

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DE HACIENDA

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

## Índice

Carta del Ministro.....	
1. Resumen Ejecutivo.....	4
2. Resultados de la Gestión año 2012.....	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
3. Desafíos para el año 2013.....	13
4. Anexos.....	17
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	18
Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
Anexo 3: Recursos Financieros.....	29
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.....	39
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	46
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	47
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.....	48
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	49
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50

## Carta Presentación del Ministro del ramo

El creciente proceso de globalización y competitividad ofrece al Servicio Nacional de Aduanas de Chile una gran oportunidad de alcanzar una posición sólida y exitosa frente a los cambios que se vienen dando en el comercio internacional, y en los cuales toma parte activa. En ese sentido, el Servicio inició hacia fines del año 2011, a sentar las bases de un proceso de planificación estratégica que permitiese definir las directrices y desarrollar los cambios que contribuyan a establecer una Aduana moderna, capaz de responder al entorno y a los nuevos desafíos. La nueva planificación estratégica define claramente el ámbito de acción de la Aduana, estableciendo una nueva Misión Institucional, acorde con la nueva realidad y desafíos. Sin lugar a dudas, la nueva Misión Institucional contiene elementos innovadores, que se traducen en un cambio de enfoque en materia de fiscalización, pero que también impacta en el ámbito normativo, de comunicación y difusión y de gestión interna. Fomentar el cumplimiento voluntario trae aparejado una serie de acciones que permitirá incrementar los niveles de cumplimiento por parte de los operadores comerciales, permitiendo de esta forma liberar recursos para concentrar las actividades de control en aquellos operadores más riesgosos, lo que supone mejorar el sistema de gestión de riesgos, introducir instrumentos como las auditorías a posteriori; todo apoyado por políticas de difusión y educación tributaria, que permitan aumentar los niveles de cumplimiento.

Se destacan los resultados obtenidos durante el año 2012 en materia de mercancía ilícita donde se logró incautar un total de 2.967 kilos de droga a lo largo del país, trabajo efectuado en base a gestión de riesgo y la incorporación de tecnología no invasiva. Respecto de las incautaciones de cigarrillos que totalizan 230.502 cartones, lo que se traduce en US\$ 9.301.320 en derechos dejados de percibir en una eventual comercialización, se logró retener un total de 7.848.456 unidades de mercancías que infringían la propiedad intelectual, valuadas en US\$ 81.778.420. Estas cifras superan con éxito las cifras obtenidas durante el año anterior. Sobre el particular, considero importante resaltar el relevante papel que les atañe al Servicio de proseguir eficaz y comprometidamente en su proceso de modernización, que consoliden su actuar en colaboración del sector privado, buscando puntos de facilitación, fiscalización y seguridad en el comercio global.

The image shows an official stamp of the Ministry of Finance of Chile. The stamp is oval-shaped and contains the text "REPUBLICA DE CHILE" at the top, "MINISTRO" in the center, and "MINISTERIO DE HACIENDA" at the bottom. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

**FELIPE LARRAIN BASCUÑAN**  
**MINISTRO DE HACIENDA**

# 1. Resumen Ejecutivo

El Servicio Nacional de Aduanas cumple funciones claves para el desarrollo del país, teniendo un rol preponderante en materia de comercio exterior, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos aduaneros. Asimismo, resguarda los intereses del Estado y de la ciudadanía, fiscalizando dichas operaciones, de manera oportuna y exacta, determinando los derechos e impuestos vinculados a éstas y verificando que no ingresen al país mercancías que puedan ser consideradas peligrosas.

Este Servicio cuenta con 1.566 funcionarios(as), que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, diez Direcciones Regionales, seis Administraciones de Aduana y 42 Pasos Fronterizos Permanentes, sin perjuicio de otros pasos fronterizos temporales u ocasionales. La Institución, tiene presencia en un total de 92 puntos de control, incluyendo puertos, aeropuertos y avanzadas fronterizas. Sus principales clientes son los importadores, exportadores, operadores del comercio exterior, usuarios de Zona Franca, residentes en Zona de tratamiento Aduanero Especial, viajeros nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país, Estado de Chile y cualquier solicitante de información que se requiera del Servicio.

