tiempo y riesgos derivados del hecho de no contar con esta información oportunamente.
- **Transformación Digital.** El Servicio Nacional de Aduanas, se sumó al desafío gubernamental de avanzar en un Estado más eficiente y sin papeles al servicio de la gente, a través de la disposición mecanismos digitales de comunicación, interoperabilidad y plataformas altamente accesibles. En esta línea, durante el 2019 se logró contar con el 56% de los trámites del Registro Nacional de Trámites, digitalizados. Entre estos se destaca: la digitalización de la franquicia para importación de mercancías de uso de Bomberos (Partida 00.36 del Arancel Aduanero), aportando a que esta noble institución logre en forma expedita tramitar la importación de distintos artículos y maquinarias que necesita para llevar a cabo sus labores, las cuales aportan un gran beneficio social.
- **Carpeta de Despacho Electrónica.** Otro cambio sustantivo, será la implementación de la carpeta de despacho electrónica, que permite simplificar la fiscalización, incorporando nuevas tecnologías de la información en los documentos que conforman el despacho aduanero, mejorando los tiempos y eficacia de las comunicaciones electrónicas entre el Servicio y los Agentes de Aduanas.

En este mismo ámbito, durante el año 2019, se desarrollaron las siguientes actividades:

- **Área Internacional.** Aduanas lideró la Presidencia del Subcomité de Procedimientos Aduaneros, impulsando los contenidos del grupo de expertos aduaneros de APEC, asumiendo una participación clave durante el desarrollo de las reuniones de Altos Representantes del Foro de Cooperación Económico Asia Pacífico (APEC). Este evento estuvo dedicado al Comercio Electrónico Transfronterizo y los desafíos regulatorios aduaneros que este fenómeno plantea, alcanzado un logro relevante en esta materia, que es la aprobación unánime de las Directrices de Tránsito.

Además, se implementó el Protocolo de Modificación al Tratado de Libre Comercio y del Acuerdo Complementario sobre Comercio de Servicios entre la República de Chile y el Gobierno de la República Popular China. Dicho protocolo incorporó profundizaciones a la lista de desgravación para importaciones originarias de China en 24 ítems arancelarios. Asimismo, se suscribió el Acuerdo de Cooperación Asistencia Mutua Administrativa en Materias Aduanas, entre el Gobierno de Chile y el Gobierno de los Emiratos Árabes Unidos.

- **Programa Operador Económico Autorizado (OEA).** Durante el año 2019 se certificó a diez empresas, logrando alcanzar nuevos mercados con mejores condiciones y ventajas competitivas en sus procesos de importación y/o exportación. La firma del reconocimiento mutuo de los programas de Operador Económico Autorizado (OEA) de Chile y China, concretan los esfuerzos realizados por el Servicio para asegurar la cadena logística internacional, construyendo relaciones de confianza con aquellos operadores comprometidos con la protección del comercio lícito y el apoyo a las estrategias de fiscalización inteligente.
- **Integración con otros servicios.** Se trabajó con la Tesorería General de la República, en la segunda fase del proceso de automatización de la devolución de derechos aduaneros, consistente en el envío de los datos de la resolución de devolución emitida por Aduana (número, fecha de esta y montos sujetos a devolver por parte de la Tesorería). Esta automatización es aplicable a aquellas declaraciones de ingreso formularios 15, que son modificadas mediante SMDA y cuya modificación afecte en el recuadro de cuentas y valores, código 191, generando un saldo a favor del importador. Entre los beneficios de la

implementación de este proyecto, se destaca la eliminación del formato papel de las resoluciones de devolución de derechos, reducción en los tiempos de la devolución por parte del Servicio Recaudador en, al menos, 16 días hábiles, junto a una evidente disminución en la carga administrativa para ambos Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, la revisión de los antecedentes por parte del funcionario de Aduana continuará siendo de forma manual en resguardo del interés fiscal.

Desde la entrada en vigencia, el 29.11.2019 (fecha de publicación de la norma en el Diario Oficial) se han obtenido los siguientes resultados:

- Total SMDA's que implican devolución de derechos: 1.942
- Monto Total para devolver autorizado por el SII: USD \$1.241.686.823
- Monto Total a devolver autorizado por Aduana: USD \$702.309.454

En esta misma línea, el 01 de octubre del año 2019, la Tesorería General de la República (TGR) habilitó el pago de derechos, impuestos y demás gravámenes de manera online con tarjetas nacionales o extranjeras (débito y crédito), asociados a la importación de mercancía declarada en un formulario 17, en el nuevo complejo del Paso Fronterizo Los Libertadores. La implementación de esta herramienta tecnológica permite optimizar, facilitar el pago y el control de la recaudación en arcas fiscales a causa del cumplimiento de la obligación aduanera, mejorando la excelencia y avanzando en la calidad de atención a los usuarios.

Debido a la puesta en marcha del sistema de marcaciones de trazabilidad del tabaco (febrero 2019), con el Servicio de Impuestos Internos (SII) se avanzó en la definición del modelo de operación definitivo para: Recepción de guía de libre tránsito provisoria (GLTP); Validación de la GLTP en el sistema DIN; y envío del resultado del aforo en caso de retenciones. Además, en el contexto de la solicitud de Acuerdo Anticipado de Precios (APA) de la empresa Nufarm Chile Limitada, significó que, desde julio del 2018 y hasta diciembre del 2019, Aduanas y el SII, realizaron un estudio acabado de los antecedentes presentados por el interesado para el cumplimiento de los requisitos para la suscripción del APA. El resultado de las acciones descritas concluyó con la aprobación de la solicitud de Acuerdo Anticipado de Precios para las operaciones de importación del interesado, específicamente para 14 tipos de sustancias activas para la fabricación de herbicidas, operaciones tramitadas entre el 01.01.2018 hasta el 31.12.2021.

Cabe destacar que, el trabajo conjunto y coordinado entre ambos Servicios, para evaluar las operaciones del contribuyente con sus relacionadas en base a la metodología de los precios de transferencia, permitió lograr la aceptabilidad del valor en Aduana de dichas operaciones, no solo para efectos aduaneros sino también para efectos tributarios.

