

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DE HACIENDA

SERVICIO NACIONAL DE
ADUANAS

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
3. Resultados de la Gestión año 2014	6
3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el jefe de Servicio.	6
3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para a Ciudadanía.	9
4. Desafíos para el año 2015	17
5. Anexos	23
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	24
a) Definiciones Estratégicas.	24
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	26
c) Principales Autoridades.....	27
Anexo 2: Recursos Humanos.....	28
Anexo 3: Recursos Financieros.....	37
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.....	45
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	51
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)	513
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014	544
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014	577
Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	588
Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014.....	59
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales	60

1. Carta Presentación del Ministro del ramo

Durante el año 2014 se han impulsado a nivel de gobierno importantes reformas, destacando en este ámbito el inicio de la implementación de la Reforma Tributaria, proceso en el cual el Servicio Nacional de Aduanas tiene un importante desafío, el que ha enfrentado con una estrategia integral de fortalecimiento de su quehacer.

Consecuentemente el Servicio Nacional de Aduanas dio inicio al desarrollo de una estrategia de modernización, que le permita ajustar los ejes y prioridades de gestión definidos en el Plan Estratégico, dando prioridad a 1) fiscalizar en forma exacta y oportuna, por vía de la Gestión de Riesgos, 2) facilitar el cumplimiento de las normas y procedimientos aduaneros al comercio internacional en un contexto de globalización y 3) modernizarse, en el marco del proceso de modernización del Estado, reforzando la gestión aduanera con el uso de herramientas innovadoras de aplicación en la administración pública.

Seguidamente, especial relevancia tiene la creación de una mesa de trabajo conjunta para la modernización del Servicio, integrada por la Asociación Nacional de Funcionarios de Aduanas (ANFACH), la Dirección del Servicio y la Subsecretaría de Hacienda, la cual pretende concretar una propuesta de Ley que permita adecuar su legislación, de manera de contar con una Aduana acorde al desarrollo actual del país.

Destaca el desarrollo de su estrategia de fiscalización y la generación de instancias de coordinación con los servicios que integran la administración tributaria.

Todo el trabajo iniciado da cuenta de la contribución de esta Institución al desarrollo gradual del programa de gobierno en lo que respecta al área tributaria, como asimismo, se hace cargo de la implementación de mejoras a los sistemas que contribuyen en fortalecer un Estado moderno en el ámbito de comercio exterior.

Importantes trabajos deberán ser implementados en forma gradual durante estos años, enfocados al control de las exportaciones mineras, auditorías a posteriori y cumplimiento tributario. Para ello serán reforzados en su dotación y recursos para la implementación de estos proyectos.



REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
MINISTERIO DE HACIENDA

ALBERTO ARENAS DE MESA
MINISTRO DE HACIENDA



REPUBLICA DE CHILE
SUBSECRETARIO
MINISTERIO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Como institución pública, Aduanas cumple funciones claves para el desarrollo del país, apoyando el comercio internacional, resguardando los intereses del país y recaudando los derechos e impuestos vinculados al comercio exterior, a través de la agilización y armonización de los procedimientos aduaneros y la oportuna, integral y efectiva fiscalización de las operaciones y sus operadores. Además, le corresponde generar las estadísticas del intercambio comercial de Chile y realizar otras tareas encomendadas por la ley.

Para cumplir con sus funciones, el Servicio cuenta con 1.682 funcionarios, que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, 10 Direcciones Regionales, 6 Administraciones de Aduanas y 42 Pasos Fronterizos. Además, la institución tiene presencia en 92 puntos habilitados, incluyendo puertos, aeropuertos y avanzadas. Sus principales clientes son los importadores, exportadores, despachadores de aduana, operadores de comercio exterior, usuarios de zona franca, residentes de zona de tratamiento aduanero especial, viajeros nacionales e internacionales que traspasen las fronteras del país, los organismos del Estado de Chile y cualquier ciudadano que requiera información de comercio exterior.

Durante el año 2014, el intercambio comercial de Chile con el mundo registró una disminución de un 5,2% respecto del año 2013, totalizando MM US\$140.646. De este monto, MM US\$74.942 correspondieron a exportaciones y MM US\$65.704 a importaciones, registrando una disminución de 2% y 8,5%, respectivamente. Prevalciendo como el principal mercado de las exportaciones chilenas China y como principal sector la minería del cobre, la cual representa el 55% del total exportado. En el ámbito de las importaciones, los sectores más relevantes fueron combustibles (20,9%), vestimenta (4,9%), automóviles (4,8%) y teléfonos celulares (2%). Los principales mercados proveedores corresponden a Estados Unidos, China, Brasil, Argentina, Alemania, Ecuador y Corea del Sur, todos países que mantienen acuerdos comerciales con Chile.

La participación de Aduanas en la recaudación de impuestos alcanzó el 33,3% de los ingresos tributarios totales, registrando un monto recaudado de MM US\$14.309, lo que representa el 5,5% del PIB de Chile. El arancel efectivo de las importaciones fue de 0,93%.

En el ámbito de la gestión institucional y para enfrentar los nuevos desafíos emanados de los lineamientos de Gobierno, Aduanas dio inicio al desarrollo de una estrategia de modernización, que le permita ajustar los ejes y prioridades de gestión definidos en el Plan Estratégico. Este proceso ha sido desarrollado a través del involucramiento de todos los funcionarios del Servicio, a través de la presentación de iniciativas de modernización, las que están siendo analizadas por la Mesa de Modernización, integrada por la Subsecretaría de Hacienda, la Dirección del Servicio y ANFACH. Esto permitirá preparar el proyecto de modernización y fortalecimiento institucional que se presentará durante el 2015.

Un tema prioritario para el Servicio constituye la implementación de la Reforma Tributaria, la que introduce cambios que mejoran aspectos puntuales de la Ordenanza de Aduanas, incorporando atribuciones y perfeccionando facultades legales del Servicio. Además, en contexto de la implementación de la Reforma Tributaria, se reciben recursos para una serie de programas, tales como: el fortalecimiento de la auditoría a empresas, la fiscalización del sector minero, el intercambio de información entre los Servicios Tributarios, el fortalecimiento del laboratorio Químico de Aduanas. Adicionalmente, la dotación del Servicio será incrementada en 250 funcionarios en un plazo de tres años. En el año 2014 se realizó el proceso de selección para la contratación de 44 de ellos.

Durante el año 2014, se definió el modelo operativo que se adoptará para la implementación de una estrategia de fiscalización basada en 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, todo lo cual hizo necesario impactar los cambios en los planes de fiscalización, la estructura de la Subdirección de Fiscalización y las Aduanas y el desarrollo de programas especializados, destacándose entre ellos, la implementación del programa de control de tráfico ilícito de mercancías.

Continuando con la mejora continua de la normativa aduanera, el Servicio ha mantenido y reposicionado el procedimiento de Agenda Normativa Anual y Publicación Anticipada, ambas herramientas permiten obtener de forma periódica una retroalimentación respecto de las normas dictadas.

En lo que corresponde a la implementación del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX), los esfuerzos se centraron en robustecer el sistema en el ámbito de exportaciones y en definir el modelo de operación de las importaciones y sus impactos en Aduanas.

Destaca también la reestructuración de la Subdirección de Recursos Humanos, cuyo objetivo fue favorecer la innovación, el desarrollo y participación de las personas de la Subdirección, y de esta forma mejorar los servicios entregados.

En el ámbito de transparencia y atención a la ciudadanía, el Servicio ha perfeccionado los mecanismos que le permiten dar continuidad del proceso de entrega de información a los actores públicos y privados vinculados con el comercio exterior.

Asimismo, es una preocupación permanente del Servicio, el definir los programas y compromisos asumidos con responsabilidad, aspirando a concretar en los próximos años las instancias legales y normativas que permitan establecer una aduana moderna con un rol y posicionamiento fortalecidos.



GONZALO PEREIRA PUCHY
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

3. Resultados de la Gestión año 2014

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

El Servicio Nacional de Aduanas ha comenzado un período de grandes desafíos, siendo uno de los más relevantes la implementación de la Reforma Tributaria y el ajustar los programas de trabajo de acuerdo a los nuevos requerimientos gubernamentales y a las exigencias de un entorno cada vez más cambiante. En este contexto el Servicio ha determinado y reforzado aquellos compromisos que se relacionan de forma directa con el programa de gobierno.

3.1.1 Implementación Reforma Tributaria

Durante el año 2014 se desarrollaron y publicaron todas las normas administrativas asociadas a Reforma Tributaria que involucran al Servicio. Se efectuaron las adecuaciones y cambios normativos introducidos en la Ordenanza de Aduanas, en lo que respecta a temas como: la facultad legal para fijar plazos, forma y condiciones para informar el valor definitivo de una exportación (IVV), perfeccionamiento de la duda razonable, establecimiento del contrabando de exportación, se agrega forma de comisión del delito de contrabando impropio. Así también, se regula el procedimiento para la tramitación de la franquicia de la partida 00.36 del Arancel Aduanero.

Adicionalmente, se organizan equipos multidisciplinarios que abordarán 18 proyectos que abordan las distintas temáticas asociadas a la implementación de la Reforma.

3.1.2 Programa de Auditoría A Posteriori ó Auditoría a Empresas

Durante el año 2014 se logró definir el modelo operativo que adoptará el Servicio de Aduanas para 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. Consecuentemente, se priorizan programas tendientes a reducir la evasión tributaria de los operadores.

En este contexto, en el mes de mayo de 2014 se inició el desarrollo de una nueva estrategia que pretende desarrollar la función de auditoría aduaneras a empresas, este es un proyecto con un avance gradual en la implementación y que tiene como objetivo final desarrollar actividades de auditorías aduaneras integrales a los agentes económicos del comercio exterior, de esta manera se pretende fiscalizar y mejorar el cumplimiento tributario.

3.1.3 Programa Fiscalización Aduanera del Tráfico Ilícito de mercancías de Comercio Exterior.

Durante el año 2014 se inició al programa de control de tráfico ilícito, el cual busca fortalecer integralmente la fiscalización aduanera para detectar contrabando en los puntos de control de mayor tráfico y riesgo del país. Para ello durante este año se dotó de más y mejores condiciones, en equipamiento y recursos para la labor de fiscalización en 3 áreas claves: carga y contenedores; vehículos y viajeros.

3.1.4 Sistema de Manifiesto marítimo electrónico de ingreso de mercancías al país

Durante el año 2014 se cumplió con poner en vigencia las normas para la transmisión electrónica de los bl/hijos, además se estableció el tiempo de presentación de estos documentos en las principales Aduanas marítimas del país. De esta forma se reguló la obligación de los Almacenistas de recibir las cargas en base al manifiesto electrónico de conformidad con las instrucciones aprobadas, eliminándose la obligación de presentación del manifiesto marítimo de ingreso en soporte papel.

3.1.5 Proyecto SICEX

La alta dirección del Servicio ha dado prioridad a este proyecto, en consideración a que se trata de un proyecto país y que con lleva un desafío constante en cuanto a su complejidad y proyección. Se concluyó con la implementación del módulo de exportaciones con el último hito la habilitación de ambientes tecnológicos, además, se diseñó el modelo de operación en lo que corresponde a los procedimientos aduaneros que se ven impactados. En paralelo y asociado a las exportaciones, se trabajó en las actividades contempladas para el desarrollo de los módulos de implementación Informe de Variación del Valor (IVV) y Vistos Buenos.

3.1.6 Proceso de Modernización Participativa.

A través de una metodología participativa que involucró a todos los funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas, se logró identificar iniciativas que serán un insumo fundamental al proceso de modernización del Servicio y para la Planificación Estratégica 2014-2018.

Con una Semana de Reflexión comenzó el Proceso de Modernización Participativa que impulsó la Mesa de Modernización de Aduanas, integrada por la Dirección del Servicio, el Ministerio de Hacienda y la Asociación Nacional de Funcionarios de Aduanas de Chile (ANFACH), donde se convocó a todos los funcionarios para que realizaran reuniones de reflexión y diálogo al interior de cada departamento o sección de cada Aduana del país y de la Dirección Nacional. Esta actividad junto con dar conocer a todos los funcionarios los Lineamientos de la Planificación Estratégica, tenía como objetivo detectar y generar ideas o iniciativas que impliquen plantear ajustes a leyes, normativas y procedimientos que rigen al Servicio. El programa tuvo como lema “La Aduana que todos queremos” y sirvió como una instancia transversal para el involucramiento de todos los actores de la organización en este proceso.

En la siguiente etapa, se realizaron 46 Talleres Participativos en todas las Aduanas Regionales y Dirección Nacional. Participaron a nivel central 336 funcionarios y a nivel regional 533, que representa una participación general del 52% del total de funcionarios. En esta etapa se agregaron 100 nuevas iniciativas.