Durante el año 2012, el intercambio comercial que nuestro país realizó con el resto del mundo alcanzó la cifra de MM US\$ 147.462 la cual refleja un leve aumento respecto a los MM US\$ 147.343 del año anterior, la cifra actual equivale al 66% del PIB del año. En el plano de las exportaciones Chile ha experimentado una disminución en 5% y un aumento del 6% para las importaciones, ambos medidos respecto a las cifras del 2011.

El total de las exportaciones alcanzaron los MM US\$ 76.737 lo cual significó 3.975 millones de dólares menos, mientras que las importaciones los MM US\$ 70.725 aportaron 4.584 millones de dólares más a los ingresos del país.

Los principales destinos de las exportaciones este año al igual que en el anterior fue China con MM US \$17.823, a pesar de mostrar un 3% menos que en el 2011. Esto se explica porque el principal producto de exportación sigue siendo el Cobre refinado, del cual China es el cliente que mayor demanda tiene con Chile. En lo referente a las importaciones el principal país de origen sigue siendo Estados Unidos y el producto más demandado por nuestro país continúa siendo Aceites de petróleo del cual USA es uno de los principales oferentes mundiales.

En lo referente a la exportación de servicios este año, los mayores fueron los de telecomunicaciones con un importante aumento del 42%, alcanzando la cifra de 205 millones de dólares, muy superior a los 145 del año anterior.

El aporte tributario de Aduana en las operaciones de comercio exterior totalizan US\$ 7.417,99 millones lo cual representa el 38.35% de los ingresos totales del Fisco.

## **Logros 2012**

El Servicio Nacional de Aduanas de Chile inició hacia fines del año 2011 un proceso de planificación estratégica que permitiese definir las directrices y desarrollar las acciones necesarias con el objetivo de convertirse en una Aduana moderna, capaz de responder al entorno y a los nuevos desafíos. En ella se define claramente el ámbito de acción de la Aduana, y los objetivos estratégicos que guiarán el accionar futuro de la organización para los próximos cuatro años.

Sin lugar a dudas, la nueva Misión Institucional contiene elementos innovadores, en especial, lo relativo a implementar una estrategia basada en la Gestión del Cumplimiento, que se traduce en un cambio de enfoque en materia de Fiscalización, pero que también impacta en el ámbito normativo, de comunicación, difusión y de gestión interna.

Asimismo, se destaca la eficacia del trabajo efectuado en el ámbito de fiscalización, que permitió realizar un total de 455 operativos exitosos, lográndose incautar un total de 2.967 kilos de droga a lo largo del país, de los cuales el 44% correspondió a cocaína, el 31% a pasta base y el 23% a marihuana. Se incautaron 230.502 cartones de cigarrillos que se traduce en US\$ 9.301.320 en derechos dejados de percibir producto de una eventual comercialización, ahora bien, las despacho alcanzaron un total de 7.848.456 unidades de mercancías que infringen la propiedad intelectual, valuadas en US\$ 81.778.420. Finalmente en materia de cargos se formularon 6.817 cargos que representan un monto de US \$ 47.101.584.

El horizonte del Servicio Nacional de Aduanas será avanzar en los planes de modernización que permitan incorporar tecnologías de información especializadas y no invasivas en los procesos aduaneros y fomentar el cumplimiento voluntario de los operadores de comercio exterior, para ello se revisará el marco normativo y sancionatorio, de manera de asegurar que se cuenta con mecanismos y regulaciones que sean flexibles y que agreguen valor.



**RODOLFO ALVAREZ RAPAPORT**  
**DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS**

## **2. Resultados de la Gestión año 2012**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.**

#### **I. Planificación Estratégica 2012-2016**

El Servicio Nacional de Aduanas comenzó a fines del año 2011 a definir las directrices y desarrollar las acciones necesarias en miras de concretar un plan de modernización que permitiera convertirse en una Aduana moderna, capaz de responder al entorno y a los nuevos desafíos del comercio internacional, para ello se trabajó en forma participativa, en fases sucesivas con el objetivo de lograr sinergias institucionales. Esta planificación permitió definir las líneas de acción y proyectos estratégicos de todas las Subdirecciones para los próximos tres años, que incluye metas, responsables, indicadores, presupuesto, además se concretaron con las aduanas regionales con planes operativos alineados a los objetivos estratégicos y que por su importancia resultan claves para el logro de la misión. Conjuntamente, este ejercicio permitió definir las propuestas legales necesarias para avanzar en la modernización del Servicio, instancias que serán trabajadas durante el año 2013 y presentadas como iniciativas legales.

