

Informe de Cuenta Pública Gestión 2014

**Dirección Regional
Aduana Metropolitana**

JORGE SEPÚLVEDA SALAZAR
Director Regional Aduana Metropolitana
Fecha Emisión: 17/04/2015



INDICE DE CONTENIDOS

Resumen Ejecutivo	3
Introducción	5
Gestión 2014	6
Desafíos 2015	13

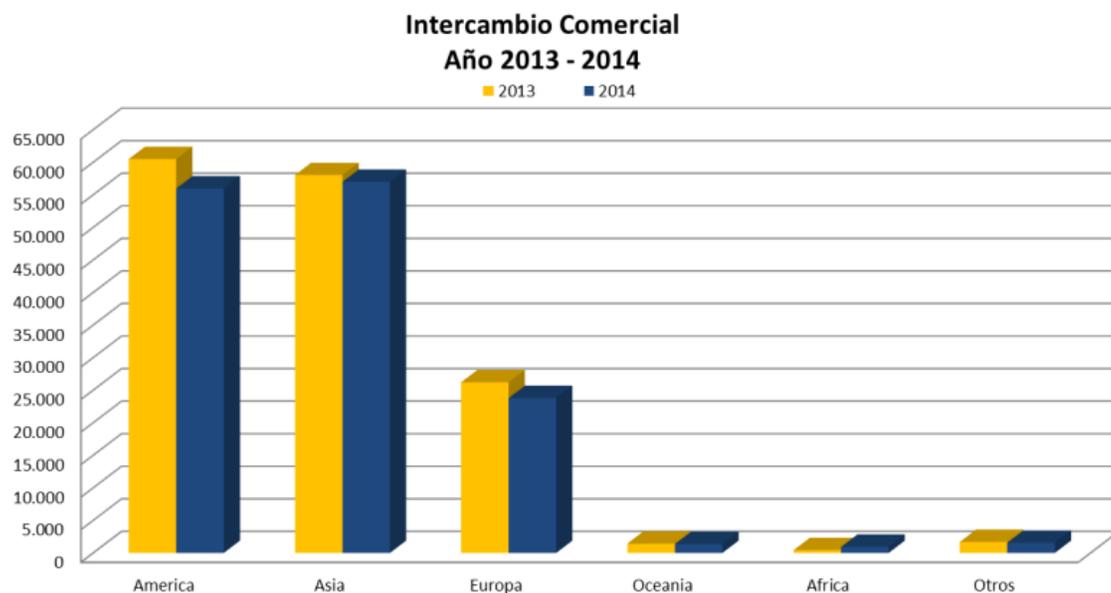
RESUMEN EJECUTIVO

El Servicio Nacional de Aduanas es un organismo del Estado de administración autónoma, dependiente del Ministerio de Hacienda.

El Servicio Nacional de Aduanas se proyecta como una institución pública que cumple funciones claves para el desarrollo del país, ya que tiene un rol preponderante en materia de comercio exterior, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación, exportación y tránsito, a través de la simplificación de los trámites y procesos.

Asimismo, es su deber resguardar los intereses del Estado y de los ciudadanos, fiscalizando dichas operaciones de manera oportuna y exacta, interviniendo en el tráfico internacional, para los efectos de la recaudación de los derechos e impuestos vinculados a éstas.

En este ámbito, podemos analizar los resultados de los últimos 24 meses realizando un comparativo del Intercambio Comercial del país.



El intercambio comercial chileno, durante el año 2014 registró una disminución de un 5.2% respecto al año 2013, totalizando 140.646 millones de dólares, reducción explicada tanto por el déficit de las exportaciones (-2%), como también por la disminución de las importaciones (-8.5%), lo que se tradujo en que el monto del intercambio comercial del país totalizara 7.696 millones de dólares menos respecto de 2013.