Como resultado final se presentaron 608 iniciativas, donde 437 fueron levantadas a nivel regional y 171 a nivel central, representando 72% y 28%, respectivamente. Las 608 iniciativas propuestas fueron agrupadas y presentadas a la mesa de modernización que está integrada por Hacienda, ANFACH y la Dirección, a fin de proponer la inclusión en el proyecto de Ley correspondiente.

3.1.7 Sistema de Gestión de la Calidad.

Un hito relevante fue la mantención de la certificación del proceso de despacho de mercancías bajo la norma ISO 9001:2008. Durante el periodo 2014 se inició el trabajo de implementación de la Norma en la Aduana de Puerto Montt; Departamento de Personal con todos los procesos del ciclo laboral y fiscalización en línea. Con esto, en su conjunto, las Aduanas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, completan un volumen de operaciones de importación y exportación, equivalente al 93.3%.

Además, se estandarizaron procesos de fiscalización y se generaron procedimientos para la Operación, Mantención y/o Calibración de los Equipos de Fiscalización No Invasivos y para asegurar la continuidad de las operaciones en caso de fallas en los sistemas informáticos en las aduanas dentro del alcance. Por otro lado, en materias de Recursos Humanos se avanzó en la elaboración de un diccionario de competencias para el Servicio con todos sus estamentos que incluye Competencias Transversales y Específicas y se generó una propuesta de formato de perfil de cargo y un mecanismo para la administración y mantención de los perfiles de cargo y competencias.

3.1.8 Gestión de Innovación.

Se concluyó con el Proyecto cofinanciado por CORFO, Gestión de la Innovación, iniciado el año 2013, el cual tuvo como objetivo desarrollar y fortalecer las capacidades de innovación de las personas que trabajan al interior del Servicio Nacional de Aduanas, por medio del entrenamiento y la incorporación de prácticas de innovación como actividades permanentes en la institución. Entre las actividades desarrolladas, estuvo la entrega de los premios a los 9 funcionarios de las tres ideas ganadoras el año anterior. Además se desarrollaron sesiones de Coaching Positivo para 10 funcionarios. (Este Proyecto en el año 2013 había capacitado a 60 funcionarios, desarrollado 10 talleres regionales, y 20 coaching positivo).

Para continuar potenciando las habilidades de innovación al interior del Servicio y lograr sistematizar prácticas de innovación, se reformuló el programa con recursos propios, incorporándolo como un elemento relevante dentro de las actividades permanentes de la institución.

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

3.2.1 Ámbito de Fiscalización

3.2.1.1 Control de Comercio en Frontera

En el ámbito del tráfico ilícito de mercancías, durante el año 2014, el plan integrado de fiscalización logró la consolidación de los resultados en diversas áreas y el fortalecimiento del trabajo conjunto con otras instituciones a nivel nacional. Es así, que en el área de salud pública se materializó un trabajo conjunto con el Instituto de Salud Pública (ISP) y con el Ministerio de Salud, lo que ha resultado en operativos conjuntos en los puntos de mayor riesgo de ingreso de productos que requieren autorizaciones de tales Servicios.

En esta misma área de protección de la salud de la población, Aduanas logró la incautación de 5.521.083 cajetillas de cigarrillos de contrabando, algunos de ellos falsificados, los que equivalen en derechos e impuestos dejados de percibir ante su eventual comercialización del productos a US\$ 22 millones de dólares.

En materia de propiedad intelectual, se continuó mostrando resultados positivos en cuanto a la detección de mercancías que infringen la propiedad intelectual, con énfasis en aquellas que pueden dañar la seguridad y salud de las personas. En el año 2014, se lograron retener más de 1.857.663 unidades de mercancías que infringían la propiedad intelectual. Estas mercancías fueran valuadas sobre los US\$ 25 millones de dólares.

En el ámbito de CITES y Patrimonio Artístico y Cultural, el Servicio realizó una labor importante para evitar el tráfico ilícito, realizando 202 retenciones de especies de flora y fauna y piezas patrimoniales.

Además, el Servicio tuvo una participación activa en el proyecto de ley que aplica la Convención CITES (Convención sobre Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres), que contempló el nombramiento del Servicio Nacional de Aduanas como Autoridad de Observancia, junto con las Policías.

En el área de control transfronterizo de dinero, Aduanas registró el ingreso y salida de 16.701 declaraciones, equivalentes a US\$ 1.608 millones de dólares. En cuanto a las detecciones de movimiento de dinero (declaraciones no voluntarias), durante el año 2014 se detectaron 313 operaciones equivalentes a US\$ 9.738.754. En este mismo ámbito, durante el año se realizaron dos ejercicios en el marco del GAFISUD (Grupo de Acción Financiera de Sudamérica), cuya objetivo es

combatir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, con la participaron 17 países latinoamericanos incluido Chile, obteniendo 29 hallazgos equivalentes a US\$ 505.370.

En cuanto a seguridad, se destaca la activa participación del Servicio como miembro permanente en el Consejo de Seguridad Radiológica (CONSER), lo cual se vio reflejado en la Participación en el Ejercicio Bi-Nacional (Chile – Argentina), Paihuen, desarrollado en la ciudad de Buenos Aires y en el Ejercicio de Mesa sobre Seguridad Radiológica, realizado en la ciudad de Santiago, junto con la colaboración del DOE (Departamento de Energía USA).

Por otro lado, durante el año 2014 se puso en práctica un procedimiento para la detección de elementos radiológicos a nivel nacional, donde se establecen las acciones a realizar como primeros respondedores en caso que se produzca una detección en un punto de control aduanero.

Respecto de rol del Servicio en materia de Medio Ambiente, cabe destacar la activa participación de Aduanas en el control de ingreso de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono. En igual forma, se ha actuado con acierto en el control del tráfico transfronterizo de desechos peligrosos para la salud, contemplados en el Convenio de Basilea, en especial en lo inherente a las exportaciones de baterías y acumuladores de plomo agotados destinados a la posterior recuperación de este metal.

3.2.1.2 Gestión de Riesgos

Durante el año 2014, el Servicio de Aduanas continuó potenciando las capacidades de gestión de riesgos e inteligencia de las unidades regionales, destacándose la entrega de equipamiento tecnológico apropiado para los analistas, el fortalecimiento de capacidades tanto a nivel internacional como nacional en los ámbitos de tráfico ilícito: Propiedad Intelectual, Medio Ambiente, Seguridad, Salud Pública, CITES. Se destaca la generación y entrega de un Manual de Análisis el cual será utilizado en todas las Unidades de Análisis de Gestión de Riesgos UAR del país, para la aplicación de metodologías y procedimientos estandarizados, constituyéndose asimismo como una eficaz herramienta de capacitación para los nuevos funcionarios que integrarán estas unidades.

En cuanto a la gestión realizada por la Oficina RILO SA (Regional Intelligence Liaison Office, South America), se consolidó el fortalecimiento y posicionamiento a nivel regional y mundial. Se destacan las operaciones conjuntas regionales e interregionales con el Programa Regional de Gestión de Riesgos de la OMA para las Américas & Caribe. Se destaca la operación DRAGON (Fraude Comercial), PERICON (Drogas) y COPA (Drogas, Armas y Explosivos, otras restricciones). Además RILO SA, JOGO BONITO, focalizada en mercancías que infringen la propiedad intelectual, asociadas a la Copa del Mundo de Fútbol Brasil FIFA 2014; que permitió incautar 2.1 millones de artículos falsificados por un valor de US\$ 14 millones, 32 países participantes y 2 RILOS: Europa y Europa Central y del Este. A nivel local, RILO SA entregó y procesó información relevante que aportó para la detección de contrabando de cigarrillos en Valparaíso, Iquique y San Antonio.

3.2.2 Ámbito Normativo y Legal

En torno a este objetivo se ha desarrollado una nueva planificación para la unificación de la normativa, relevando la armonización de la norma jurídica y promoviendo el desarrollo de cursos de capacitación interdisciplinaria en el área. Se ha intensificado el apoyo a las acciones de investigación realizadas por funcionarios de fiscalización y una oportuna intervención en la etapa de formulación de cargos que es el momento cuando se necesita la construcción de una sólida argumentación. Para esto se han desarrollado, entre otros, algunas iniciativas tendientes a apoyar las labores de los funcionarios, tales como:

3.2.2.1 Gestión Jurídica

En el ámbito judicial, en materia de recursos jurídicos este Servicio tuvo que defenderse en 123 causas tramitadas en los Tribunales Tributarios y Aduaneros, en tanto que en materia de delitos aduaneros se registraron 1.088 causas penales que se investigan en diversas regiones del país. En este mismo año, los Directores Regionales y Administradores sumaron 686 Renuncias a Acción Penal, con una recaudación para el Fisco de Chile de \$1.342.072.877.

Especial comentario merece la continuidad que tuvo en esta gestión, el sistema obligatorio de registro, control y seguimiento de carácter integral de la actuación fiscalizadora del Servicio, DECARE, implementado en todo el país a partir de agosto del 2011, con el objeto de mejorar procesos internos.

3.2.2.2 Agenda Normativa

Otra instancia relevante en materia de la norma, está dada por el procedimiento y buenas prácticas desarrolladas mediante la Agenda Normativa, que es una herramienta de gestión del Servicio Nacional de Aduanas que permite la revisión, actualización, simplificación y/o generación de nuevos procedimientos aduaneros, con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario y la calidad en la atención. Durante el año 2014 el Servicio asumió el compromiso de analizar e implementar 14 medidas, las cuales fueron desarrolladas por un equipo multidisciplinario integrado por las Subdirecciones técnica, fiscalización y jurídica.

La totalidad de las medidas fueron cumplidas ajustando los procesos y sistemas de Aduanas a las 14 medidas de la agenda normativa 2014.

3.2.2.3 Proyecto Biblioteca Virtual

Frente a nuevas orientaciones de la Dirección del Servicio respecto a esta iniciativa, se realizó una nueva evaluación del proyecto, considerando que es técnicamente viable que la información que maneje esta Biblioteca resida en servidores internos. Durante el 2014, se realizaron las gestiones para obtener los recursos requeridos, a través de la presentación al proceso presupuestarios 2015, logrando el financiamiento. En diciembre se ha dado inicio a las primeras actividades comprometidas para su implementación durante el 2015.

3.2.3 Colaboración y alianzas estratégicas con socios y partes interesadas en materia de comercio exterior

En octubre de 2014 se llevó a cabo el tercer Consejo Aduanero Público Privado (CAPP) en el auditorio de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA). La finalidad de este Consejo es generar una instancia de participación ciudadana que incluye a instituciones provenientes del mundo privado y público, que desarrollan labores directamente relacionadas con el comercio exterior de Chile.

Asimismo, las instancias público – público, y público – privadas en las que participan las distintas Direcciones Regionales y Administraciones del Servicio Nacional de Aduanas, mantuvieron y ampliaron sus actividades durante el 2014. Dentro de las instancias de diálogo de este tipo, se encuentran: Mesa Pública Privada de Comercio Exterior en la Región del Maule; Mesa Pública Privada de Comercio Exterior en la Región del Bío – Bío; Mesa Pública Privada de Comercio Exterior en la Región de Los Lagos; Mesa Público – Privada de Comercio Exterior de la Región de Atacama; FOLOVAP de la Región de Valparaíso, entre otras.

3.2.3.1 Acceso a Información Pública.

La dirección del Servicio ha abocado sus esfuerzos en robustecer el proceso de entrega de respuestas a los actores públicos y privados vinculados con comercio exterior, y a la ciudadanía en general, respecto de sus solicitudes de acceso a la información pública. En el transcurso del año 2014 se llevó a cabo un proceso transversal y coordinado de levantamiento de la situación actual y replanteamiento de las aristas más débiles asociadas a la entrega de información pública. En este sentido, se han desarrollado una serie de medidas, las que incluyen: detectar y estandarizar la información de carácter pública que es solicitada masivamente por los ciudadanos mes a mes, generando herramientas para facilitar su acceso; replantear los procedimientos de gestión de solicitudes de acceso a la información pública del Servicio, mejorando las coordinaciones internas y los criterios de derivación; generar procedimientos de verificación y control del cumplimiento, entre otros.