3.2.2 Ámbito de Fiscalización

En el ámbito de la Fiscalización, a través de los diferentes programas que se llevaron a cabo durante el año 2019, se lograron los siguientes resultados:

- **Programa de Auditoría a Posteriori a Empresas.** Se llevaron a cabo 118 auditorías de las cuales, 64 corresponden a grandes operadores, obteniendo como resultado cargos (derechos e impuestos dejados de percibir) por US\$ 2,4 millones, que representa un incremento del 28% en relación con el periodo anterior.
- **Trazabilidad de Exportaciones Mineras.** En el desarrollo de la fiscalización minera, se mantuvo la estrategia de abordar grandes áreas de intervención mediante auditorías, supervisiones de embarques y muestreo de productos mineros. Estas fiscalizaciones tuvieron como resultado la formulación de 1.375 denuncias infraccionales y 35 denuncias de índole penal, lo que representa un incremento de un 54% y 1.650% respectivamente, en relación con el año anterior. Lo anterior, es resultado de los análisis de riesgos efectuados por las aduanas regionales en conjunto con el nivel central, en procesos de auditorías, investigaciones a empresas trader y seguimiento a exportaciones sospechosas. En este sentido se destaca, el continuo monitoreo de las exportaciones de metales preciosos y productos de litio.

Se realizaron 2.852 determinaciones analíticas, considerando los duplicados, en aquellas matrices mineras cuyas metodologías analíticas se encuentran implementadas y validadas en el Laboratorio de Aduanas (concentrado de cobre, concentrado de molibdeno tostado, concentrado de molibdeno sin tostar, trióxido de molibdeno, concentrado de hierro, concentrado de zinc, concentrado de plomo, carbonato de litio e hidróxido

de litio). Se realizaron un total de 12 visitas inspectivas a organismos registrados en el Servicio, 4 visitas a organismos de inspección y 8 a laboratorios de ensayo, ubicados a lo largo del país.

El Laboratorio Químico de Aduanas recibió 900 solicitudes de análisis químico (2.359 muestras) desde las diferentes Aduanas del país, las cuales concluyeron en respectivos informes emitidos por el laboratorio, demostrando una efectividad de 47,2 % en lo que se refiere a cambios de clasificación arancelaria.

- **Zona Franca.** Durante el año 2019 se dio continuidad a realización de fiscalizaciones y controles de inventario de los contribuyentes usuarios de zona franca de Arica, Iquique y Punta Arenas. En este sentido, también se abordaron nuevos riesgos, logrando incrementar en un 22% la cantidad de fiscalizaciones a usuarios, respecto del año anterior. Lo anterior permitió formular cargos por un monto de US\$ 23,5 millones.

Se debe señalar que a partir del año 2019, la estrategia de fiscalización se orientó a usuarios vigentes dentro del sistema de zona franca, aumentando la probabilidad de cobro por emisión de cargos y denuncias, a fin de asegurar los ingresos al fisco. De igual manera se efectuaron cargos a un usuario caducado por inventario pendiente, por un monto de US\$ 12.604.928,40.

- **Planes Integrados de Fiscalización.** Los principales resultados logrados en los Planes Integrados de Fiscalización se traducen en un incremento del 18.4% en las denuncias de contrabando, respecto del año anterior; destacándose, entre otros, lo siguiente:
 - Propiedad intelectual: 13.073.255 de unidades falsificadas incautadas (juguetes, prendas de vestir, encendedores, accesorios celulares, entre otros), que superan los US\$ 151 millones, presentando un aumento del 45% en el valor de las mercancías, respecto al año anterior.
 - Salud pública: 5.175.806 de unidades incautadas (medicamentos de uso humano, cosméticos, juguetes, dispositivos médicos y alimentos), presentando un aumento del 31,24% en la cantidad de mercancía incautada, respecto al año anterior.
 - Seguridad pública: 493.513 unidades incautadas del área seguridad (armas de fuego, municiones, material nuclear y radiactivo).
 - Cigarrillos: 14.664.174 cajetillas de cigarrillos incautadas, que presentan una evasión controlada superior a los US\$ 57,02 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 2019 supera las 3,6 toneladas y está valorada en más de US\$ 19 millones.
- **Plan e-commerce.** Durante el año 2019 se continuó con el desarrollo de este plan, para abordar los riesgos asociados a envíos por vía Postal y Courier, viendo estos servicios de manera transversal, considerando la estandarización de procesos, actualización de la normativa, procesamiento y sistematización de la información de los envíos. Cabe destacar la relevancia de esta materia para el país, pues el monto en derechos percibidos e impuestos por efecto de la fiscalización durante el 2019 en este ámbito corresponde a más de US\$2,3 millones en Courier y más de US\$7,6 millones en Postal.
- **Escuela de Adiestramiento Canino en Los Andes.** Con la necesidad de contar con más ejemplares caninos, para conformar nuevos binomios caninos y generar recambio de los canes, Aduana construyó la Escuela de Adiestramiento Canino en Los Andes, con una inversión de 650 millones de pesos provenientes del Programa de Control de Tráfico Ilícito de Aduanas. Esta Escuela tiene una moderna clínica canina, maternidad, salas de clases y habitaciones para los guías, 30 caniles y canchas de distinto tipo para el entrenamiento de los ejemplares; todo desplegado en un terreno de 3.700 metros cuadrados y una construcción de 600 metros cuadrados. La Escuela cuenta con altos estándares para la crianza y reproducción de cachorros, así como para la formación de guías, lo que lo transforma en el recinto aduanero más moderno de América Latina en esta materia; siendo un proyecto fundamental para el Servicio, debido a la relevancia que poseen los canes en la detección de mercancías ilícitas en los puntos de control fronterizo; como drogas, cigarrillos y medicamentos. La implementación y habilitación de esta Escuela, viene a fortalecer las áreas de control de carga, contenedores, vehículos y viajeros. Los nuevos canes del Servicio son entrenados en la detección de drogas ilícitas tradicionales, además de drogas sintéticas, armas, explosivos y tabaco.

3.2.3 Ámbito de Gobernanza

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

- **Recaudación aduanera.** El Servicio Nacional de Aduanas, ha recaudado durante el año 2019 la suma de 13.611 millones de dólares por gravámenes aduaneros, cifra que disminuyó en un 6,9% respecto del año 2018, implicando con ello una disminución en la recaudación equivalente a 1.005 millones de dólares. El principal gravamen recaudado correspondió al IVA, alcanzando los 12.147 millones de dólares, y registrando un nivel de participación del 89,2% del total recaudado. Sin embargo, es tributo tuvo una disminución del 6,6% con respecto al año anterior.
- **Revisión y actualización de Elaboración Planificación Estratégica.** Los planes estratégicos se construyen día a día con el trabajo y compromiso de todos; siendo instrumentos vivos que deben evaluarse constantemente, para adaptarse a realidades y contextos dinámicos. Por eso, en septiembre del 2019, la Dirección Nacional junto a integrantes de las Subdirecciones, Departamentos de Staff, Direcciones y Administraciones de Aduanas, desarrolló una Jornada de Alineación Estratégica, para evaluar el estado de avance de la Planificación Estratégica 2018-2022, y establecer líneas de acción de corto y mediano plazo.