Por otra parte, fiscaliza ilícitos que no solo dañan el comercio sino que también son un riesgo para nuestra sociedad, como son el ingreso de mercancías prohibidas tales como:

- productos pirateados, marcas falsificadas que afectan los derechos de propiedad intelectual
- sustancias que dañan el medio ambiente
- drogas
- contrabando de medicamentos
- cigarrillos
- armas y explosivos
- patrimonio cultural
- lavado de activos

En lo relativo a su interacción con el sector privado, Aduanas tiene como principio mantener un diálogo permanente que potencie la coordinación y el trabajo conjunto entre los sectores público y privado, los que deben ser fomentados y desarrollados, a nivel local, nacional e internacional.

Los lineamientos anteriormente explicitados, así como las acciones relevantes, deben ser comunicados a la opinión pública, como parte de una necesidad de mantener una política coherente de informar con transparencia, veracidad y sentido de la oportunidad.

Uno de los principales objetivos que ha sido definido por la Dirección Nacional de Aduanas, es el proceso de modernización del Servicio, trabajando en diferentes dimensiones, siendo uno de sus principales ejes, la construcción de la Planificación Estratégica para los próximos años, que servirá como carta de navegación para esta organización

Basado en lo anterior, nuestra **MISIÓN** es:

"Contribuir al crecimiento y competitividad de la Economía Nacional mediante la Fiscalización, promoción del cumplimiento voluntario de la Normativa Aduanera y la facilitación del Comercio Exterior lícito para la protección del país y sus ciudadanos".

Y nuestra **VISIÓN** es:

"Seremos reconocidos nacional e internacionalmente, como un Servicio con una gestión aduanera de excelencia; que entrega a los usuarios servicios de calidad, con un modelo de fiscalización basado en la gestión del cumplimiento; que cuenta con personas íntegras, competentes y comprometidas".

INTRODUCCIÓN

Tal como se señalara anteriormente, uno de los principales objetivos que ha definido nuestro Director Nacional, es el proceso de Modernización del Servicio, apoyado en una Planificación Estratégica para los próximos años, que nos permita avanzar con un norte conocido para esta organización.

Para entender con mayor claridad el enfoque sobre el cual trabajamos, a continuación se señalan los objetivos estratégicos que nos direccionan y sobre los cuales se realizan nuestras principales acciones.

Objetivos Estratégicos

- Fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo basada en inteligencia.
- Contar con un marco normativo armonizado con estándares internacionales de aplicación previsible y uniforme, a fin de facilitar el comercio exterior chileno.
- Generar alianzas estratégicas en base a la confianza y colaboración con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior para contribuir a la simplificación de los procesos y a mejorar la efectividad de la fiscalización.
- Instalar un modelo estratégico de gestión de personas basado en competencias, alineado con los recursos, valores, directrices y capacidades del SNA en el marco general del servicio público de Chile y el trato digno de las personas.
- Implementar y consolidar un modelo de gestión enfocado al logro de los objetivos; en base a procesos integrados, transparentes y expeditos que permita al Servicio prever y responder proactivamente a los cambios del entorno.

Complementando lo anterior, podemos señalar que los **Ejes centrales de la Gestión** en Aduanas son:

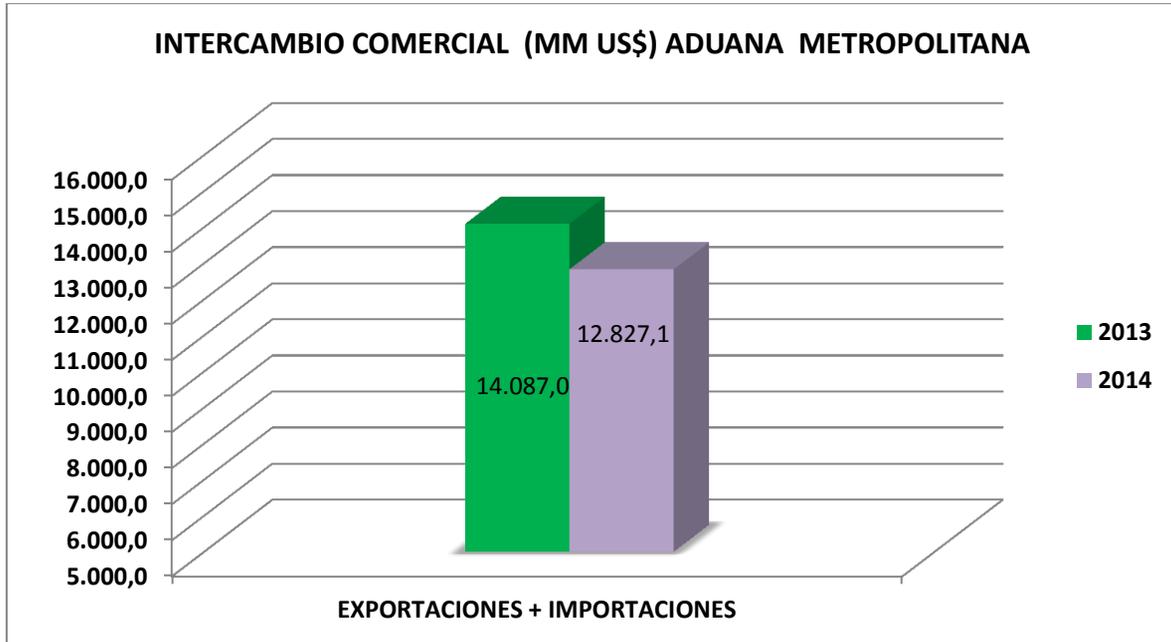
- Facilitación del comercio exterior, en un contexto de globalización.
- Fiscalización aduanera, exacta y oportuna.
- Modernización del Servicio, en el marco de la modernización del Estado.

Como un motor de permanente funcionamiento, Aduanas se ha fijado el objetivo de prestar una mejor atención y servicio a sus usuarios, proporcionando medios de información de fácil acceso; desarrollando procedimientos modernos, más eficientes y tramitaciones más ágiles, acordes con la inserción internacional del país y sus acuerdos de libre comercio.

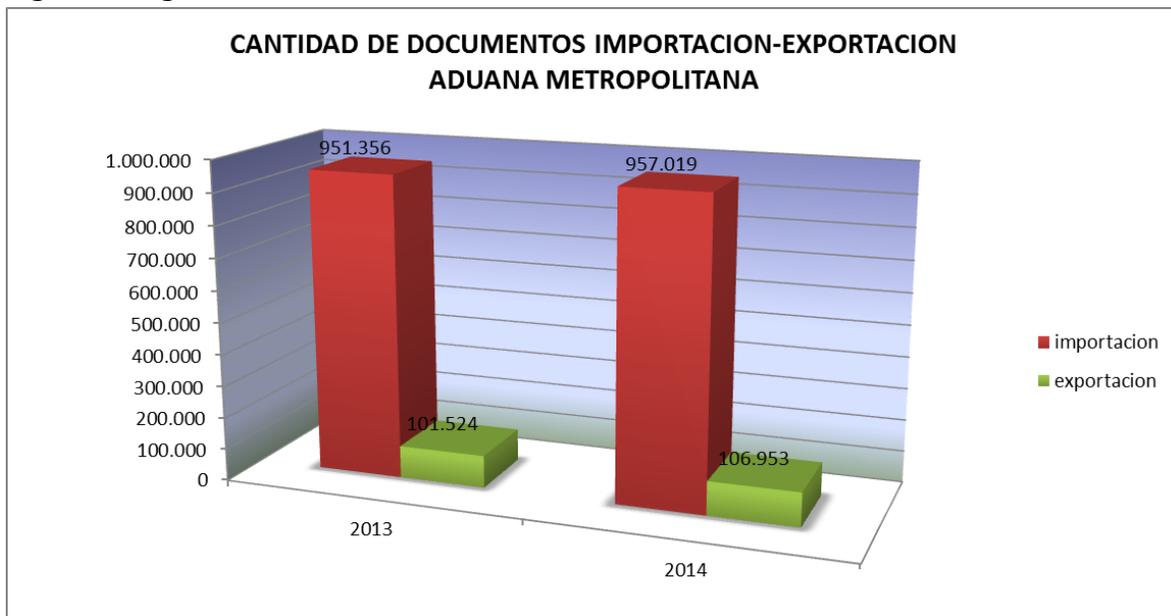
En su interacción con el sector privado, Aduanas tiene como principios rectores la buena fe y la probidad. En este contexto, la coordinación y el trabajo conjunto entre -sector público y sector privado- constituyen uno de los pilares básicos de la actividad aduanera.