3.2.3.2 Integración con participantes de la cadena de comercio exterior

La Aduana de Chile participó en el proceso de negociación del Acuerdo de Facilitación de Comercio de la Organización Mundial de Comercio (OMC), notificando que con excepción de la norma del operador autorizado, todas las normas del Acuerdo de facilitación se encuentran en categoría A, es decir, de cumplimiento inmediato. Además, se participó activamente en el examen de política comercial de la OMC a Chile. Junto a lo anterior, se gestionó en conjunto con la Subdirección de Fiscalización, la misión del Fondo Monetario Internacional, sobre gestión de riesgo, cuyo informe fue remitido en junio de 2014. Seguidamente, se firmó por el Ministro de Hacienda el Acuerdo de Cooperación Aduanera entre Chile y Estados Unidos (30 de junio de 2014). Se gestionó la misión del programa C-TPAT de USA, auspiciado por la Organización de Estados Americanos, a efectos que pudiesen revisar el proyecto OEA Chile. Se desarrolló en Beijing en agosto de 2014, el seminario sobre el Chokepoint 8, relativo a la armonización sobre normas de tránsito aduanero para

mercancías que reclaman trato preferencial. Se elaboró una agenda de trabajo para la interconexión de sistemas vehiculares a desarrollar con Perú y Paraguay. Al respecto, el Servicio participó en la “IX Reunión de la Comisión Técnica Bilateral de Integración Física entre Chile y Paraguay”, realizada en la ciudad de Santiago, materializándose una pasantía para funcionarios paraguayos en el Puerto Terrestre Los Andes. En relación a la agenda con Perú se propuso dar prioridad al trabajo que se está realizando para la implementación del complejo Chacalluta – Santa Rosa. Se amplió la firma del convenio de intercambio de información con Paraguay, por un nuevo Convenio de Cooperación, Intercambio de información, consulta de datos y asistencia mutua entre las administraciones aduaneras de los estados partes del Mercosur y Chile, que será firmado durante el año 2015.

A partir del 2014 Chile y por dos años, pasó a ocupar un puesto en el Comité de Auditoría de la Organización Mundial de Aduanas, instancia encargada de dar seguimiento al funcionamiento interno de la organización.

3.2.3.3 Estrategia Comunicacional.

Se comenzó a elaborar un plan de comunicaciones que define las prioridades y forma en cómo será comunicado el accionar institucional. Lo anterior, considerando la mayor transparencia del quehacer público imperante actualmente en nuestra sociedad y la necesidad de fortalecer las relaciones con stakeholders y el posicionamiento del Servicio y los funcionarios. Considerando estos objetivos se realizaron acciones de difusión ciudadana que contempla un Programa de Educación Tributaria fruto de trabajo conjunto entre Servicio de Impuestos Internos, Tesorería, Consejo Nacional de Televisión y Aduanas. Adicionalmente se han realizado gestiones periodísticas para reportajes de contrabando y campañas de marketing “Aduana Te protege”, “Mundial Brasil 2014”, “Rally Dakar”, junto al desarrollo de talleres de procedimientos comunicacionales en regiones para difundir y estandarizar los protocolos existentes en materia de relación con los medios de prensa.

3.2.3.4 Proyecto Contact Center

Se continuó trabajando en el Proyecto, el cual pretende implementar un servicio de atención integral a los usuarios, incorporando tecnología que permita gestionar y retroalimentar la calidad de atención, así como la oportunidad y asertividad de las respuestas o soluciones a sus requerimientos. Los avances materializados durante 2014 consistieron en la adquisición del IVR (o ruteador de llamadas); esto es una plataforma telefónica moderna y adecuada a las necesidades de crecimiento del proyecto, que incluye uso de un número único; la adquisición de software de registro de llamadas, generación de estadísticas y tickets de atención; nuevas estaciones de trabajo, PC, cintillos para operadores así como otros materiales, accesorios y equipos (switch, cableados, entre otros) requeridos para la atención. La segunda etapa hace referencia a la optimización de plataforma y software existentes, la cual será desarrollada el 2015.

3.2.4 **Ámbito de Recursos Humanos**

3.2.4.1 **Reestructuración de la Subdirección de Recursos Humanos.**

En el marco del objetivo estratégico, se realizó la reestructuración de la Subdirección de Recursos Humanos para adecuarla a las actuales necesidades del Servicio, a objeto de favorecer la innovación, el desarrollo y participación de las personas de la Subdirección, ubicándolas estratégicamente en todas sus áreas de desarrollo, para mejorar los servicios entregados, en el marco de ambientes laborales satisfactorios. Se creó el Departamento de Prevención de Riesgos, Higiene y Seguridad y las Unidades: Innovación y Desarrollo Organizacional, y Gestión y Calidad.

3.2.4.2 **Continuidad Operacional**

Durante el año, se realizó concurso para 46 cargos en el marco del Proyecto Control Tráfico Ilícito, cuyo objetivo es fortalecer la fiscalización en frontera mediante el aumento de dotación dedicada al reconocimiento e identificación de los riesgos relacionados con el tráfico ilícito de mercancías, drogas y desvío de sustancias químicas controladas, adoptando las medidas que permitan tratar dichos riesgos, a través de las técnicas y lineamientos de Fiscalización, que entregue la Dirección Nacional del Servicio. Además, en el marco de la Reforma Tributaria, se realizaron concursos para 24 cargos técnicos y 20 profesionales.

Por otro lado, cabe destacar que se efectuaron, vía concurso, los nombramientos de los Subdirectores de Informática y Jurídica. También se llamó a concurso para los cargos de Subdirector de Fiscalización y Subdirector Administrativo, procesos que al 31 de diciembre de 2014 estaban en pleno proceso. Asimismo, se inició el proceso de llamado de una serie de Directores Regionales.

3.2.4.3 **Proyecto de Fortalecimiento de Capacidades para el Control Aduanero**

Este proyecto está orientado a implementar los ejes de desarrollo organizacional para contribuir al aseguramiento y facilitación del comercio exterior del país, mediante el fortalecimiento de capacidades de los funcionarios que permitan al Servicio cumplir su misión institucional.

La primera etapa de este proyecto implicó una inversión de más de \$120 millones en la habilitación y equipamiento de nuevas dependencias para potenciar la instrucción especializada que requieren los funcionarios de Aduana. Esta etapa consideró el traslado de oficinas para el funcionamiento del Departamento de Capacitación, la creación de un auditorio con capacidad para 80 personas, dos salas de capacitación, una sala de estudios y un laboratorio de computación para 25 personas.

3.2.4.4 **Instalar un modelo de gestión de personas que integre las necesidades actuales y futuras del Servicio: Diccionario Competencias Transversales y Específicas**

Durante el segundo semestre del año 2014, un equipo de profesionales de la Subdirección de Recursos Humanos elaboró una propuesta de Diccionario de Competencias Transversales y Específicas por estamento para el Servicio Nacional de Aduanas. Las competencias que allí se

proponen surgen del análisis estratégico de la misión, visión, objetivos, cultura, valores y particularidades inherentes a las funciones del Servicio.

3.2.4.5 Procedimientos del Departamento de Personal

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, el Departamento de Personal realizó el levantamiento de 8 procedimientos, a objeto de dar cumplimiento a la Norma ISO 9001 vigente, aplicando el mejoramiento continuo a los procesos y servicios entregados. Incorporando al alcance del Sistema los procesos de: Reclutamiento y Selección; de Nombramiento y Contratación; de Suplencias y Reemplazos; de Movilidad Interna; de Gestión de Asignaciones; de Desvinculación del Personal; de Evaluación del Desempeño y de Registro de Asistencia.

3.2.5 Ámbito de Gestión Interna

3.2.5.1 Cumplimiento del 100% de las metas definidas para el Servicio y 99,99% de ejecución del presupuesto del Servicio

El Servicio ha efectuado esfuerzos permanentes por mejorar la gestión institucional y establecer mecanismos que le permitan asegurar el cumplimiento de los planes trazados, sus metas y la utilización total y programada los recursos de que dispone.

3.2.5.2 Cuadro de Mando Integral

Implementación en INTRANET del Cuadro de Mando Integral Institucional y Regional, el cual muestra el nivel de cumplimiento de cada área acorde a los compromisos trazados en torno a la estrategia institucional. Esta iniciativa ha permitido mejorar notablemente el cumplimiento de las metas institucionales.

3.2.5.3 Subastas

En el año 2014 se realizaron 7 subastas que fueron difundidas mediante un catálogo digital, en el cual se adjuntaban imágenes de las mercancías en presunción de abandono. La recaudación llegó a una cifra histórica de MM\$ 2.091.

3.2.5.4 Proyecto de Reposición Edificio Institucional Aduana Metropolitana

Se concretó la ejecución del edificio de la Dirección Regional de Aduanas Metropolitana, el cual debiese ser inaugurado durante el primer trimestre 2015.

3.2.5.5 Proyecto Aula Virtual

Se culminó con la implementación del Aula Virtual, la cual consistió en implementar el Sistema de Gestión del Aprendizaje e-learning para el fortalecimiento de capacidades a estándares internacionales, en un curso piloto.

3.2.5.6 Renovación Parque Automotriz

Se pudo concretar la renovación de 11 vehículos para las Direcciones Regionales y la Dirección Nacional, que vienen a reforzar el desplazamiento a los puntos de control y funciones de fiscalización.

3.2.5.7 Reposición Complejos Aduaneros El Loa y Quillagüa

Ambos proyectos se encuentran en etapa de diseño y cuentan con la evaluación del Ministerio de Desarrollo Social. Se espera comenzar la ejecución con los recursos presentados a presupuesto 2015.

3.2.5.8 Estadísticas Publicadas en la Página Web del Servicio

Se rediseñaron tres de los cinco apartados que entregan datos estadísticos de comercio exterior. Estos son importaciones, exportaciones y exportaciones regionales, las cuales ahora entregan información en un lenguaje simple y directo para que pueda entenderse sin necesidad de tener conocimientos de clasificación arancelaria/aduanera.

3.2.5.9 Proyecto de Inteligencia de Negocio (BI-ESTUDIOS)

Con la entrada en operación de esta aplicación durante el año 2014, se disminuye considerablemente el tiempo de respuesta frente al usuario y se mejora la calidad de la información debido a que el sistema permite generar consultas para analizar los datos desde diversas perspectivas de tal modo que se pueden preparar respuestas con mayor precisión y valor agregado.

3.2.5.10 Plan de Inversiones Informáticas

Durante el año 2014 la Subdirección de Informática mantuvo una fuerte orientación hacia el proceso de renovación tecnológica, al que se le dio continuidad a través de iniciativas, tales como; renovación de equipamiento de comunicaciones a Direcciones Regionales, Portal Logístico FIC, solución ISTM, aumento de la capacidad plataforma central, adquisición herramientas ISO Tools, adquisición componentes data center, solución integral Golden Gate, Servidores y Storage, Data Warehouse institucional por un monto de M\$ 920.714.-

3.2.5.11 Data Warehouse.

Este proyecto comenzó a desarrollarse en el año 2013 como en fase piloto y se encuentra planificado con un horizonte 2014 – 2015 (Habilitación Productiva) con tal de alcanzar la incorporación del 80% de datos de sistemas de Aduanas. Con ello se busca proveer de la base operativa necesaria para establecer procesos de Inteligencia de Negocios eficientes en las materias de competencia de la institución, lo que significó una inversión de M\$108.751.

4. Desafíos para el año 2015

4.1 Modernización

Una tarea decisiva estará relacionada al proceso de modernización de Aduanas, que impulsan conjuntamente el Ministerio de Hacienda, la Dirección del Servicio Nacional de Aduanas y la Asociación de Funcionarios, donde el Servicio tendrá la responsabilidad de preparar las primeras redacciones de las modificaciones legales en; materias de técnica aduanera, procesos aduaneros y recursos humanos, donde se tendrá un rol participativo con el Ministerio de Hacienda para la presentación de un proyecto de modernización del Servicio.

4.2 Reforma Tributaria

La ley 20.780, del 30.09.2014, sobre Reforma Tributaria, impacta fuertemente en varios de los procesos de Aduanas. Dado lo anterior, es que durante el año 2015 el Servicio será reforzado mediante el aumento de dotación y la asignación de mayores recursos para la inversión tecnológica de tal manera de lograr una óptima implementación de la Reforma. Además se deberá profundizar la coordinación con otros servicios públicos en lo que respecta acciones en conjunto, intercambio de información, mejoras de prácticas de trabajo, etc.

Para todo lo anterior, el Servicio ha definido una cartera de proyectos asociados a la implementación de la Reforma Tributaria en Aduanas compuesta por 17 proyectos en total. Entre los más importantes se pueden mencionar:

- Control de Tráfico Ilícito.
- Implementación y ejecución Auditoría a Posteriori.
- Proyecto de Control Exportaciones Productos Mineros.
- Ejecución Proyecto de Renovación Tecnológica.
- Renovación Tecnológica.
- Aumento de Dotación

4.3 Fiscalización

4.3.1 Fiscalización a Posteriori

Un fuerte desafío viene dado para el año 2015 con la implementación del Programa de Auditorías Integrales a empresas, que responde al diseño e implementación de la nueva estrategia del negocio la cual requiere la implementación de un modelo de selección por operadores/sectores asociados a agentes económicos, el desarrollo de capacidades específicas para las áreas de fiscalización a

posteriori, que permita apoyar otros proyectos vinculados al área de evasión, como asimismo, el intercambio de información entre organismos públicos.