Durante la Jornada, se revisó los desafíos y lineamientos establecidos previamente, realizando los ajustes conforme a las nuevas exigencias y demandas del entorno, y relevando las proyecciones internas en materias de posicionamiento de la institución al interior del país y como referente internacional.

La realidad de Chile y el mundo cambia rápidamente, especialmente en lo que se refiere al uso y acceso a nuevas tecnologías de información y el intercambio de ésta, lo cual también permite ser más eficientes para enfrentar los desafíos de fiscalizar y facilitar el Comercio Exterior. Dada esta realidad global, para Chile es imperativo que el país avance en esta línea.

En este marco, y para entrar con fuerza en el mundo de la inteligencia de datos o Big Data, se incorporó un 7° objetivo estratégico denominado "Seguridad y Gestión de Datos", cuyo propósito es gestionar de manera estratégica e inteligente los datos y flujos de información que administra la Aduana, agregando valor a la gestión institucional. Además, se amplió el alcance de la Planificación Estratégica a cinco años y se definieron nuevas iniciativas y proyectos que permitieran implementar los objetivos plasmados en el Documento de la Planificación Estratégica 2019-2024.

- **Gestión interna del Servicio.** Se implementó el proyecto interno "Construcción del Modelo de Administración y Gestión eficiente de recursos fiscales del Servicio Nacional de Aduanas"; iniciativa que se hizo cargo del desafío de modernizar las instituciones públicas y buscar el desarrollo institucional en esta materia, apalancando el quehacer institucional con el conocimiento experto de la Academia.

El proyecto fue desarrollado bajo la modalidad de creación conjunta con la Universidad Santa María, con el fin de asentar los cimientos prácticos-teóricos para la administración y gestión eficientes de los recursos fiscales del Servicio. Este desarrollo, se centró en los principios de accountability, eficiencia en la asignación y gestión de los recursos financieros y no financieros, y el desarrollo de herramientas objetivas para la toma de decisiones con relación a los mismos, considerando perspectivas de agentes internos y externos al Servicio, mediante el desarrollo de al menos 5 áreas:

- Gobierno Corporativo (Gobernanza)
- Metodología de Gestión de Proyectos
- Metodología de Control de Gestión
- Metodología de Gestión Logística
- Metodología de Gestión Financiera

A través del proyecto se genera un Modelo para dar cuenta de la gestión de Aduanas relacionando el uso de los recursos a resultados ciertos, establecer estándares de formulación y evaluación de iniciativas para la asignación objetiva de los recursos financieros y no financieros, y generar una dinámica de seguimiento del comportamiento presupuestario en base a proyectos, con el fin de responder a los principios precedentemente mencionados.

Todo lo anterior con el fin de transitar hacia el Modelo de largo plazo, en que se establezcan los estándares de administración y gestión de los recursos para la consecución de los objetivos institucionales, guardando el mayor nivel de eficiencia posible, apuntando a generar el mayor impacto social potencial, siempre con el concepto de accountability dentro del catálogo de principios para la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.

En esta misma línea, durante el año 2019, se comenzó a trabajar en un Plan de Gestión de las mercancías abandonadas e incautadas, con el objetivo de disminuir los costos de almacenamiento y aumentar la recaudación fiscal. Cabe destacar, que el año 2019, a través las Subastas de Aduanas se recaudaron \$1.883.872.660 para las arcas fiscales. Además, se trabajó en la elaboración de instrumentos jurídicos que permitan a las Aduanas uniformar procedimientos asociados a la destrucción de mercancías ilícitas, como cigarrillos, y conjuntamente posibilitar la adecuada gestión de aquellas mercancías que se encuentran incautadas en procesos de contrabando.

3.2.4 Ámbito de Recursos Humanos

En este ámbito durante el año 2019 se desarrollaron, entre otras, las siguientes actividades.

- **Implementación del plan operativo de la política de gestión de personas.** En esta línea, se comenzó un plan de sucesión del Servicio, con el fin de ser oportuno en los reemplazos de cargos críticos que afectan la continuidad operacional del Servicio. Además, se actualizó el “Programa de inducción” y el “Procedimiento de reclutamiento y selección”, incorporando indicaciones de las normas de aplicación general del Servicio Civil. Además, según lo requerido por el Servicio Civil, se está trabajando en la validación de la propuesta de la actualización del Reglamento Especial de Calificaciones del Servicio.
- **Calidad de Vida Laboral.** En esta línea se ejecutaron acciones asociadas a tres dimensiones: Promoción de Estilos de Vida Saludables, Conciliación Trabajo- Familia y Gestión de Ambientes Laborales. Sobre la Política de Prevención de Alcohol y Drogas, se lograron importantes avances en cuanto a la actualización de la misma mediante una Mesa Participativa y Grupos Focales. Respecto al Protocolo de Conciliación Familia Trabajo, en concordancia con las instrucciones del Servicio Civil, se realizó la Encuesta Tensiones Conciliatorias, lo que permitió actualizar y validar el Protocolo con las Jefaturas de la Subdirección de RRHH, siendo difundido a través del boletín Aduana Informa y publicación en Intranet a los funcionarios.
- **Gestión del Conocimiento Aduanero.** Programa que tiene por objetivo identificar y resguardar el conocimiento crítico institucional, para su retención y traspaso a los funcionarios, para así elevar su desempeño e integrarlos a procesos de sucesión. En esta línea, se recopilaron datos y se construyó el marco teórico que sirvió de base al “Proyecto de Implementación de Programa Gestión del Conocimiento”, lanzándose la plataforma institucional de Gestión del Conocimiento. Adicionalmente, se realizó un diagnóstico a 130 funcionarios, y se seleccionó a funcionarios que participarán del Panel de Expertos, el cual no se pudo conformar por la contingencia nacional, siendo reprogramada para el primer semestre de 2020.