GESTIÓN 2014

Luego de esta explicación relacionada con las directrices del SNA, se muestran algunas estadísticas globales de comercio exterior, cifras en las cuales se encuentra inserta la gestión de la Aduana Metropolitana.



Respecto de la cantidad de documentos tramitados, el movimiento de la Aduana Metropolitana en los dos últimos años se puede observar en la siguiente gráfica:



La participación de la Aduana Metropolitana respecto de los documentos de Importación y Exportación tramitados, se puede observar en los siguientes cuadros:

CANTIDAD DE DOCUMENTOS DE INGRESO TRAMITADOS				
	2013		2014	
	Ingreso	Participación	Ingreso	Participación
ADUANA METROPOLITANA	951.356	60,15%	957.019	61,50%
OTRAS ADUANAS	630.372	39,85%	599.233	38,50%

TOTAL	1.581.728	100,00%	1.556.252	100,00%
CANTIDAD DE DOCUMENTOS DE SALIDA TRAMITADOS				
	2013		2014	
	Ingreso	Participación	Ingreso	Participación
ADUANA METROPOLITANA	101.524	21,49%	106.953	22,35%
OTRAS ADUANAS	370.982	78,51%	371.602	77,65%
TOTAL	472.506	100,00%	478.555	100,00%

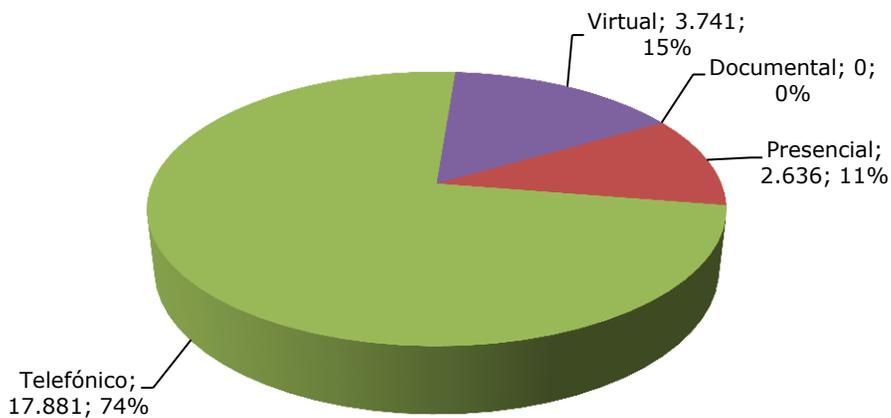
Este incremento de los documentos tramitados a través de la Aduana Metropolitana ha sido constante en los últimos años, como se aprecia en los datos de los años 2013 / 2014.

Este crecimiento de transacciones ha significado un esfuerzo adicional, debiéndonos replantear nuestra estructura organizacional, considerando además el cumplimiento de la planificación estratégica, para lo cual, esta Dirección Regional de Aduanas se encuentra estructurada de la siguiente forma:

Siete áreas que conforman Departamentos claramente definidos como son: Secretaría General - Gestión y Proyectos - Jurídico - Fiscalización - Técnicas Aduaneras - Operaciones y Administrativo.

SECRETARIA GENERAL

Entre las diversas actividades que se realizan en este departamento, uno de los relevantes es la Participación Ciudadana de la Aduana Metropolitana a través del Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC), registrando en el año 2014 un total de 24.258 atenciones por los diversos canales, los cuales se conforman por: 3.741 consultas Virtuales, 2.636 consultas presenciales y 17.881 consultas telefónicas, logrando un nivel de respuesta superior al 95%, a nivel nacional, lo que nos ubica en el primer lugar de las aduanas mejor evaluadas en esta materia.