4.3.2 Implantación de técnicas de inteligencia de negocio (BI)

Los principales desafíos son:

- Difundir la solución que provee de información del negocio y capacitar a los potenciales usuarios internos en el uso de la misma.
- Construir reportes estadísticos interactivos basados en la solución de inteligencia de negocio para satisfacer necesidades específicas de información de los usuarios internos.
- Generar una nueva solución de consulta interactiva de estadísticas de comercio exterior para los usuarios externos.

4.4 Gestión Interna

4.4.1 Proceso Sancionatorio

Se impulsará un proceso de discusión y elaboración de una nueva política sancionatoria aduanera, que reemplace la actual que adolece de lentitud, burocracia y, sobre todo, de escaso efecto disuasivo. Se espera que el año 2015 se inicie formalmente el proceso de reforma del actual libro III de la Ordenanza de Aduanas, y que debiera extenderse hasta fines 2016. De esta forma se creará una política moderna, oportuna y disuasiva ante las contravenciones legales y reglamentarias.

4.4.2 Sistema Gestión de la Calidad

Se espera mantener la certificación de los procesos de ingreso y salida de mercancías en la Aduana Metropolitana, Valparaíso, Los Andes, Puerto Montt, Osorno, San Antonio y Talcahuano, como algunos procesos de la Dirección Nacional de Aduanas. Se debe implementar la herramienta ISOTOOLS para mejorar el control administrativo del sistema de gestión de calidad. Adicionalmente se trabajará en la preparación para la acreditación bajo Norma ISO 27001 del Laboratorio Químico del Servicio

4.4.3 Innovación

Se ha definido continuar este año con el Programa de Innovación en Aduanas, en el marco de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, definido por el Gobierno. Dentro de las actividades definidas para el año, se destacan la realización de un segundo concurso internos de ideas innovadoras y talleres de capacitación en innovación para los funcionarios del Servicio.

4.4.4 Programa Mejoramiento de la Gestión

Este año el Servicio tiene un importante desafío en materia de PMG, principalmente porque se han definido indicadores que están directamente asociados a la nueva estrategia de fiscalización. Adicionalmente, a esto se controlará el cumplimiento y ejecución de los siguientes sistemas:

- 1.- Capacitación.
- 2.- Higiene y Seguridad.
- 3.- Compras Públicas.
- 4.- Gobierno Electrónico.
- 5.- Seguridad de la Información.
- 6.- Sistema de Atención Ciudadana / Acceso a Información Pública.
- 7.- Auditoría Interna.
- 8.-Descentralización.

4.5 Recursos Humanos

4.5.1 Sistema de Turnos

El Departamento de Personal durante el año 2015, analizará la implementación de un sistema informático para la gestión de turnos (SIGET), que facilitará el mecanismo de designación de estas funciones, minimizando la ocurrencia de los problemas detectados por la CONATUR.

4.5.2 Proyecto de Fortalecimiento de Capacidades para el Control Aduanero

Luego de lo desarrollado en 2014 asociado a la habilitación de infraestructura para un centro de capacitación, la segunda etapa de este proyecto a ser desarrollada durante el 2015 permitirá construir un sistema de capacitación basada en un enfoque de competencias (conocimientos, habilidades y destrezas), que logre acreditar la adquisición de ellas para los puestos claves del modelo de control operativo, mediante la formulación de diseños curriculares con énfasis en el entrenamiento práctico.

4.5.3 Seguridad Laboral

Implementar una serie de proyectos orientados a mejorar las condiciones de trabajo seguro y disminuir la ocurrencia de accidentes del trabajo y en caso que ocurrieran enfermedades profesionales o accidentes del trabajo, estos presenten menos gravedad. Se realizará un estudio para el almacenamiento de sustancias, de acuerdo a sus características y peligrosidad.

4.5.4 Implementación del modelo de gestión de personas basado en competencias

Se priorizará la instalación de un modelo de gestión de personas basado en competencias, orientado a la calidad en la gestión interna del Servicio, para lo cual se presentará la Política de Gestión de Personas. También iniciará un proceso participativo de validación institucional del Diccionario de Competencias Transversales y Específicas por Estamento, el cual servirá de insumo para la construcción de perfiles de cargo del Servicio.

4.6 Proyectos de Inversión

Desarrollo y término de la etapa de diseño y realización de gestiones para dar inicio a la etapa de ejecución de los proyectos de reposición de los Controles Aduaneros de El Loa y Quillagüa. Desarrollo Gestiones para dar inicio a la etapa ejecución del proyecto Habitabilidad Complejo Los Libertadores y el término de las obras de Reposición Edificio Institucional de la Aduana Metropolitana.

4.7 Productos estadísticos

En la perspectiva de la mejora continua de los productos estadísticos en términos de calidad, cobertura y oportunidad, los desafíos son:

- Mejorar el diseño gráfico de las publicaciones estadísticas en la perspectiva de alcanzar un nivel de presentación profesional.
- Generar anuario estadístico, que contribuyan a fortalecer la imagen del Servicio en la opinión pública, a través de la mejora de su contenido y la oportunidad en su entrega.

4.8 Partes relacionadas

En el marco de los desafíos para el año 2015 asociados a la vinculación con organismos públicos y operadores privados de comercio exterior, se destaca lo siguiente:

- Mantener y reactivar las instancias público – público, y público - privadas que tenga nuestro Servicio a nivel regional, a través del apoyo y seguimiento, por parte de la Dirección Nacional de Aduanas, de las labores asociadas a estas instancias.
- Generar 5 encuentros del Consejo Aduanero Público – Privado (CAPP)
- Mejorar continuamente las herramientas que facilitan el acceso a la información pública de nuestro Servicio, con el apoyo de un Comité Interno de Transparencia, de carácter multidisciplinario, que evaluará y desarrollará las actividades asociadas a este cumplimiento.
- Generar nuevos espacios de entrega de información a los ciudadanos, adecuándose a las nuevas tecnologías informáticas, que permitan facilitar la entrega de información especialmente a nuestros usuarios en calidad de viajeros nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país.
- Generar una mayor apertura de información a la ciudadanía en lo que respecta a nuestra gestión, a través de cuentas públicas desconcentradas.
- Desarrollar un proceso de gestión de archivos a nivel nacional, es decir, que incluya las Aduanas Regionales, a fin de facilitar la oportuna captación, estructuración y transmisión de

conocimiento de su contenido a los funcionarios y, en consecuencia, mejorar y estandarizar la atención a nuestros usuarios externos. Acompañado de lo anterior, desarrollar un proceso de gestión documental a través del ordenamiento, clasificación y descripción del material basados en la Normas ISAD-G (Norma General Internacional de Descripción Archivística) e ISAAR CPF (Norma Internacional sobre los registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, personas y familias)

- Organizar la reunión de Directores Generales de Aduanas de las Américas y el Caribe y la COMALEP en abril de 2015.
- Organizar el seminario público privado entre las Aduanas y el sector privado de la región de las Américas
- RILO SA, publicar un informe semestral con las principales actividades de RILO (junio - diciembre).

4.9 Informática

4.9.1 Plan informático

Las acciones proyectadas en el Plan Informático para el año 2015 se encuentran enfocadas en consolidar la incorporación e integración de tecnologías como apoyo integral a las actividades del negocio. El Plan Informático busca apoyar el negocio manteniendo actualizados los sistemas tanto a nivel tecnológico como para el desarrollo de sus procesos. Lo anterior, a través de actualización de hardware y mantenciones a los sistemas según el requerimiento de las nuevas estrategias, entre las que destaca el trabajo en conjunto de intercambio de información, que se encuentra coordinado con el Servicio de Impuestos Internos y Cochilco.

4.9.2 Comunicaciones unificadas

Se espera trabajar sobre los enlaces de comunicaciones capaces de interrelacionar las redes antes regularizadas y dar el soporte y nivel de servicio adecuado al negocio aduanero y su criticidad, considerando las realidades físicas y geográficas de la operatoria de la institución, además actualiza el servicio de telefonía IP, buscando mejorar la disponibilidad de este y proyectando la incorporación futura de nuevos medios de comunicación que permitan facilitar las labores de los funcionarios y por ende de los servicios prestados a la ciudadanía.

4.9.3 Solución de Respaldo de Energía UPS

Esta iniciativa nace como respuesta a un riesgo crítico presente en el sistema de respaldo de energía del Data Center. Así se hace urgente la inversión en esta solución que fortalecerá la capacidad de responder a incidentes, salvaguardando la continuidad del negocio como de los bienes usados en el centro de cómputo. Con esta inversión se repone y fortalece el servicio de respaldo de energía cuyos antiguos componentes presentaron fallas propias de la obsolescencia.

4.9.4 Migración de Base de Datos

La migración de servicios de base de datos a la nueva plataforma de servidores del servicio permitirá abordar problemas presentados por las versiones actuales en el motor de base de datos, además de cambiar su arquitectura de manera de soportar la mayor concurrencia y transaccionalidad que se ha generado producto del crecimiento de las operaciones cubiertas por los procesos aduaneros.

4.9.5 Gestión Documental Institucional

Se implementará en forma transversal en la institución, con un fuerte compromiso de la alta dirección, dos procesos que se soporten documentalmente en forma digital:

- **Herramienta de Gestión Seguridad y Calidad**
Se implementará una plataforma que facilite el seguimiento y control de cumplimiento de las normas ISO 27001 e ISO 9001 asociadas a PMG.
- **Gestión de Procesos, Proceso de Compra**
Habilitar en forma digital el seguimiento y apoyo del proceso de compra.

4.9.6 Ampliación capacidad de almacenamiento para los sistemas CORE de Aduana

Contar con el almacenamiento requerido para la nueva plataforma de Base de Datos Oracle 11g R2, necesidad crítica para el servicio y el buen funcionamiento de los sistemas actuales. Contar con almacenamiento 100% designado a las especificaciones de Base de Datos, permitiendo mejorar el rendimiento de acceso a los datos.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas.

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley Orgánica del Servicio: Decreto de Hacienda N°329 de 1979, aprueba ley orgánica del Servicio Nacional de Aduanas.

Ordenanza de Aduanas: Decreto con Fuerza de Ley N°30 de 2004, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ordenanza de Aduanas.

- Misión Institucional

Contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional, protegiendo los intereses del país y sus ciudadanos, a través de la fiscalización, facilitación y aseguramiento de la cadena logística de comercio exterior, promoviendo el cumplimiento voluntario de las normas Aduaneras, en un clima de confianza y cooperación, conforme a los principios de integridad y transparencia

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014

Número	Descripción
1	Participar activamente en el proceso de desarrollo y modernización del Estado, velando por un eficiente uso de sus recursos humanos y de sus instituciones
2	Participar en los procesos de negociación de acuerdos de libre comercio.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo basada en inteligencia.
2	Contar con un marco normativo armonizado en base a estándares internacionales; de aplicación previsible y uniforme, a fin de facilitar el comercio exterior chileno.
3	Generar alianzas estratégicas en base a la confianza y colaboración con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior para contribuir a la simplificación de los procesos y a mejorar la efectividad de la fiscalización.
4	Desarrollar un modelo de gestión de personas basado en el mérito y adaptado a las necesidades de la organización, desarrollando sus habilidades para contar con personas competentes, íntegras, motivadas, comprometidas con la institución y con vocación de servicio público.
5	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.