3.2.5 Ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Los principales logros alcanzados durante el año 2019, en este ámbito, se resumen en los siguientes puntos:

- **Programa de Transformación Digital.** Si bien el desarrollo del Programa de Transformación Digital durante el año 2019 se vio enfrentado a una falta de financiamiento, 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:
- Implementación de Escritorio y Correo en la Nube. Se inicia proyecto “Escritorio y Correo en la Nube”, cuyo alcance permite contar con la habilitación del ambiente de explotación en la nube, subiendo un conjunto limitado de casillas (20) a la nube. Estas fueron seleccionadas de manera de abarcar las distintas realidades existentes en el Servicio y con ello lograr la experiencia necesaria para continuar con la migración de las casillas asociadas a la totalidad de funcionarios.

En la actualidad se ha avanzado en las definiciones tecnológicas necesarias para implementar la arquitectura definida para la solución. Los siguientes avances van de la mano de la habilitación del ambiente híbrido, el cual permite integrar las casillas on premise con las dispuestas en la nube, con la finalidad que el cambio sea transparente para el usuario final.

Parte del alcance de este proyecto, contempla la generación de capacidades en los funcionarios relativas al uso de las herramientas de escritorio y el mismo correo en la modalidad nube.

- **Desarrollo de Modelo de Servicios.** Durante el año se avanzó en definir lineamientos estratégicos que permitan a Aduanas llegar a un modelo de servicios, así se pudo presentar una propuesta formalizada en el Programa de Transformación Digital de Aduanas, proyecto presentado en el proceso exploratorio 2020, pasando a formar parte de la cartera de proyectos estratégicos del Servicio. Dentro de esta línea de trabajo, se inicia el proceso de generación de capacidades a través de una nueva propuesta plasmada en el Plan Anual de Capacitación 2020.

Además, se ha comenzado la transformación de servicios de apoyo, como lo es el escritorio a la nube, basado en el uso de la plataforma office 365; la habilitación de nuevas plataformas con el uso de recurso en Cloud; la implementación de la plataforma Cadena en trabajo con el BID, Perú, Colombia, Costa Rica y México.

- **Desarrollo de aplicaciones 2019.** El trabajo desarrollado durante el año 2019 permitió terminar las siguientes aplicaciones informáticas:
- **Piloto CADENA ARMs (OEA).** Es una solución basada en la tecnología blockchain que permite a las Administraciones de Aduanas compartir datos de las empresas certificadas en el programa Operador Económico Autorizado en el marco de los Arreglos de Reconocimiento Mutuo (ARMs).
- **Integración de vehículos Particulares Perú.** Este proyecto, realizado en conjunto con la Aduana de Perú (SUNAT), permite el intercambio de datos de los registros de control vehicular entre ambas Aduanas, reduciendo los tiempos de atención del ciudadano, producto que los datos digitados y validados por una Aduana, al atender al conductor, son rescatados por la otra Aduana sin tener que volver a digitarlos.
- **Sistema de Administración de Marcas.** Este Sistema se utiliza para llevar el registro de suspensión de Despachos por mercancías que infringen la propiedad intelectual. Así como también, registros de marcas autorizadas de productos y sus respectivos contactos para el trabajo de fiscalización. Con esta iniciativa se busca corregir los errores funcionales detectados en este Sistema en ambiente de producción.
- **SICEX: Interoperabilidad Marítima, DUS embarcada (coronel, San Vicente y Liqueñ).** Proyecto que permite disponibilizar a los usuarios de SICEX, el evento de embarque de las mercancías asociadas a sus declaraciones de Salida (DUS) originadas en la plataforma, provisto por los Puertos o Terminales Portuarios (TP). Esta información será enviada a Aduanas, con lo que una vez validada, se obtendrá un nuevo estado DUS EMBARCADA. Esto, sumado a la factura de exportación, habilitará a los despachadores para legalizar la DUS de forma anticipada.
- **Certificado de Origen Digital con Argentina.** Proyecto que busca la recepción de información de Certificados de Origen Digital asociados a operaciones de Aduanas a través de medios digitales con validación en línea de entidades argentinas.
- **Fortalecimiento de Zona Franca de ingreso y Salida.** Proyecto que busca interoperabilidad entre los Sistemas de Aduana y los sistemas computacionales de entidades externas que administran o son concesionarias de las Zonas Francas con la finalidad de ejercer control de tramitaciones de los diversos documentos que amparan el ingreso y salida de mercancías desde las Zonas Francas. Dentro de este proyecto se encuentran:
 - Web Service para la recepción, legalización, modificaciones y anulaciones de las Declaraciones de Ingreso a Zona Franca.
 - Aplicación Web para el funcionario de Aduanas, en la que pueda visualizar y controlar las destinaciones de Zona Franca.
 - Implementación piloto del programa DocDigital. Se pone en marcha esta iniciativa para cumplir con uno de los compromisos presidenciales de Transformación Digital, a través de la política CeroPapel.
 - Rediseño proceso Despachos Postales (ex Hoja de Trabajo). Esta iniciativa, establece el primer paso a la toma de control del proceso de despachos postales, mientras se implementa el nuevo proceso de declaraciones de proceso postal. Los productos esperados son: disponer de un catálogo de referencia de precios que facilite la valoración; entregar un sistema de información que acompañe el proceso actual de revisión y valoración de envíos postales; entregar capacidades de gestión y gobernanza mediante la disponibilización de información de resultados, anticipada o demanda e indicadores del proceso; integrar el procesamiento de información anticipada de envíos postales SRP, para establecer criterios de riesgos y habilitar la toma de medidas de fiscalización; integrar los eventos del proceso completo de envíos postales entre Aduana y Correos de Chile (Intercambiar información necesaria para la generación de FIVPS).