El porcentaje promedio de cumplimiento del indicador de gestión: "Plazo de respuesta a solicitud ciudadana" fue aproximadamente un **98,3%**.

También a través de esta área se realizan diversas actividades de difusión del Servicio destacando la participación de esta Dirección Regional en algunos eventos tales como:

- Salón del Automóvil
- Entrega de información expositiva a Establecimientos Educativos de Enseñanza Media, Técnica y Profesional
- Entrega de folletería a viajeros internacionales en Aeropuerto A.M.B.
- FIDAE 2014, entrega de información de la normativa aduanera, franquicias y folletería relacionada

GESTIÓN Y PROYECTOS

Es el Departamento responsable de:

- Asesorar al Director(a) Regional en el desarrollo y cumplimiento de sus actividades, alineando las **directrices estratégicas** generadas por la DNA con las políticas, líneas de acción y actividades locales.
- Ejercer proactivamente **funciones de coordinación**, planes y acciones con otros servicios públicos e instituciones privadas que intervienen en la cadena logística del comercio internacional, con el objetivo de optimizar y modernizar integralmente el servicio brindado a nuestros clientes.

Generar informes y reportes para el seguimiento y evaluación de la gestión de la DRAM contribuyendo en la mejora continua de la organización. Levantar y preparar información requerida por la DNA y organismos externos para la adecuada toma de decisiones.

Por otra parte, se ha logrado mantener la certificación ISO 9001, para lo cual se trabajó durante el presente año, de forma integral con todas las áreas, con un resultado de excelente nivel y compromiso del equipo, así como de todos los funcionarios de esta Aduana reconocido por la empresa de certificación Bureau Veritas.

Otra de las actividades destacadas realizadas durante el año 2014, es la participación activa en las diferentes **MESAS de TRABAJO** multisectoriales, las cuales se iniciaron con el propósito de mejorar la calidad en la tramitación de los distintos documentos procesados por los operadores de comercio exterior y se ha continuado con el desarrollo de temas de importancia para los distintos actores de la **Cadena Logística** como lo son los Agentes de Aduana a través de la Cámara Aduanera y a través de la Asociación Nacional de Agentes de Aduana -ANAGENA- así como también con la Asociación Logística de Chile -ALOG- y por otra parte con las Líneas Aéreas a través de ACHILA, con las empresas Courier a través de ATREX, con Correos de Chile, con la JAC; DGAC; MOP entre otras, coordinando diversas actividades tendientes a optimizar los procesos que nos interrelacionan e impartiendo talleres que permiten aumentar los conocimientos sobre la materia.

JURIDICA

Con motivo de la implementación de los Tribunales Tributarios Aduaneros (TTA) en febrero del año 2013, esta unidad ha debido desarrollar una importante labor en lo que dice relación a los diferentes procesos que conlleva este nuevo procedimiento.

Es así como hasta la fecha, 16 sentencias definitivas pronunciadas por los Tribunales Tributarios y Aduaneros, se encuentran a firme o ejecutoriadas.

El resultado ha sido desfavorable sólo en 5 causas y 2 reclamos han sido desistidos por los demandantes.

En 9 procesos hemos obtenido un fallo favorable en los que el juez, la Corte de Apelaciones y/o la Corte Suprema han acogido los argumentos de defensa preparados por el Departamento Jurídico de esta DRAM.

OPERACIONES

Este Departamento es el responsable de fiscalizar las distintas operaciones generadas en los procesos que se realizan en las unidades Postal, Courier, Viajeros y Almacenes / Transitorias.

A continuación se detallan algunas cifras estadísticas que reflejan el movimiento de los procesos mencionados.

POSTAL

Durante el año 2014, se tramitaron la cantidad de 49.780 Formularios de Importación Vía Postal y Pago Simultáneo (FIVPS), cifra que representa una disminución del 19,3 % al compararlo con las 61.690 FIVPS cursadas durante el 2013.