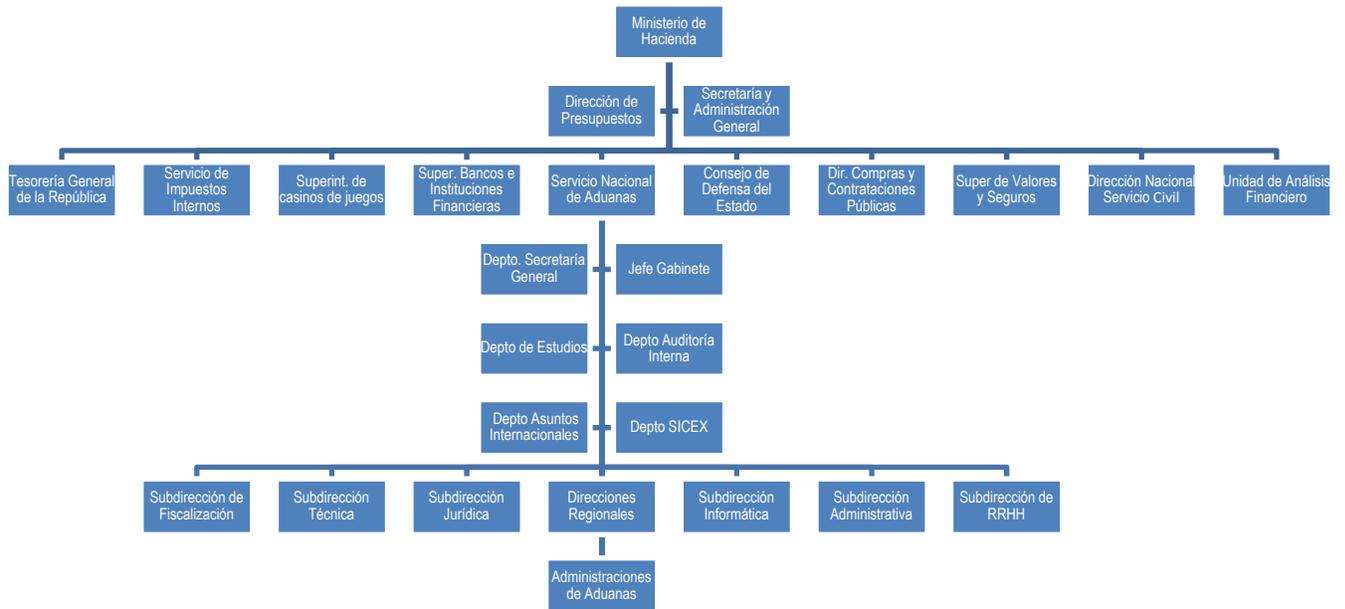
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

-Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.



c) Principales Autoridades.

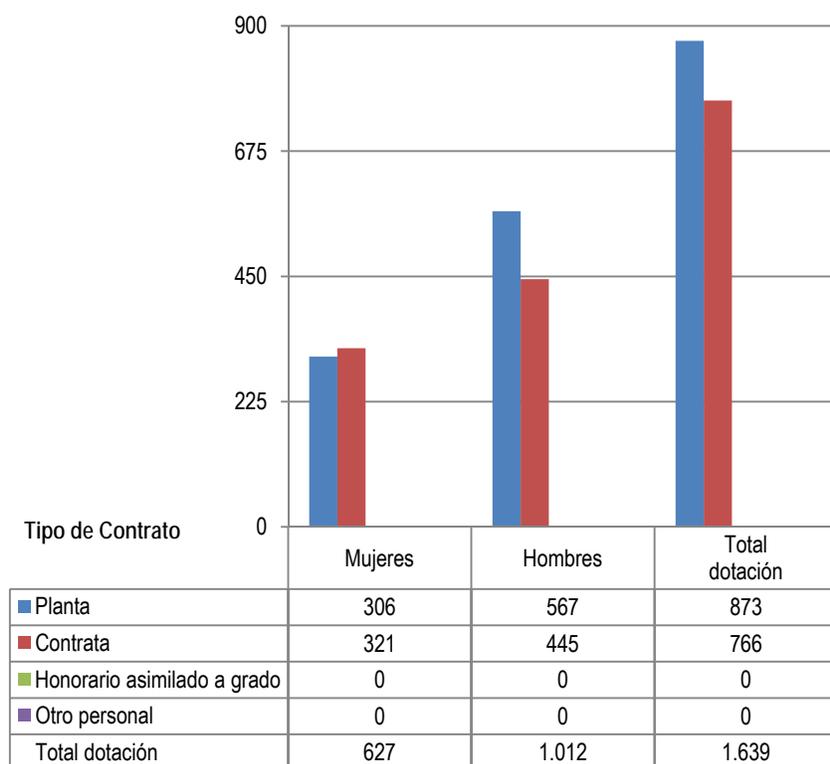
Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas	Gonzalo Pereira Puchy
Subdirector de Fiscalización (T y P)	José Luis Castro Montecinos
Subdirectora Técnica	Alejandra Arriaza
Subdirector Jurídico	Pablo Andueza Guzmán
Subdirectora Administrativo (T y P)	Silvia Salinas Vandorsee
Subdirector Informático	Jaime Antonio González Pradenas
Subdirector de Recursos Humanos (T y P)	Jorge Díaz Fernández
Jefa de Gabinete	Marisol Rodríguez Coloma
Jefa Departamento Secretaría General	María Paz Mendía Ramírez
Jefa Departamento de Estudios	Julieta Toledo Cabrera
Jefa Departamento de Auditoría	Patricia Henríquez Ramírez
Jefe Departamento SICEX	Nelson Cárdenas Tenorio
Jefe Departamento de Asuntos Internacionales	Fabián Villarroel Ríos

Anexo 2: Recursos Humanos

a. Dotación de Personal.

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2014 por tipo de contrato (mujeres y hombres),

- Dotación Efectiva año 2014¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



¹Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2014 por estamento (mujeres y hombres),

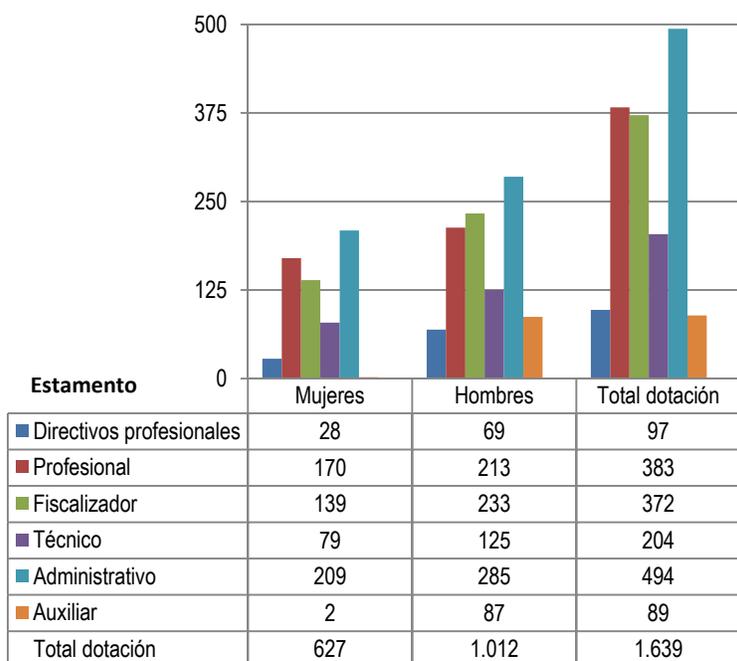
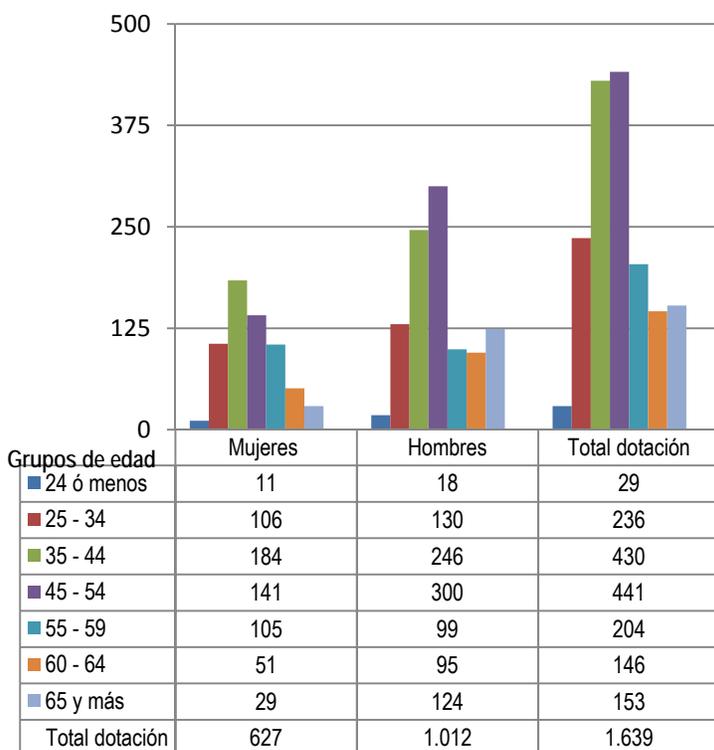
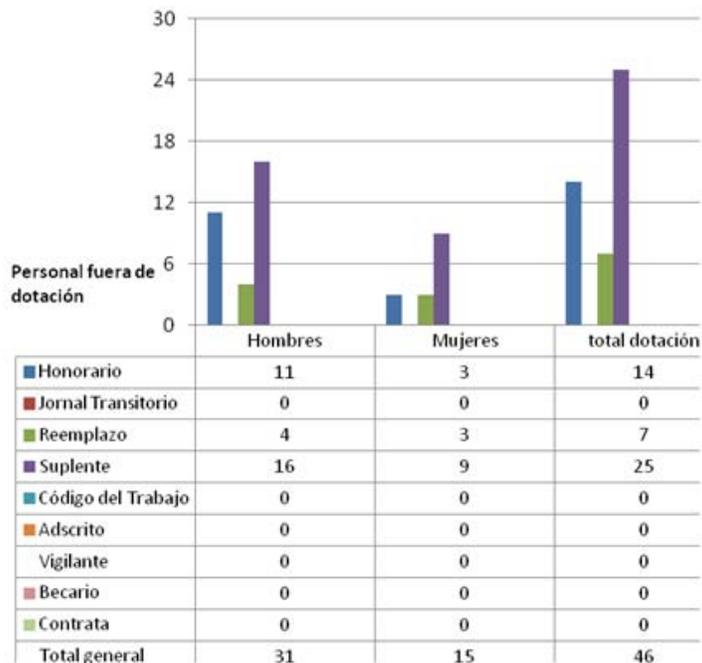


Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2014 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres).

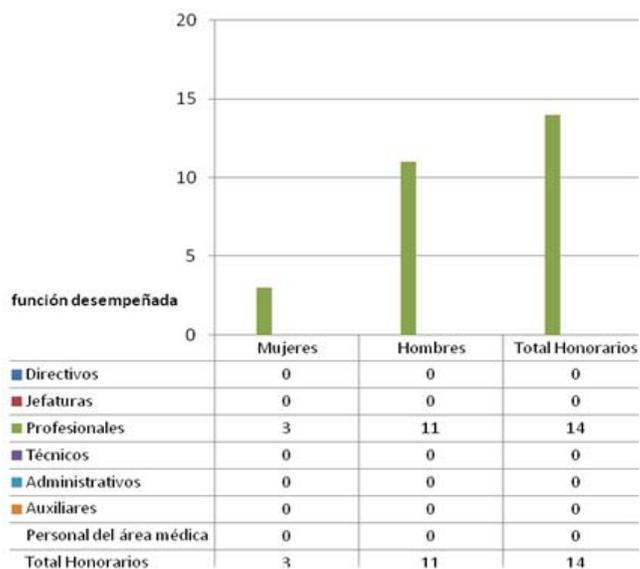


Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2014², por tipo de contrato (mujeres y hombres)

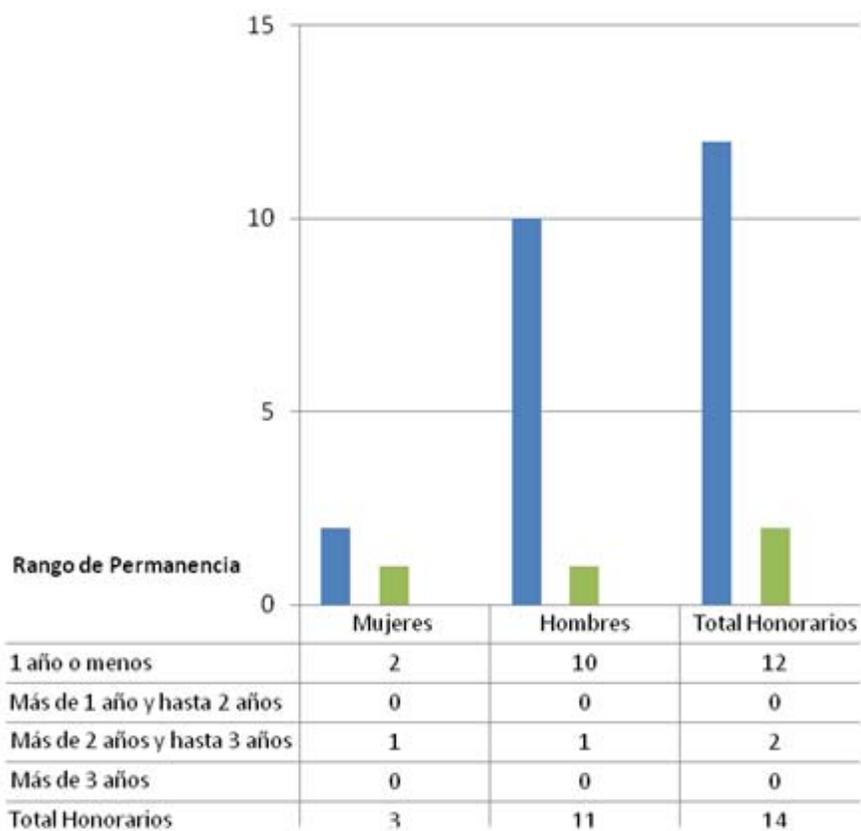


Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)



²Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes, privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

- Personal a honorarios año 2014 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	100	97,06	97,1	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	92,42	92,4	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,12	6,96	135,9	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,13	0,79	607,7	1
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,25	0,31	-	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,31	0,79	254,8	1

3 La información corresponde al período Enero 2013 - Diciembre 2013 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

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

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,44	1,28	34,38	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3,98	4,76	83,61	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	177,77	145,61	122,09	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	4,81	39,86	828,7	2
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	5,08	5,61	110,4	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	76	71,02	93,45	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	1102	649	58,9	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	23	5,88	25,57	3-4

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t}{\text{Dotación efectiva año } t} * 100$	0,3	0,85	283,33	5
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t/12)}{\text{Dotación Efectiva año } t}$	1,36	1,58	86,08	
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo⁹ 	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t/12)}{\text{Dotación Efectiva año } t}$	0,25	0,25	100	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)}{\text{Dotación Efectiva año } t}$	0,02	0,21	9,52	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)}{\text{Dotación efectiva año } t}$	2,14	1,96	109,18	
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,94	99,75		

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

⁹No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,06	0,25		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0	0		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0	0		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
8.8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		
9.9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	2.77	0	0	
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	36.36	0	0	

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

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

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	N/D	7	N/D	6

Notas:

1. Durante el año 2014 el Servicio difundió la Ley N° 20.755, la cual permitió que funcionarios se acogieran a retiro voluntario solicitando los incentivos señalados en dicha Ley
2. Durante el año 2014 el Servicio promovió a un total de 300 funcionarios, según Resolución Afecta N° 1137/04.09.2013, con Toma de Razón de Contraloría General de la República el 21.01.2014. Paralelo a ello se tramitaron ascensos en los estamentos Administrativos y Auxiliar a un total de 43 funcionarios. (resoluciones tomadas de razón el 2014)
3. Existe un ajuste para el cálculo del indicador de transferencia: hasta el BGI 2013, emitido el 2014, las encuestas consideradas para el indicador de transferencia eran fundamentalmente las aplicadas en el Plan de Perfeccionamiento Regular de Funcionarios de Aduana (PPRFA). Desde este año el BGI 2014 estará alineado con la "Guía práctica para gestionar la capacitación en los servicios públicos", de la Dirección Nacional de Servicio Civil (DNSC). Esta metodología se integra también con el concepto de eficacia, tal cual lo pide la ISO 9001, en su requisito normativo 6.2.2, letra c). Esta integración considera la evaluación de transferencia en aquellas actividades que llegan hasta el nivel 3 del modelo de Kirkpatrick, usado por la DNSC
4. Las actividades 2014 sujetas a medición de transferencia fueron 6, de las cuales en 4 se pudo aplicar a metodología descrita en la Nota 1. Para el año 2015 las actividades sujetas a medición de transferencia serán 2, las que además se constituyen como un compromiso de gestión del PMG de Capacitación.
5. El total beneficiarios de becas durante el año 2014 fue de 329 funcionarios, lo que corresponde al 19,89% de la dotación efectiva del Servicio.
6. El año 20112 no hubo honorarios que estuviesen por más de 12 meses en el Servicio, es por ello que no es posible medir el grado de avance de este indicador.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014			
Denominación	Monto Año 2013 M\$ ¹³	Monto Año 2014 M\$	Notas
INGRESOS	56.513.197	65.099.926	1
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	28.872	131.986	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	10.512	8.738	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	4.370.778	4.627.881	
APORTE FISCAL	52.033.405	60.281.074	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	69.630	49.982	
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS		265	
GASTOS	64.694.816	67.268.139	2
GASTOS EN PERSONAL	45.716.204	49.303.975	2.1
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	6.715.394	6.331.845	2.2
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	78.082	609.827	2.3
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	5.838.542	5.101.119	2.4
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	3.128.074	3.861.469	2.5
SERVICIO DE LA DEUDA	3.218.520	2.059.904	2.6
RESULTADO	-8.181.619	-2.168.213	

Notas:

1. Total de Ingresos Presupuestarios año 2014:

Registra una variación positiva de un 15,2% respecto del año 2013 que se explica mayoritariamente por el aumento del Aporte Fiscal Libre, para cubrir los gastos por Retiro de funcionarios del Servicio y los recursos asociados al aumento del ST 21 para el año 2014.

2. Total de Gastos Presupuestarios año 2014:

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

Registra una variación de 3,98% respecto del año 2013 y que se explica como sigue:

2.1 - **Gastos en Personal:** En el año 2014 se incrementa el gasto en 8,5% producto del aumento del gasto en Personal por efectos del reajuste de sueldos de diciembre de 2013, lo cual implicó un aumento en los rubros Sueldos y Sobresueldos, Asignaciones de desempeño y Remuneraciones Variables, donde encuentra el pago por comisión de servicios (Viáticos).

2.2 - **Bienes y Servicios de Consumo:** La menor ejecución respecto al año 2013 es de 5,71% se explica en su mayor parte por que el Ministerio de Hacienda, aplicó una rebaja de un 5% del marco asignado 2013 para todos los presupuestos del Sector Público.

2.3 - **Prestaciones de Seguridad Social:** Se registra un aumento considerable de un 681%, en atención a que se debió cancelar una gran cantidad de funcionarios que accedieron al beneficio de Bonificación de Retiro y a la aplicación de la nueva Ley de Desvinculación N° 20.755.

2.4 - **Adquisición de Activos No Financieros:** Se registra una variación negativa de un 12,63% que corresponde mayoritariamente a la adquisición de dos unidad de tecnología escáner tipo móvil (Portal), el año 2013, situación que no ocurrió con los recursos para el año 2014, donde sólo se adquirió equipamiento menor y un sólo escáner tipo móvil .

2.6 - **Iniciativas de Inversión:** Se registra una variación respecto al año 2013 que alcanza a un 23,45%, explicada básicamente por la finalización de las obras en el Edificio Corporativo Aduanas Metropolitana, ubicado en el Aeropuerto AMB, con un gasto devengado al 31 de diciembre de 2014 de M\$3.840.236.

2.7 - **Servicio de la Deuda:** El gasto ejecutado alcanza una variación negativa de 36% respecto al año 2013 motivado por la disminución de las facturas que quedaron pendientes de pago como Deuda Flotante registrada al 31.12.14.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	53.753.799	65.038.506	65.099.926	-61.420	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		131.987	131.986	1	1
	01		Del Sector Privado		131.987	131.986	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		131.987	131.986	1	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	9.099	9.099	8.738	361	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	3.599.581	4.236.347	4.627.881	-391.534	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	384.914	976.779	1.016.736	-39.957	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	71.570	116.471	112.663	3.808	
	99		Otros	3.143.097	3.143.097	3.498.482	-355.385	
09			APORTE FISCAL	50.101.344	60.617.032	60.281.074	335.958	2
	01		Libre	50.101.344	60.617.032	60.281.074	335.958	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	43.775	43.775	49.982	-6.207	
	03		Vehículos	43.775	43.775	49.982	-6.207	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS		266	265	1	
	10		Ingresos por Percibir		266	265	1	
			GASTOS	53.753.809	67.274.956	67.268.139	6.817	
21			GASTOS EN PERSONAL	38.678.794	49.306.337	49.303.975	2.362	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	6.563.628	6.331.961	6.331.845	116	4
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		609.840	609.827	13	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		609.840	609.827	13	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	5.895.331	5.104.274	5.101.119	3.155	5
	03		Vehículos	32.445	60.445	59.278	1.167	
	04		Mobiliario y Otros		38.825	38.695	130	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

16 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

17 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

	05	Máquinas y Equipos	3.064.241	1.899.015	1.898.751	264	
	06	Equipos Informáticos	857.990	857.990	857.988	2	
	07	Programas Informáticos	1.940.655	1.932.957	1.932.260	697	
	99	Otros Activos no Financieros		315.042	314.147	895	
31		INICIATIVAS DE INVERSIÓN	2.616.046	3.862.639	3.861.469	1.170	6
	02	Proyectos	2.616.046	3.862.639	3.861.469	1.170	
34		SERVICIO DE LA DEUDA	10	2.059.905	2.059.904	1	
	07	Deuda Flotante	10	2.059.905	2.059.904	1	7
		RESULTADO	-10	-2.236.450	-2.168.213	-68.237	

Notas:

INGRESOS:

En el año 2014 se registró un aumento en los Ingresos Totales de M\$13.521.413, representando un 25,2% de aumento entre el presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos y el marco final aprobado, incluyendo todos los Decretos de modificaciones aprobados por la DIPRES y con Toma de Razón de la Contraloría General de la República.

Respecto de la ejecución propia del presupuesto de ingreso, esta alcanzó a un 100,1%, cifra que no considera el Saldo Inicial de Caja aprobado por Decreto al Servicio, cuyo monto alcanzó a M\$2.236.716.

Las ejecuciones por Subtítulos de Ingresos más importantes fueron las siguientes:

1. Otros Ingresos Corrientes: Registra una sobre-ejecución de M\$391.532, recursos extras que están relacionados básicamente con las mayores ventas efectuadas por concepto de Duty Free Shop y por el aumento en la recuperación de las Licencias Médicas, respecto del presupuesto final aprobado para el Servicio al 31 de diciembre de 2014.
2. Aporte Fiscal Libre: Registra una sub-ejecución de M\$ 335.958, explicado básicamente por el no otorgamiento del Aporte Fiscal para enfrentar los gastos de operación del Servicio, pues éstos se enfrentaron con los recursos disponibles en el Saldo Inicial de Caja, que se produjo en el año 2013.

GASTOS:

En el año 2014 se registró un aumento en los Gastos Totales de M\$13.521.413, representando un 25,2% de aumento entre el presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos y el marco final aprobado, incluyendo todos los Decretos de modificaciones aprobados por la DIPRES y con Toma de Razón de la Contraloría General de la República.

Respecto de la ejecución propia del presupuesto de gasto, esta alcanzó a un 99,99% del presupuesto final asignado al Servicio.

Las ejecuciones por Subtítulos de Gastos más importantes fueron los siguientes:

3. **Gastos en Personal:** La diferencia entre el presupuesto Inicial y Final alcanza a M\$10.627.543 (27,5%) y el avance de la ejecución corresponde a un 99,995%. Las modificaciones presupuestarias se enmarcan en los siguientes Decretos: N° 132 por disminución de M\$27.189 para financiar Bonificación de Retiro Subtítulo 23, N° 860 por M\$467.865 para financiar diferencial sueldos 2014, bono escolaridad y aguinaldos de Fiestas Patrias, N° 1.018 por M\$3.276.547 que corresponde pago del Bono de Productividad, N° 1.121 por \$108.377, disminución por pago Indemnizaciones a Directivos contratados por la ADP, N° 1.613 por disminución de M\$253.622 para financiar Bonificación de Retiro Subtítulo 23, N° 1.720 por M\$6.183.563, para el pago del Bono de Incentivo y N° 1.940 para el pago de aguinaldo de navidad, bonos de fin de año y reajuste de sueldos diciembre de 2014.

4. **Bienes y Servicios de Consumo:** El presupuesto Final 2014 experimentó una baja de M\$231.667 (3,5%) respecto del presupuesto inicial asignado al Servicio, exclusivamente para cubrir el aumento experimentado por las adquisiciones asociadas al Subtítulo 29, para la compra de equipamiento asociado al Programa de Control del Tráfico Ilícito. El avance de la Ejecución alcanzó 99,998%, respecto al Presupuesto final.

5. **Adquisición de Activos No Financieros:** El presupuesto final aprobado al 31 de Diciembre, alcanzó a M\$5.104.274, el cual tuvo un comportamiento respecto del gasto Comprometido y Devengado de M\$5.101.120, representando un 99,94% de avance.