- Trazabilidad Courier. Proyecto que implementa mensajería entre Aduana y empresas Courier referente a los manifiestos y guías de despacho que permiten realizar un control y fiscalización oportuna de las mercancías que ingresan al país, desarrollando a su vez un aplicativo que permite controlar su ingreso, salida y en ciertos casos, que vuelvan a ingresar al recinto Courier por devolución.
- Automatización de devolución de derechos aduaneros. Esta medida, enmarcada en las iniciativas de reactivación económica y alineada con “Chile sin Papeles”, simplificó y redujo en al menos 16 días los tiempos de tramitación de las resoluciones que autorizan la devolución de gravámenes generados por una importación.
- Trazabilidad del Tabaco. Se requiere implementar, en conjunto con SII, una solución informática que permita obtener la información de la guía de libre tránsito que solicitan los importadores a ese Servicio, de manera de complementar la fiscalización de la trazabilidad del tabaco. Esta trazabilidad consiste en un sello o marcación debidamente habilitada, que será puesto en las cajetillas en el momento de su producción en fábrica, de modo que no podrán ingresar al país sin este sello. En el momento de aforo los fiscalizadores dispondrán de un lector de sellos proporcionado por el SII para acreditar su validez.
- Migración y desarrollo sistema integrado de gestión de personas de Aduana (SIGPA). Se liberan módulos asociados al Sistema integrado de Gestión de Personas de la Subdirección de Recursos Humanos, los cuales incorporan nuevas funcionalidades a las existentes, avanzando en el reemplazo del antiguo sistema implementando módulos sobre plataforma web.
- Además, cabe destacar que durante el año se efectuaron 106 mantenciones a sistemas, en apoyo a los cambios normativos.

3.2.6 Ámbito de la Infraestructura y Soporte

Durante el año 2019, en el ámbito Infraestructura y Soporte, se definió un Plan Quinquenal de Inversiones. El objetivo de este Plan fue determinar las necesidades inherentes al trabajo que realizan los funcionarios del Servicio de Aduanas a nivel nacional, asociadas a los edificios Institucionales, Avanzadas Interiores y Complejos Fronterizos; para lo cual, se elaboró lo siguiente:

- **Diagnóstico de Infraestructura Administrativa Institucional.** El documento señala los edificios institucionales que muestran importantes deficiencias, para la actual y futura dotación de funcionarios, como también a problemas de accesibilidad universal.
- **Estándar de Infraestructura Administrativa Institucional.** El documento describe la localización óptima de los edificios institucionales, definición de la superficie y establece los criterios de diseño arquitectónico. Además, indica que todos los edificios institucionales deben estar certificados como edificio sustentable (eficiencia energética), y menciona a la arquitectura vital colaborativa como la nueva visión de los proyectos de inversión, y finaliza con una definición de los colores institucionales y los materiales que se deben utilizar.

En base a ambos documentos y a la disponibilidad presupuestaria, se ha avanzado en la generación de un Plan de Factibilidad Social y Financiera de Infraestructura, cuyo objetivo es “Generar las condiciones técnicas y estratégicas necesarias para que los proyectos de infraestructura postulen a distintas fuentes de financiamiento público para su posterior ejecución”.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

4.1 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 2020, se digitalizarán 6 nuevos trámites, permitiéndole a los usuarios acceder a ellos a través de la página web del Servicio, contando a fines del 2020, con un 80% de los trámites digitalizados.
- Cero papel. Eliminar de forma gradual el uso de papel, con el objetivo de modernizar y aumentar la eficiencia en la gestión. En esta línea se implementará DocDigital, plataforma para la gestión de comunicaciones entre los organismos del Estado.
- Identidad digital. Se avanzará en 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 estratégicos en conjunto con SICEX, entre los que se destacan:
- Incorporación Exportación de Servicios a SICEX: Esta previsto para el año 2020 la simplificación del trámite de exportación de servicios, reduciendo etapas del proceso y ciertos requerimientos de información, efectuando la integración a través de la ventanilla única de comercio exterior (SICEX); permitiendo exportar los servicios de una forma ágil y digital.
- Control de Cuadernos ATA. Desarrollar un módulo que permita el registro de los cuadernos ATA que se reciban y se cancelen en los pasos fronterizos del país en SICEX, y permita su control por parte de Aduanas a través del perfil fiscalizador. Con ello se permitirá disponer de mayor trazabilidad de este régimen suspensivo.
- Recepción de Factura comercial y Guía de Despacho electrónica. Considerando que el Servicio de Impuestos Internos ha implementado la obligatoriedad de ambos documentos en formato electrónico, se ha programado en conjunto con el Ministerio de Hacienda, desarrollar una integración entre Aduana, SII y SICEX, que permita obtener en forma electrónica los datos que contienen los referidos documentos, a fin de agilizar los ingresos y salidas de carga desde las zonas primarias aduaneras.
- Intercambio de datos de las declaraciones aduaneras. En el marco de la Alianza del Pacífico, y a través de SICEX, en el mes de junio próximo corresponde ejecutar el intercambio de datos de los documentos aduaneros de los países miembros en virtud del mandato presidencial que existe sobre la materia.

4.2 Desafíos asociados al ámbito Seguridad y Gestión de Datos

Proyecto de Selectividad Inteligente. Esta iniciativa apunta a mejorar los procesos de fiscalización actualizando el Sistema de Selectividad (filtros) y de interconexión entre las distintas bases de datos disponibles (internas y externas), en el marco de la gestión de riesgos, permitiendo de enfocar de manera más eficiente la labor del servicio.

4.3 Desafíos asociados al ámbito de la Fiscalización

Carpeta de Despacho Electrónica. Se espera realizar la implementación definitiva de la Carpeta de Despacho Electrónica, medida que ayudará en la simplificación y automatización del sistema, a fin de facilitar el comercio internacional, disminuyendo así los tiempos y mejorando la eficiencia en las comunicaciones electrónicas entre los órganos de la administración del Estado y otras entidades privadas.