VIAJEROS

Como podemos ver en la gráfica, existe un aumento en el tráfico de pasajeros, llegando el tráfico internacional para el año 2014 a una cantidad de 7.418.380, que representa un crecimiento cercano al 6% medido en relación al año 2013.

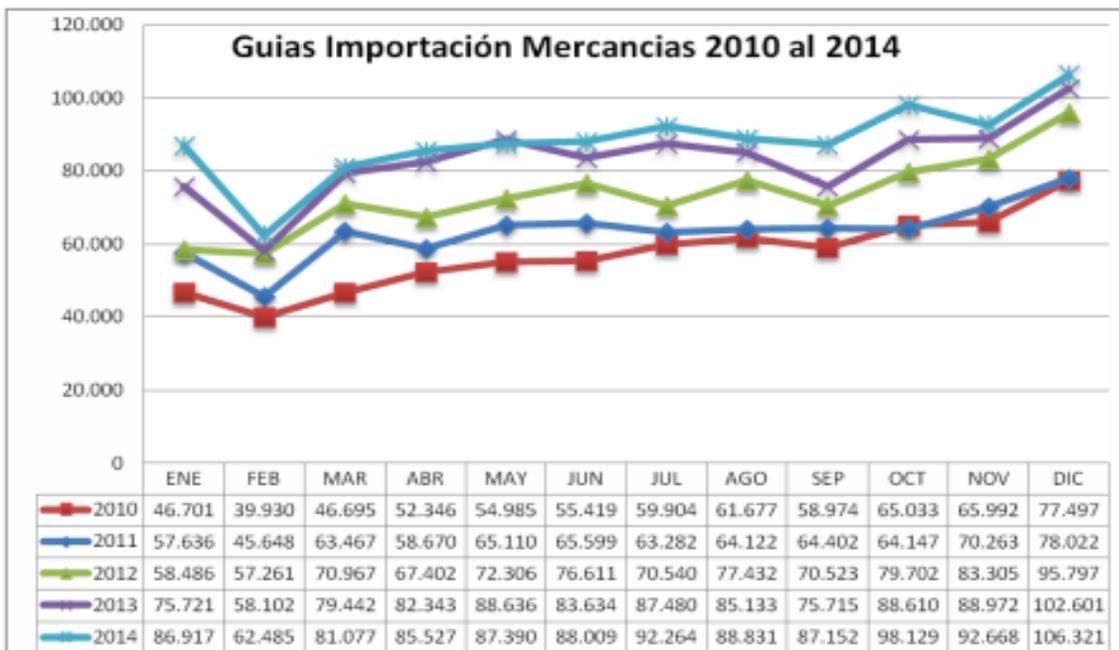


Para absorber este crecimiento se instalaron nuevos equipos de rayos X en la sala de revisión, con la idea de aumentar y agilizar el proceso de revisión de los pasajeros, dándoles un mejor servicio sin que ello signifique disminuir o perder el rol fiscalizador de la Aduana.

COURIER

En cuanto al proceso del sector Courier, podemos mencionar que existe una permanente comunicación Aduana-ATREX que permite detectar los problemas y optimizar los procesos, con el objetivo de satisfacer la necesidad de esta industria para operar con la mayor celeridad posible.

Respecto del movimiento de carga del sector, se puede apreciar una tendencia al alza de la cantidad de Guías de Importación procesadas en el periodo 2010-2014, tal como se aprecia en la gráfica.



FISCALIZACIÓN

En el contexto de un Plan Integrado con la Dirección Nacional y otras Aduanas, esta Dirección Regional comprometió en la gestión del año 2014, un total de 10 Planes de Fiscalización que abarcan distintas áreas de riesgo.