6. **Iniciativas de Inversión:** El presupuesto final aprobado para este Subtítulo para el 2014, fue de M\$3.862.639, mostrando un avance presupuestario respecto del Compromiso y Devengo de M\$3.861.471, lo que representó porcentualmente un avance de 99,97% y es básicamente la finalización de las obras en el Edificio Corporativo Aduana Metropolitana, ubicado en el Aeropuerto AMB.

7. **Servicios de la Deuda:** Por Decreto N°1.121 se aprueban recursos por M\$ 2.059.895 para financiar la Deuda Flotante registrada al 31.12.2013, el avance de la ejecución al cierre de 2014 corresponde a un 100%.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2014/ 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)	%	0,99	1,00	1,00	100%	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,61	0,55	0,78	142%	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,0	1,00	1,00	100%	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,09	0,08	0,09	113%	4
	[DF/ Saldo final de caja]	%			7744,00		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%		11655,92	18,15	0,16%	

Notas:

1. En el año 2013 se registra un mayor presupuesto de Aporte Fiscal destinado preferentemente para Inversión en Informática y para la adquisición de 2 Portales de Rayos Móviles y 2 Iniciativas de Inversión (Conservación del Edificio Institucional DNA Valparaíso y Reposición Edificio Corporativo Aduanas Metropolitana – Aeropuerto AMB) y para el año 2014 esa tendencia se mantiene, pues se obtiene mayor Aporte Fiscal por el aumento de las Remuneraciones, pago de bonos de incentivos al retiro y al financiamiento del primer año del Programa Control Tráfico Ilícito.
2. En el año 2014 se registra un aumento del presupuesto de Ingresos Propios, principalmente producto del mayor rendimiento en las ventas del Duty Free Shop y recuperación de Licencias Médicas.
3. En el año 2014 se registra como percibido todos los Ingresos Propios devengados producto de los ingresos en las ventas del Duty Free Shop, multas y reembolso por Licencias Médicas.
4. Se registra un mejoramiento en la gestión por cuanto en el año 2014 se incrementó el presupuesto de ingresos propios percibidos.

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

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

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

d) Fuentes y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2014 ²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	2.236.713	-2.168.230	68.483
	Carteras Netas	0	-1.332.810	-1.332.810
115	Deudores Presupuestarios		113.290	113.290
215	Acreedores Presupuestarios		-1.446.100	-1.446.100
	Disponibilidad Neta	2.905.131	-802.589	2.102.542
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.905.131	-802.589	2.102.542
	Extrapresupuestario neto	-668.418	-32.831	-701.249
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.287.303	-370.535	3.916.768
116	Ajustes a Disponibilidades	8.414	-5.292	3.122
119	Trasposos Interdependencias		10.733.307	10.733.307
214	Depósitos a Terceros	-4.943.471	343.719	-4.599.752
216	Ajustes a Disponibilidades	-20.664	-712	-21.376
219	Trasposos Interdependencias		-10.733.318	-10.733.318

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el Servicio Nacional de Aduanas

f) Transferencias²²

No aplica para el Servicio de Aduanas

²¹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

²²Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

g) Inversiones⁶

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2014							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²³	Ejecución Acumulada al año 2014 ²⁴	% Avance al Año 2014	Presupuesto Final Año 2014 ²⁵	Ejecución Año 2014 ²⁶	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Reposición Edificio Institucional DRAM	5.349.976	5.063.445	94,64%	3.840.294	3.840.236	58	
Reposición Control Aduanero El Loa	62.830	10.554	16,80%	11.172	10.554	618	
Reposición Control Aduanero Quillagua	62.830	10.681	17,00%	11.173	10.681	492	

23 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

24 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2014.

25 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2014.

26 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2014.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2010	2011	2013				
Provisión de operaciones de comercio exterior.	1 Porcentaje de implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t.	(N° de normas emitidas en el marco de la agenda normativa en el año t./N° de normas seleccionadas en el marco de la agenda normativa del año t.)*100.	%	95	91	100	90	SI	111,11	1
Provisión de operaciones de comercio exterior.	2 Porcentaje de boletines de análisis emitidos en tiempo estándar.	(Cantidad de Boletines de análisis emitidos en plazo de 15 días hábiles /Total de boletines de análisis emitidos)*100	%	67,4	58,8	80,7	50,0	SI	161,4	2
Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.	3 Ingresos fiscales percibidos por Aduanas con respecto al gasto operacional del Servicio	Ingresos fiscales percibidos por la gestión de aduanas en el año t/Presupuesto efectivo en los subtítulos 21 y 22 en el año t	M\$	188,3	157,2	153,6	158,4	SI	96,97	3

1Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

2 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014.

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2010	2011	2013				
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	4 Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t	Cantidad de Denuncias a posteriori efectuadas en el año t/Cantidad de Revisiones documentales a posteriori, realizadas en el año t)*100	%	76	85	86	79	SI	108,86	4
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	5 Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncias)	(Total de Operaciones DIN seleccionadas para examen físico o revisión documental que generaron denuncias en el año t/Total de operaciones DIN seleccionadas para examen físico o revisión documental en el año t)*100.	%	10,89	11,4	11,58	9,81	SI	118,04	5
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	6 Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t	Total de denuncias por concepto de contrabando de drogas en el año t/Total de denuncias por contrabando realizados en el año t)*100	%	29	55	60	51	SI	117,65	6
Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.	7 Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t.	Nº de llamadas contestadas en el año t/Nº de llamadas recibidas en el año t)*100	%	54	62	72	70	SI	102,86	7

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2010	2011	2013				
Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	8 Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t .	(Total de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t /Total de resoluciones de suspensión de despacho efectuadas en el año t)*100	%	63	63,5	60,47	53,54	SI	112,94	8
Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.	9 Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t	(Cantidad de respuestas realizadas a consultas 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.	%	63	80	83	70	SI	118,57	9
Gestión Interna	10. Porcentaje de licencias médicas atrasadas entre 6 y 24 meses, pendientes de recuperar al 31 de diciembre del año	{1-(N° de licencias médicas recuperadas al 31 de diciembre del año t con más de 6 meses y menos de 24 meses de /N° de licencias médicas que tienen derecho a ser recuperadas al 31 de diciembre del año t con más de 6 meses y menos de 24 meses)}*100	%	-	-	12,46	16	SI	128,41	-

Porcentaje global de cumplimiento:100%

Notas:

1 Dentro del periodo año t-1, el Director Nacional de Aduanas invita mediante oficio al sector público y privado a presentar iniciativas para conformar la Agenda Normativa del año t, en el marco de la actualización y armonización

de legislación, normativas y procedimientos aduaneros a ser revisados por el Servicio. Estas iniciativas se seleccionan en base a los siguientes criterios: beneficios, pertinencia y factibilidad. Desde el punto de vista de los beneficios se evalúa la utilidad que representa la medida; la pertinencia se mide en función de la concordancia con el marco de referencia de la agenda normativa, y la factibilidad corresponde a la posibilidad de implementación de la medida desde el punto de vista técnico, económico y jurídico.

El resultado de la selección es aprobado por el Director Nacional mediante resolución emitida dentro del año t-1. Posteriormente se designan equipos de trabajo para cada una de las medidas a implementar en el año t.

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

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

2 Se considera tiempo estándar 15 días hábiles desde la recepción del Oficio remitido en el Laboratorio Químico hasta la emisión del boletín de análisis respectivo, excluyendo del tiempo total el transcurrido en caso de solicitar antecedentes adicionales y la recepción de los mismos, tiempo en el cual el proceso se considera suspendido temporalmente

3 En el numerador se considera la recaudación declarada en las DIN tramitadas por concepto de IVA, Derechos Advalorem, Impuestos a las gasolinas, tabacos, gas licuado y petróleo diesel e Impuestos adicionales. A lo cual se suma los cargos percibidos por derechos dejados de percibir. En el denominador se considera el presupuesto efectivo ejecutado en los subtítulos 21 y 22.

4 Este indicador mide los resultados de las selecciones de operaciones de ingreso para revisión documental a posteriori, en un período dado, medido a través de las denuncias formuladas. Se considerarán solamente las denuncias y las selecciones del año en curso, aún cuando las operaciones podrían corresponder a años anteriores.

En el numerador se consideran las denuncias, formuladas en el año 2014, con código de etapa de formulación 146 y 147 (fiscalización ex post de ingreso Sistema de Denuncias), cuyo documento hayan sido incluidos en el Sistema de Revisión Documental a Posteriori.

En el denominador se consideran los documentos enviados en el año 2014 para revisión documental a posteriori, que hubieren sido asignados a un fiscalizador, la revisión hubiere sido efectuada y sus resultados ingresados al Sistema de Revisión Documental a Posteriori.

Este indicador será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales, ya que al tratarse de denuncias a posteriori, la operación, la revisión y la denuncia ocurren en momentos distintos del tiempo, circunstancia en la cual una medición por mes no es representativa y puede distorsionar la interpretación del resultado.

5 Este indicador mide los resultados de la selectividad sobre las operaciones fiscalizadas en línea. Es decir, la cantidad de operaciones de ingreso que genera una denuncia (resultado exitoso) como porcentaje del total de operaciones seleccionadas para fiscalizar en línea, durante el despacho de mercancías. Incluye exclusivamente aquellas que dependen de una acción de fiscalización por parte de la aduana, por lo que se excluyen los autodenuncios.

Este indicador considera los códigos de las denuncias en etapa de formulación de fiscalización en la línea 144 (Fiscalización en línea: Examen Documental de ingreso) y 145 (Fiscalización en línea: Aforo Físico /Incluye revisión

documental carpeta declaración ingreso). Se excluyen los autodenuncios. Considera las Declaraciones de Ingreso con códigos de tipo de operación que al 28.06.2012 registraban selecciones en el sistema de selección y cambio de aforo, se excluye las operaciones DIPS Courier, que se identifican en los códigos de tipo de operación 122 (Importación pago simultáneo Courier normal) y 123 (Importación pago simultáneo Courier Anticipado). Para la determinación de las operaciones seleccionadas para examen físico o revisión documental, se consideran las selecciones efectuadas por los filtros y las selecciones para la línea por fiscalizaciones por parte de las aduanas.

Este indicador será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales.

6 En el numerador se consideran todas las denuncias por infracción a la Ley 20.000 sobre tráfico ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, realizadas durante el año 2014. En el denominador se consideran las denuncias por contrabando, a mercancías prohibidas, las que corresponderán a las infracciones al Art 168 inciso segundo de la Ordenanza Aduanera (las cuales contiene las infracciones a la ley 20.000). En el denominador se considerará el campo "Código Infracción (DECARE) = 2 o 3", (Código 2= Art 168 inciso segundo Ordenanza. Ingreso o salida de mercancías prohibidas y Código 3= Los que corresponden a Art 168 inciso segundo Ordenanza y Ley 20.000 (drogas y precursores).

Este indicador será medido a partir de la información existente en el sistema de denuncias (DECARE), de manera acumulada con reportes mensuales.

7 El objetivo de este indicador es mejorar el desempeño de la atención de llamadas de la mesa de ayuda del Servicio Nacional de Aduanas, que entrega soporte funcional a los agentes de aduanas al momento de realizar sus transacciones en línea.

Para el cálculo del indicador, no se considerará las llamadas recibidas cuando existan fallas en los sistemas de comunicación, suspensión de servicios externos de conectividad, fallas en los servidores que soporten dicho proceso o llamadas en las cuales el usuario corta o abandona la comunicación.

8 La suspensión de despacho es la única forma de medición del incumplimiento de la normativa de propiedad intelectual, de conformidad con lo dispuesto en la ley 19.912. En efecto, dicha disposición establece las denominadas Medidas de Frontera, lo que se traduce en la facultad de las Aduanas de disponer la suspensión del despacho hasta por 5 días, respecto de aquellos envíos en que se detecte vulneración a los derechos de propiedad intelectual. Esta facultad apunta a velar por el correcto cumplimiento de las regulaciones que protegen el derecho de marcas (ley 19.039) y los derechos de autor y conexos (ley 17.336).

Las suspensiones de despacho en áreas tradicionales han alcanzado un óptimo nivel de desarrollo, por lo tanto, se requiere una mejor cobertura de esta actividad, extendiendo su aplicación a las falsificaciones de mayor valor agregado, desarrollando las habilidades para detectarlas, en el ámbito de la salud pública, medicamentos, electrónica, repuestos vehículos, comunicaciones etc. El indicador permitirá dar mayor cobertura a la acción de aduanas en este ámbito, sobre el total de las suspensiones efectuadas.

Para los efectos de este indicador, se entenderá por resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales a las suspensiones de despacho que ha realizado la aduana respecto de aquellos envíos con mercancías en que se ha detectado vulneración a los derechos de propiedad intelectual, distintas a las clasificadas en los capítulos 61, 62, 63, 64 y las partidas arancelarias 42.02 y 95.03, del Arancel Aduanero.