4.4 Desafíos asociados al ámbito de Recursos Humanos

- **Ambientes Laborales.** Se espera realizar un estudio de clima laboral a nivel nacional en concordancia con las orientaciones del Servicio Civil, sujeto a disponibilidad presupuestaria. Además, se espera llevar a cabo acciones de sensibilización, a través de la realización de talleres de prevención relativos a la violencia laboral.
- **Protocolo de conciliación.** Difundir y promover el protocolo de conciliación aprobado el año 2019, informando oportunamente las medidas de conciliación contempladas, y comenzar a abordar y gestionar las principales tensiones conciliatorias identificadas por los funcionarios del Servicio en la encuesta del año 2019.
- **Programa Reconocimiento.** Diseñar y aprobar un plan de reconocimiento del Servicio, fortaleciendo y cuidando los factores que elevan la calidad de vida laboral, impactando en la satisfacción laboral y el compromiso de los funcionarios del Servicio. 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.
- **Política prevención del consumo de alcohol y drogas.** Difundir y promover la Política de prevención de alcohol y drogas actualizada el año 2019, relevando el compromiso de las Jefaturas del Servicio con las acciones de prevención, así como también el sistema de apoyo y acompañamiento en caso de tratamiento.
- **Enfoque de equidad de género.** Constituir una mesa bipartita de equidad de género con el fin de realizar un diagnóstico que permita identificar brechas de género existentes en el Servicio Nacional de Aduanas, revisar procedimientos y prácticas de gestión organizacional, a fin de adoptar medidas que promuevan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Se proyecta más adelante la certificación del Servicio Nacional de Aduanas con la Norma chilena NCh 3262-2012 igualdad de género y conciliación vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad.
- **Política de seguridad y salud ocupacional.** Definir, implementar y promover una política de seguridad y salud ocupacional, donde se establezcan el compromiso y la responsabilidad de la Dirección del Servicio y de cada uno de los integrantes de la institución en materias relacionadas con las condiciones de trabajo y salud de nuestros funcionarios.
- **Protocolos Ministerio de Salud.** Durante el año 2020 se proyecta continuar con el proceso de implementación de los diversos protocolos exigidos por el Ministerio de Salud, en cada una de las Aduanas. Además de esta implementación a nivel nacional, se debe continuar con la mantención de los protocolos ya en curso, lo que implica reevaluación e incorporación permanente de medidas de control en los casos que así se determine.
- **Fortalecer las capacidades para el control aduanero.** Para los años 2020-2022, se requiere fortalecer y consolidar el sistema formativo, el conocimiento eficaz basado en competencias, los cuales estén alineados con las orientaciones estratégicas del Servicio, permitiendo a los funcionarios contar con los conocimientos, habilidades, y comportamiento necesario para desarrollar sus funciones, a fin que los mismos logren un desempeño óptimo en su gestión, acorde con la estrategia del Servicio. Debido a su relevancia, también se espera continuar con el Plan Formativo Integral Aduanero, que tiene por objetivo reducir las brechas de competencias de los funcionarios que actualmente realizan funciones de control y fiscalización.
- **Programa de gestión del conocimiento.** Continuar con 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 e integrarlo a procesos de sucesión. Durante el año 2020 se realizará una jornada de panel de expertos aduaneros, quienes, en un trabajo con el Departamento Nacional de Capacitación, desarrollarán las bases para la implementación del sistema de gestión del conocimiento, desarrollando un primer esbozo de los conocimientos críticos institucionales.
- **Actualización de perfiles de cargo.** Durante el año 2020 se implementará un trabajo de actualización de perfiles de cargo en las Aduanas Regionales, tras lo cual se elaborarán las familias de cargo mediante proyecto piloto con el estamento de fiscalizadores y otros cargos relacionados a funciones de soporte, las cuales serán sometidas a validación por parte del equipo directivo de la Subdirección de Recursos Humanos. Asimismo, se separarán los aspectos del perfil relativos a los concursos para la constitución de perfiles de ingreso y se generalizará la información; mientras que la información relativa a la descripción del puesto de trabajo se conservará en descriptores de cargo, esto con el fin de liberar a los perfiles de descripciones específicas y poder establecer parámetros estandarizados de reclutamiento que promuevan la equidad en el ingreso al Servicio, como también, la reducción de hasta un 60% del volumen de perfiles de cargo actuales.

- **Nuevo reglamento especial de calificaciones.** Durante el año 2020 se trabajará en la sensibilización de la propuesta del nuevo Reglamento Especial de Calificaciones, esto a través de mesas de trabajo con funcionarios/as de todo el país, a fin de que estos conozcan el nuevo instrumento de evaluación de desempeño, sus modificaciones, nuevos conceptos y aplicación. Posteriormente se enviará la propuesta a la Dirección Nacional del Servicio Civil.

4.5 Desafíos asociados al ámbito de Gobernanza

- **Certificación ISO 9001.** Durante el año 2020, la Empresa Certificadora APPLUS realizará una nueva Auditoría 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 realizará un Estudio de Satisfacción Neta a usuarios. La medición será realizada por una empresa externa, según la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, cumpliendo con los estándares establecidos por esa Secretaría.

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

Programa Aduana Digital. Esta iniciativa tiene como objetivo principal aumentar la recaudación en derechos e impuestos, a través de la mejora de los servicios que soportan los sistemas de comercio exterior. El programa considera la implementación de las siguientes 5 líneas de acción:

- **Aplicativos y necesidades de negocio:** Corresponde al diseño de nuevas aplicaciones asociadas a nuevos procesos de control (ej: control de comercio electrónico), rediseño de antiguos sistemas conforme a las nuevas necesidades de negocio y adecuaciones para poder abandonar la condición on-premise.
- **Plataforma analítica:** Contar con una plataforma que soporte los sistemas y procesos de análisis de fiscalización de la Institución. Entre estos elementos están las plataformas que contienen BI, Data Mining y el desarrollo de capacidades de Maching Learning e inteligencia artificial; al igual que la plataforma de computo transaccional del core de negocio. Se busca que esta plataforma abandone la condición limitada on-premise y evolucione a un modelo SaaS.
- **Migración a 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, lo cual permite un mejor soporte de los procesos de comercio exterior.
- **Ciberseguridad:** Este proyecto tiene como objetivo desarrollar las capas de protección requeridas para las operaciones y comunicaciones, permitiendo el resguardo de los datos y la continuidad del negocio. Para ello, es necesario implementar un conjunto de controles adecuados, que incluye políticas, procesos, procedimientos, estructuras organizacionales, funciones de software y hardware.
- **Automatización:** Este desarrollo persigue la automatización de procesos de control logístico, frontera, procesos de negocio y servicios TI; con lo cual se espera eliminar tareas manuales o procesos que no aportan valor.

4.7 Desafíos asociados al ámbito de la Infraestructura y Soporte.

Plan Quinquenal Infraestructura del Servicio. En base al "Diagnóstico de Infraestructura Administrativa Institucional" y a la disponibilidad presupuestaria, se ha avanzado en la generación de un Plan de Factibilidad Social y Financiera de Infraestructura, cuyo objetivo será "Generar las condiciones técnicas y estratégicas necesarias para que los proyectos de infraestructura postulen a distintas fuentes de financiamiento público para su posterior ejecución".

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.