Los resultados de este Plan Integrado fue de 100% de cumplimiento en cada uno de los temas controlados que son los siguientes:

- 1.- Plan Drogas
- 2.- Plan Valor
- 3.- Plan Origen
- 4.- Plan Vehículos
- 5.- Plan Control Tráfico Ilícito
 - 5.1.-Salud Pública, Medio Ambiente y Seguridad.
 - 5.2.-Cigarrillos
 - 5.3.-Propiedad Intelectual
- 6.- Plan Control Minero (Exportaciones)
- 7.- Plan Almacenistas
- 8.- Plan Agentes de Aduana
- 9.- Plan Courier
- 10.-Plan Postal

A modo de graficar lo anterior, podemos señalar que durante el año se realizaron una serie de hallazgos, destacándose dentro de los más importantes la cocaína, marihuana, sin dejar de lado el incremento de otras sustancias

como metanfetaminas, anfetaminas y otras drogas sintéticas o derivados que este último tiempo han tenido un importante crecimiento.

TOTALES TIPO DE DROGA

TIPO	2013		2014	
	CANTIDAD	MEDICION	CANTIDAD	MEDICION
SEMILLAS DE MARIHUANA	75.472,00	UNIDADES	49.724,00	UNIDADES
MARIHUANA	9.690,00	GRAMOS	529,80	GRAMOS
COCAINA	63,12	KILOGRAMOS	21,60	KILOGRAMOS
HEROÍNA			27,00	GRAMOS
LSA	613,00	UNIDADES	146,00	UNIDADES
HASHIS	55,40	GRAMOS	102,50	GRAMOS
ANFETAMINAS	2.703,00	UNIDADES		
METANFETAMINAS	4,00	GRAMOS	1.103,00	GRAMOS
METANFETAMINAS	272,00	UNIDADES		
ALPRAZOLAM		UNIDADES	201,00	UNIDADES
HONGO PSILOCIDE	3,00	UNIDADES		
SIBUTRAMINA	1.122,00	UNIDADES		

- En relación a Semillas de Cannabis Sativa (comúnmente conocida como marihuana), se destaca la elevada cantidad de semillas incautadas, lo que revela la estrategia de los narcotraficantes orientada a conseguir plantas en Chile para abastecer el mercado interno, utilizando el sistema de producción "in door", internando al país semillas extranjeras tratadas con aditivos potenciadores que elevan la calidad de la droga. El envío de semillas de cannabis a través de courier o de encomiendas postales resulta un medio preferido por los traficantes, razón por la cual cobra gran importancia el control que realiza la Aduana Metropolitana, pues la mayoría de estos envíos, llegan y salen a través del Aeropuerto Internacional de Santiago.

-En cuanto a Resultados de fiscalización en materia de **Propiedad Intelectual** podemos comentar que se realizaron varios hallazgos importantes tales como:

Ropa Deportiva, rodamientos de gran tamaño, zapatillas, cosméticos, suplementos alimenticios, celulares y decodificadores, entre otros.

Cabe mencionar que la Unidad de Análisis de Riesgo de esta Aduana, en permanente colaboración hacia otras aduanas, informó a través de R.I.L.O. Sudamérica a la Aduana de Paraguay, la existencia de mercancías (en tránsito por Chile) que infringen la Propiedad Intelectual. Dicha mercancía correspondía teléfonos celulares, accesorios para celulares, partes y stickers alusivos a la marca Samsung, realizándose la incautación por la Aduana de Paraguay.

Se destaca el resultado anterior en la labor que hoy realiza la Unidad de Análisis, y se debe reconocer que el rol de ella contribuye de manera importante a detectar operaciones riesgosas que escapan a la selectividad de los filtros de la línea.

Otro tema a destacar son los Operativos conjuntos realizados con Instituciones Policiales y otros Organismos Públicos, en este contexto se realizaron 26 operativos conjuntos, tanto en el marco del Plan de Fiscalización en orden a detectar el contrabando en zonas secundarias, así como dentro del marco del programa "Barrio en Paz Comercial" dirigido por la Subsecretaría de Prevención del Delito del Supremo Gobierno, ello con el objetivo de brindar a

la comunidad seguridad en el comercio establecido en los distintos barrios comerciales del gran Santiago, tales como Meiggs, Estación Central, Patronato, Franklin, y otros. Estas acciones de fiscalización se han coordinado tanto con Carabineros de Chile, como con Policía de Investigaciones, y con la intervención de otros organismos públicos como Servicio de Impuestos Internos, Inspectores municipales, Servicio de Salud, etc.