Las suspensiones de despacho mostradas en este indicador representan el resultado de las revisiones físicas a operaciones de ingreso que han sido seleccionadas por filtros automáticos o por las Aduanas regionales a través de selección manual.

El numerador incluye las Resoluciones por Suspensiones de despacho de las destinaciones aduaneras tramitadas el año 2014, excluidas aquellas vinculadas a las áreas textiles, calzado, juguetes y maletas (capítulo del Arancel

Aduanero 61, 62, 63, 64 y las partidas arancelarias 42.02 y 95.03). Si en un despacho se declara en la resolución tanto rubros tradicionales, como no tradicionales, dicha resolución se contabilizará como parte del numerador y denominador para los efectos de este indicador.

En el denominador se incluye el universo total de las Resoluciones de Suspensiones de Despacho de las destinaciones tramitadas el año 2014.

9.- Considera sólo las consultas asignadas directamente en el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) al Departamento de Estudios de la Dirección Nacional de Aduanas. No incluye las derivaciones efectuadas desde otras Unidades del Servicio al Dpto. de Estudios por considerarse asignación indirecta. Del mismo modo, no se incluyen las consultas derivadas por el Depto. Estudios a otras Unidades del Servicio. Para el cálculo del plazo de respuesta de las consultas despachadas por el Dpto. Estudios se considerará la fecha de ingreso al SGS y fecha de respuesta que consta en el SGS. El tiempo de respuesta estándar es de 12 días hábiles (lunes a viernes excepto festivos) para las consultas respondidas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2014.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Ministerio de Hacienda

Objetivo Estratégico del Ministerio (A0)	Objetivo Estratégico del Servicio (A1)	Nombre del Compromiso	Estado de Avance
Aumentar de forma eficiente la recaudación pública en un marco de equidad tributaria y administrar responsablemente la política fiscal.		Enviar al Congreso Proyecto de Ley para pagar desde 2014 el Aporte Familiar Permanente de Marzo	El proyecto de ley que crea el Aporte Familiar Permanente de Marzo fue ingresado al Congreso el 12 de marzo de 2014. El 21 de marzo fue promulgado como la Ley 20.743 por la Presidenta de la República. La medida consiste en un aporte de 40 mil pesos para las personas que reciben el subsidio familiar o la asignación familiar o maternal, y los beneficiarios del Ingreso Ético Familiar y quienes mantengan los beneficios del Chile Solidario. El bono entrega \$40.000.- por cada causante de subsidio familiar, asignación familiar o maternal vigentes al 31 de diciembre de 2013. También reciben el bono de \$40.000.- cada familia que se beneficie del Chile Solidario o del Ingreso Ético Familiar, beneficios vigentes al 31 de diciembre de 2013. El Estado desembolsó \$133 mil millones de pesos para dar este apoyo a las familias más vulnerables. Este apoyo no constituye remuneración ni renta, ni está afecto a impuestos.
Aumentar de forma eficiente la recaudación pública en un marco de equidad tributaria y administrar responsablemente la política fiscal.		Implementar cambios a la Ficha de Protección Social	La Presidenta de la República Michelle Bachelet anunció el cumplimiento de la medida durante el Mensaje Presidencial del 21 de mayo de 2014.
		Envío de proyecto de ley que establezca nuevo sistema de impuesto a la renta	Es parte de la Ley N° 20.780 de Reforma Tributaria, promulgada el 26 de septiembre de 2014 y publicada en el Diario Oficial el 29 de septiembre del 2014.
Aumentar de forma eficiente la recaudación pública en un marco de equidad tributaria y administrar responsablemente la política fiscal.		Envío proyecto de ley que dote al Servicio de Impuestos Internos, la Aduana y la Tesorería de más y mejores herramientas.	Promulgada: Ley N° 20.780 publicada en el Diario Oficial del 29/09/2014
Diseñar y apoyar iniciativas que garanticen un crecimiento		Envío proyecto de ley que crea la AFP estatal	Proyecto de Ley N° Boletín 9399-13, fecha de ingreso 16/06/2014, actualmente en Primer Trámite Constitucional / C. de Diputados.

Objetivo Estratégico del Ministerio (A0)	Objetivo Estratégico del Servicio (A1)	Nombre del Compromiso	Estado de Avance
sustentable e inclusivo.		Capitalizar Banco Estado con 450 millones de dólares	Proyecto de Ley N° Boletín 9520-05, fecha de ingreso 02/09/2014. Ley N° 20.792 promulgada el 08 de noviembre de 2014.
		Aumentar en 50 millones de dólares el Fondo de Garantía para los Pequeños Empresarios (FOGAPE)	Proyecto de Ley N° Boletín 9520-05, fecha de ingreso 02/09/2014. Ley N° 20.792 promulgada el 08 de noviembre de 2014.
Participar activamente del proceso de modernización del Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.		Perfeccionar Sistema de Alta Dirección Pública.	Durante el 2° semestre de 2014 se inició la elaboración del proyecto de fortalecimiento de la DNSC y en particular del sistema de ADP. Está previsto que el proyecto de ley que contenga la propuesta se envíe al parlamento antes del 21 de mayo y se ha comprometido el mes de marzo 2015 para su presentación. Servicio Civil participa durante el segundo semestre en Mesa Técnica encargada de preparar el Anteproyecto de ley del Ejecutivo, la cual es liderada por el Ministerio de Hacienda. En desarrollo informe de cumplimiento del Instructivo Presidencial sobre ADP, para los meses de octubre, noviembre y diciembre.
		Evaluar la institucionalización de modalidades eficaces de negociación colectiva en el sector público.	Se ha conformado mesa de trabajo sectorial para avanzar en la agenda laboral del sector público. Participación permanente del Servicio Civil en la Mesa Gobierno-ANEF sobre Relaciones Laborales a partir de Julio a la fecha. Asistencia de Servicio Civil, 100%.

Anexo 6: Informe Preliminar²⁹ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁰ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)

²⁹Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

³⁰Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

No aplica para el Servicio Nacional de Aduanas.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados				
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t.	10.00	90.00	100.00	111.11	10.00	111.11	10.00
Porcentaje de boletines de análisis emitidos en tiempo estándar.	10.00	50.00	80.70	161.40	10.00	161.40	10.00
Ingresos fiscales percibidos por Aduanas con respecto al gasto operacional del Servicio.	5.00	158.40	153.60	96.97	5.00	96.97	5.00
Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t	10.00	51.00	60.00	117.65	10.00	117.65	10.00
Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios)	10.00	9.81	11.58	118.04	10.00	118.04	10.00
Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t	10.00	79.00	86.00	108.86	10.00	108.86	10.00
Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t.	10.00	70.00	72.00	102.86	10.00	102.86	10.00
Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no	15.00	53.54	60.47	112.94	15.00	112.94	15.00

tradicionales efectuadas en el año t							
Porcentaje de licencias médicas atrasadas entre 6 y 24 meses, pendientes de recuperar al 31 de diciembre del año	5.00	16.00	12.46	128.41	5.00	128.41	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	15.00	70.00	83.00	118.57	15.00	118.57	15.00
Total:	100.00				100.00		100.00

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014

El Servicio Nacional de Aduanas no tiene Convenios de Desempeño Colectivos

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

1. BOLETÍN: 9094-12

Descripción: Establece Marco para la Gestión de Residuos y Responsabilidad Extendida del Productor.

a) **Objetivo:** Este proyecto de ley introduce un instrumento económico que busca generar mecanismos que permitan aumentar los niveles de reciclaje de los residuos que actualmente se disponen en rellenos sanitarios o son depositados en vertederos ilegales, destacando entre ellos, la Responsabilidad Extendida del Productor que implica que los productores de productos prioritarios deben cumplir con ciertas obligaciones tales como registrarse, organizar y financiar la gestión de residuo, cumplir metas de recolección y valorización a través de alguno de los sistemas de gestión y asegurar que el tratamiento de los residuos recolectados se realice por gestores autorizados. Así el fabricante o importador deberá hacerse cargo del producto una vez terminada su vida útil.

Además, se establecen obligaciones a los importadores y exportadores de residuos, que se regirán por lo dispuesto en el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de desechos peligrosos y su eliminación: Mediante decreto supremo, se establecerán los requisitos, exigencias y procedimiento para la importación y/o exportación de residuos desde el territorio nacional, el que deberá incluir la regulación de las garantías asociadas.

Fecha de ingreso: 10.09.2013

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional en Cámara de Diputados

Beneficiarios directos: Ciudadanía

2. BOLETÍN: 8886-11

Descripción: Adecua la Legislación Nacional al estándar del Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el control del Tabaco.

Objetivo: Este proyecto de ley tiene por objeto modificar la Ley 19.419 del Tabaco, de 1995, reformada mediante la Ley 20.105 de 2007. Con posterioridad esta ley fue modificada por la Ley 20.660 en el año 2013, ajustándola en gran medida al estándar del citado convenio internacional. Introduce modificaciones en la sanción del delito de contrabando.

Fecha de ingreso: 30.04.2013

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Senado

Beneficiarios directos: Ciudadanía

3. BOLETÍN: 9274-07

Descripción: Establece un nuevo Código Penal

Objetivo: Modernizar la normativa penal actualmente vigente en nuestro país, atendido el paso del tiempo y el consecuente cambio de la realidad social. Establece una nueva regulación del contrabando y agrega el tipo penal de fraude aduanero.

Fecha de ingreso: 10.03.2014

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Senado

Beneficiarios directos: Fisco y Ciudadanía

4. BOLETÍN: 9770-25

Descripción: Modifica la ley N° 18.961 y el decreto con fuerza de ley N°292, de 1953, del Ministerio de Hacienda, con el propósito de permitir el ingreso de carabineros a recintos portuarios, aéreos y marítimos con los fines que indica.

Objetivo: Facultar a Carabineros de Chile para realizar sus funciones de dar eficacia al derecho, garantizar el Orden Público y Seguridad Pública Interior en todo el territorio de la República, ayudando a resguardar la Patria y prestando ayuda oportuna y desinteresada a quien lo requiera, dentro de los recintos portuarios, aéreos y marítimos. Haciendo excepción a la competencia exclusiva de la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marítima Mercante.

Fecha de ingreso: 09.12.2014

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Cámara de Diputados

Beneficiarios directos: Ciudadanía

Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014

N° Ley 20.755

Fecha 29.05.2014

Materia: Otorga condiciones transitorias especiales de retiro al personal del Servicio Nacional de Aduanas y concede otros beneficios que indica

N° Ley 20.773

Fecha 15.09.2014

Materia: Modifica el código del trabajo y la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, en materia de trabajo portuario, estableciendo las obligaciones y beneficios que indica

N° Ley 20.780

Fecha 26.09.2014

Materia: Reforma tributaria que modifica el sistema de tributación de la renta e introduce diversos ajustes en el sistema tributario

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

Comisión política de la OMA:

Chile fue elegido para integrar la Comisión Política de la OMA en el período 2014-2015.

La Comisión Política es el órgano ejecutivo más importante de la Organización Mundial de Aduanas, OMA; reúne a 30 países de las distintas regiones del mundo y en ella se establecen las principales líneas de acción del organismo internacional.

Dentro de sus principales funciones está estudiar las situaciones que serán planteadas al Consejo General de Directores Generales, y formular recomendaciones que el Consejo puede o no aprobar, así como también tiene la capacidad de solicitar al Secretario General que se adopten medidas que consideren necesarias en favor de la Organización.

En particular la región de las Américas está representada por Chile, México, Brasil, EEUU, Argentina y Perú.

Comité de Auditoría de la OMA:

Durante la realización de la XVI Conferencia Regional de Directores Generales de Aduanas de las Américas y el Caribe, realizada en Panamá, la Aduana de Chile fue elegida para integrar el Comité de Auditoría de la OMA por tres años. Este Comité está integrado por 12 países, de los cuales actualmente 2 son sudamericanos, Brasil y Chile. La función del Comité de Auditoría, entre otras cosas, es asesorar a la Comisión Política, al Consejo y al Secretario General a través de la revisión sistemática y el seguimiento de todos los trabajos de auditoría interna y externa llevados a cabo en relación con el entorno de control de la Organización Mundial de Aduanas, las prácticas de gestión del riesgo, y en especial, acompañar el proceso de planificación estratégica de la OMA.

Certificación bajo Norma ISO:9001

Desde otro ámbito, el Servicio Nacional de Aduanas ha mantenido la certificación bajo Norma ISO:9001, tras la auditoría realizada por la empresa Bureau Veritas, en el proceso despacho de mercancía con los sellos del INN y UK internacional.