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr	Descripción
----	-------------

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 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

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
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.	1, 2, 4	1,2,3
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.	1, 2, 4, 5	2,3
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	1, 2, 4, 5	1,2,3

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

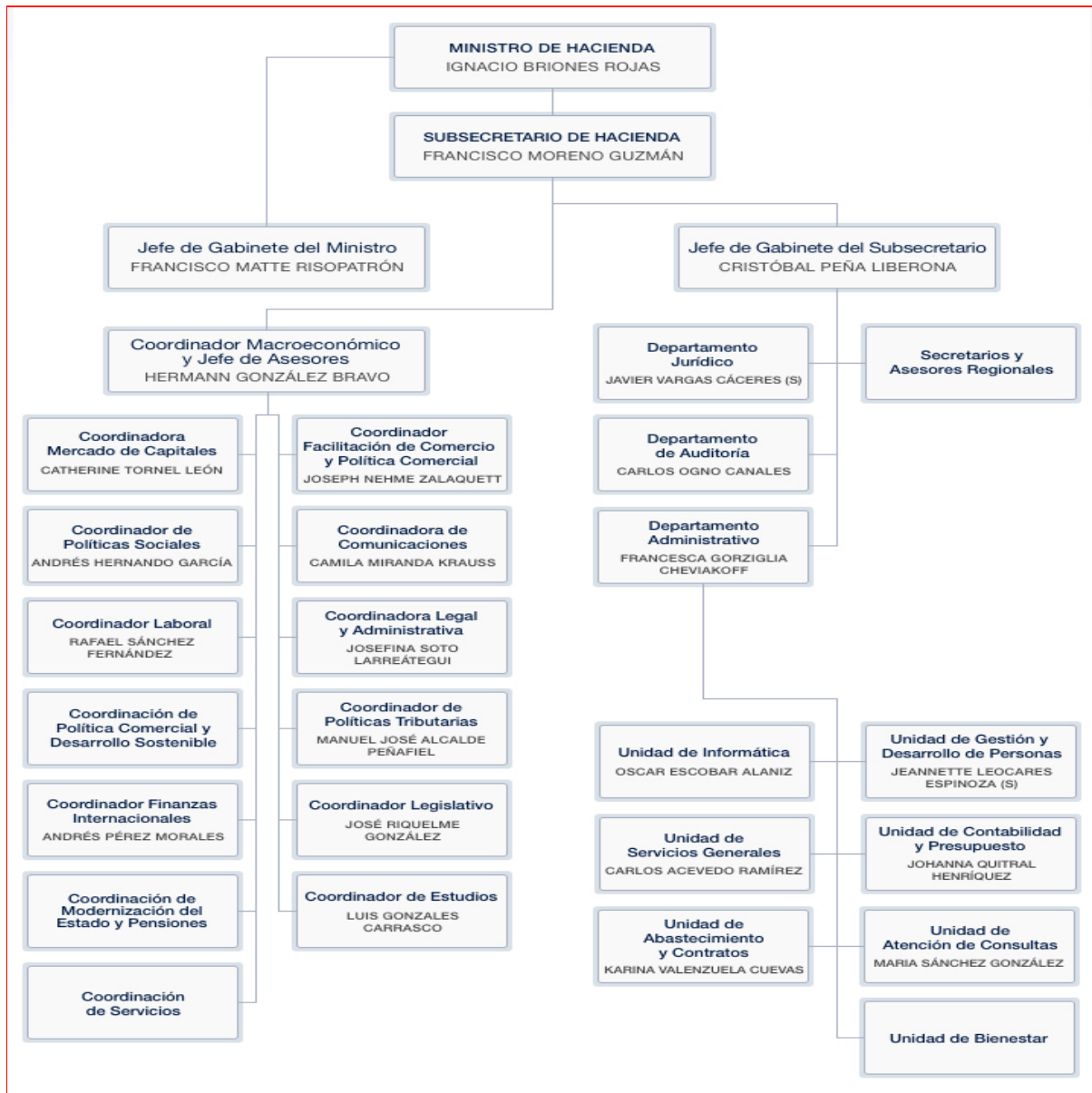
Nr. Producto	Descripción	Clientes
--------------	-------------	----------

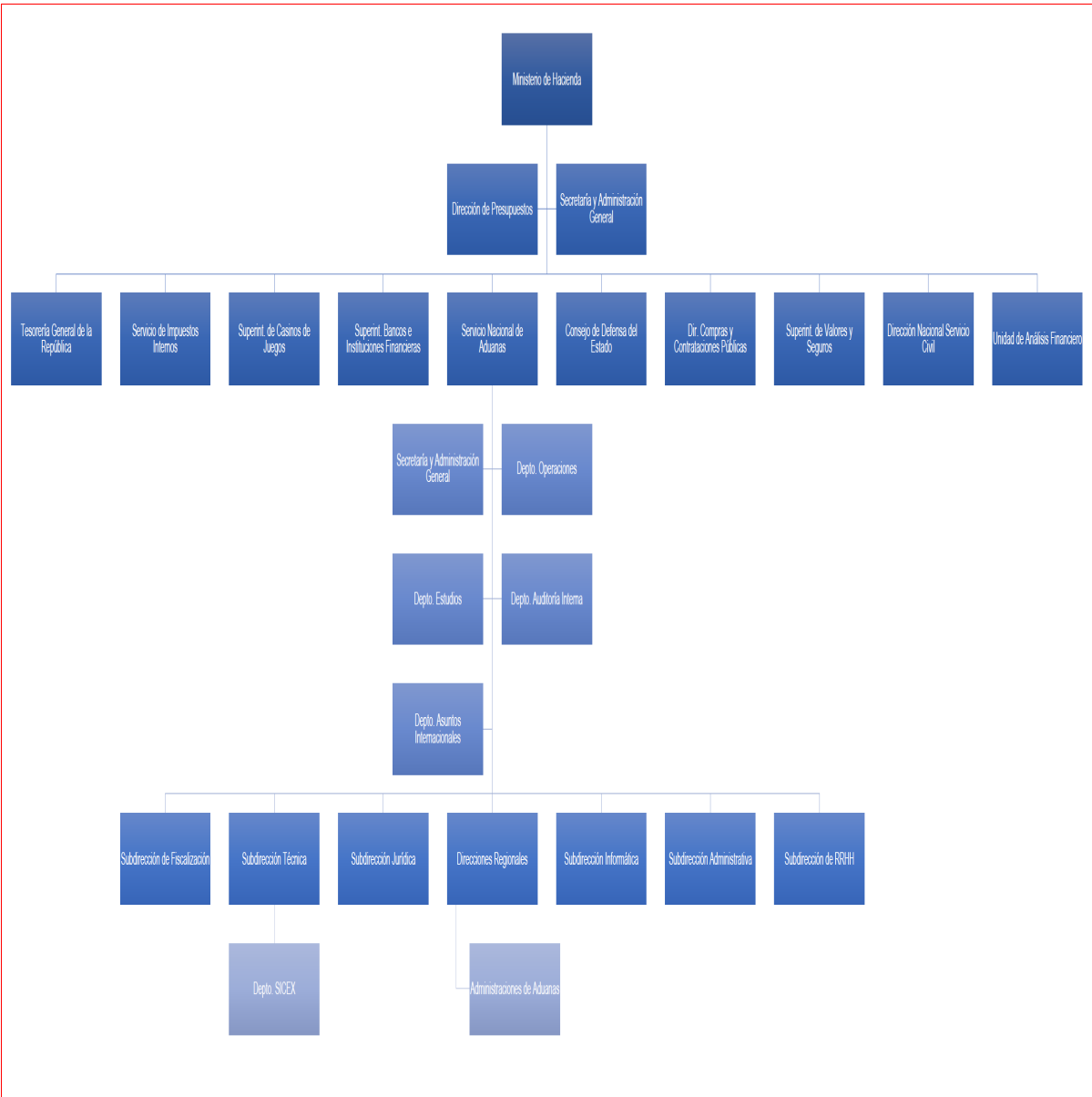
1	Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	A través de este servicio, Aduanas fiscaliza operaciones de comercio exterior, aplicando estrategias de fiscalización, preventivas y correctivas; incorporando herramientas tecnológicas, de infraestructura y de equipamiento que mejoren los procesos 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.	2,3,4,5,6
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.	2,3,4,5,6
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	1,2,3,4,5,6,7

Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr.	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
7	Solicitantes de información de Comercio Exterior	650

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	José Ignacio Palma Sotomayor
Subdirector de Fiscalización (s)	Carlos Escudero Collarte
Subdirectora Técnica	Gabriela Landeros Herrera
Subdirector Jurídico	Claudio Sepúlveda Valenzuela
Subdirector de Recursos Humanos	Francisco Cabellos Rojas
Subdirector Administrativo	Gustavo Poblete Morales
Subdirector Informático	Jorge Mellado Grawe
Jefe Departamento Secretaría General (S)	Patricia Chamorro Figueroa
Jefa Departamento Operaciones (S)	Magdalena Oblitas Valdés
Jefa Departamento de Estudios (S)	Patricia Paredes Salinas
Jefe Departamento de Auditoría Interna (S)	Reinaldo Delgadillo Vera
Jefa Departamento de Asuntos Internacionales (S)	Andrea Ortiz Venegas

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 80,00 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

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

Fórmula del Indicador

(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

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	2,00	7,00	6,00	6,00	100,00 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Provisión de operaciones de comercio exterior.
 - Aplicacion de Tecnicas Aduaneras

Fórmula del Indicador

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

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	90,00	0,00	0,00	90,00	0,00 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.

Fórmula del Indicador

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.

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	1,60	0,00	2,20	1,50	100,00 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.

Fórmula del Indicador

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.

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	1,29	0,00	1,34	1,22	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t

Producto Estratégico

Estadísticas de Comercio Exterior
 - Respuestas a consultas ley de Transparencias

Fórmula del Indicador

(Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas dentro de tiempo estándar, presentadas en el año t /Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	88,00	96,00	97,00	93,00	100,00 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

Compromiso	Estado
Incrementar la movilidad vertical y horizontal de los funcionarios al interior de las instituciones del Estado	En Proceso
Incorporar una serie de disposiciones para modernizar el Estado, incluyendo el concurso público como regla general de acceso a la administración, el mérito y la continuidad de la función pública, entre otras	En Proceso

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	4	30,00%	30,00%
Gestión Eficaz	6	50,00%	50,00%
Eficiencia Institucional	3	20,00%	20,00%
Total		100,00%	100,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				30,00%	30,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	52%	56.00%	107.69%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	67.00 días	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t	93%	97.00%	104.30%	15.00%	15.00%
Gestión Eficaz				50,00%	50,00%
Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	0.00%	Cumple	10.00%	10.00%
Eficacia de la Suspensión del Despacho por Fiscalización de la Propiedad Intelectual en el año t.	1.50%	2.20%	146.67%	15.00%	15.00%
Eficacia en la fiscalización del contrabando de mercancía incautada en el año t.	1.22%	1.34%	109.84%	10.00%	10.00%

Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	50%	53.00%	106.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	0.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	2.97%	2.12%	140.09%	5.00%	5.00%
Eficiencia Institucional				20,00%	20,00%
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	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	17%	13.00%	130.77%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	84.36 kWh/m2	Cumple	10.00%	10.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 100%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 19.6%

Porcentaje del bono %

Notas explicativas

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

No aplica a este Servicio

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

No aplica a este Servicio

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019

Boletín

12215-05,

Descripción

Modifica el decreto con fuerza de ley N° 30, de 2004, del Ministerio de Hacienda, sobre Ordenanza de Aduanas, en materia de sanciones al contrabando de mercancía sujeta a tributación especial. En el caso de mercancía sujeta a tributación especial, para los efectos de determinar la cuantía del contrabando y la multa, el valor de la mercancía corresponderá al valor aduanero, más los impuestos, derechos, tasas y gravámenes que corresponda pagar conforme al régimen general de importación (a excepción del IVA). En la actualidad solo se tiene en cuenta el valor aduanero de la mercancía. En materia de Renuncia a la Acción Penal, permite su otorgamiento respecto de mercancía sujeta a tributación especial o adicional hasta las 25 UTM. Se establecen nuevos tramos en materia de penalidad del contrabando (hasta 10 UTM, entre 10 y 25 UTM, y sobre 25 UTM).

Objetivo

Aumentar las penas asociadas a delitos de contrabando de mercancías sujetas a tributación especial o adicional.

Fecha de Ingreso

29.10.2018

Estado de Tramitación

Cuenta de mensaje 1316-367 que retira y hace presente la urgencia simple. Segundo trámite constitucional/ Senado.

Beneficiarios Directos

Servicio Nacional de Aduanas, el Estado de Chile y la Sociedad en General.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

No aplica a este Servicio