TÉCNICAS ADUANERAS

La presentación y tramitación de las Solicitudes de Modificación de Documento Aduanero (SMDA) se unificaron quedando éstas bajo la responsabilidad del Subdepartamento Procesos Técnicos, como consecuencia, de la entrada en vigencia de la resolución N° 347, de 09.01.2013, de la Dirección Nacional de Aduanas, sobre Manual de Pagos.

Al realizar un análisis del comportamiento de las SMDA presentadas durante el año podemos mencionar que se han tramitado 6.100 solicitudes, las que son resueltas durante el día.

En este ámbito se han realizado talleres de capacitación, con el propósito de mejorar la calidad en la presentación de los citados documentos.

Durante el año se han realizado 2 subastas, las que han sido muy exitosas debido a la amplia publicidad en medios de comunicación masivos, obteniéndose una recaudación superior a 492 millones de pesos.

Un tema no menor que nos permiten estas subastas es mejorar y optimizar el uso de los almacenes y bodegas que están bajo la administración del servicio.

ADMINISTRATIVO

Un aspecto importante para el desempeño de la función de la Aduana Metropolitana es el contar con una infraestructura acorde a la relevancia de nuestra actividad.

Es así como durante el periodo 2014, se desarrolló una supervisión activa sobre el proyecto del nuevo Edificio de la Dirección Regional de la Aduana Metropolitana, cumpliéndose en tiempo y forma con la Gantt planificada.

La unidad de logística tramitó durante el año 2014 la cantidad de 307 órdenes de compra a través del mercado público y 20 licitaciones, donde se destacan los contratos de servicio de aseo y seguridad, la fabricación e instalación del mobiliario para el nuevo edificio, el contrato para efectuar el proyecto de paisajismo de las nuevas instalaciones, servicio de provisión de agua purificada con Manantial, arriendo de fotocopiadoras, jardines infantiles para el personal de la aduana, compra de 2 vehículos adicionales, dentro de lo más importante.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, fue destacada cumpliéndose prácticamente en un 100% el presupuesto asignado de \$1.372.090.658.

DESAFÍOS 2015

Nuevo Edificio Dirección Regional Metropolitana

A través de la Dirección de Aeropuertos se realizó y adjudicó licitación para la construcción del nuevo edificio de esta Dirección Regional, con una inversión cercana a los M\$ 4.900.000 y estará finalizado próximamente, para ser habilitado a partir de Mayo 2015.

Proyecto Bodega SUR

El constante crecimiento de las transacciones internacionales, la creciente y sostenida demanda del sector de correo expreso, sumado a los exigentes niveles de servicio que el negocio necesita, está dejando de manifiesto los graves problemas de espacio y ordenamiento que hoy se tienen en esta industria.

Hoy la construcción del nuevo complejo Courier está en pleno desarrollo y se espera que para mediados del segundo semestre de este año 2015, se realice el traslado de las actuales operaciones hacia el nuevo complejo, lo que implicará contar con importantes mejoras tanto de infraestructura como tecnológicas.

Como consecuencia de lo anterior, se espera optimizar los procesos de la industria como así también lograr importantes mejoras en la fiscalización de estas operaciones.

Proyecto Bodega NORTE

Otro proyecto importante que se iniciará durante este año 2015 corresponderá a la construcción de la Bodega Norte, en la que se efectuarán los procesos de importación y exportación de las mercancías tramitadas por la Empresa de Correos de Chile u otras relacionadas que sean autorizadas por los organismos competentes.

Aduana, en conjunto con MOP y ABX (Inmobiliaria) iniciaron el trabajo para el desarrollo del diseño del nuevo complejo Bodega Norte, en el cual se ha participado en la definición de los espacios en los cuales se realizarán las labores de fiscalización y debe definir, en conjunto con MOP y ABX el modelo de operación para estas funciones.