El énfasis será trabajar para cumplir con los nuevos objetivos, con un enfoque en la gestión de cumplimiento de los operadores de comercio exterior, disponer de un marco normativo armonizado con los estándares internacionales de aplicación previsible y uniforme, ser capaces de generar las alianzas estratégicas en base a la confianza y colaboración con socios a fin de facilitar el comercio, contar con funcionarios comprometidos con la institución y con vocación de servicio y consolidar un modelo de gestión enfocado al logro de los objetivos.

#### **Operación Normal**

El total de ingresos presupuestarios del año 2012 equivalente a M\$ 7.572.066, presentó un incremento de un 18,75% respecto del monto asignado en el año 2011, y se fundamenta en el aporte fiscal libre que se destinó a la adquisición de activos no financieros. Estos fondos asignados se ejecutaron preferentemente en inversiones informáticas, y respecto de las iniciativas de inversión que tenían como finalidad la Conservación del Edificio Institucional DNA Valparaíso y reposición Edificio Corporativo Aduana Metropolitana- Aeropuerto Arturo Merino Benítez (AMB), no fue posible ejecutarlas durante el año no obstante, continuarán su proceso el año 2013. Ahora bien, respecto del compromiso de incorporar dos portales de rayos X para las aduanas de Valparaíso y San Antonio, se ha debido modificar el destino de uno de los equipos en función de los resultados de análisis de riesgos reasignándolo al puerto de Arica, no obstante, que el proceso de licitación de ambos equipos se llevó a cabo por M\$ 3.772.496, monto que no pudo ser devengados en el año

2012. En materia de bienes y servicios de consumo, presenta un nivel de incremento 9,01% respecto del año 2011, justificado por aumentos de mantenimiento y reparaciones en los rubros relacionados con mantenciones a las instalaciones, mantenimiento de maquinarias y equipos de producción.

## **II. Modernización Tecnológica**

En el año 2012 se registró el mayor presupuesto de aporte fiscal, destinado preferentemente para inversión en informática:

### **a. Plan informático 2012-2015:**

En función de este plan se anticiparon fondos que representan un incremento del 129,85% respecto del año 2011. El objetivo de este plan es recuperar las funciones informáticas para acompañar al Servicio en su planificación estratégica, siendo una de sus principales iniciativas la integración de los sistemas, que contribuya a la trazabilidad de las operaciones de comercio exterior, otorgando consistencia, disponibilidad y calidad de la información. Por este concepto, se dio inicio en el año 2012 a un proceso de renovación tecnológica por un total equivalente a M\$ 1.325.692 lo cual representa un 32,5% del total de las inversiones planificadas.

### **b. Tecnología no invasiva**

Continuando con la política de incorporar tecnologías especializadas y no invasivas en los procesos aduaneros que apoye las fiscalizaciones, el Servicio realizó una licitación de dos equipos tecnológicos de rayos x tipo portales, complementarios a los actuales equipos escáner y que fueron redefinidos como para los puertos de Arica y Valparaíso, que no fueron devengados durante el año 2012, este hecho se encuentra representado como una disminución del 43,8% del presupuesto. Se espera que el próximo año se pueda concretar esta adquisición que tiene como finalidad ejecutar escaneos a las mercancías que entran y salen del país sin alterar los flujos de comercio exterior, además de contribuir al objetivo estratégico del aseguramiento de la cadena logística de nuestro comercio internacional. Contamos que estos últimos equipos puedan sumarse a la adquisición de 4 equipos de Rayos X para revisión no invasiva de equipajes, que se encuentran operativos en las Aduanas; Metropolitana, Arica e Iquique los cuales permitirán cubrir la necesidad de revisión de equipajes en los diferentes controles, con el objeto de mejorar los resultados de la fiscalización del tráfico de pasajeros y la detección de drogas u otras mercancías ilícitas.

## **III. Inversiones**

La ley de presupuesto en el año 2012 incluyó recursos por M\$ 727.534, que muestra un avance presupuestario de 99,4% respecto de los montos. Estos recursos estaban destinados, entre otros, a proyectos que tienen una alta sensibilidad para el Servicio. Uno de ellos, considera la reparación de

los serios daños que sufrió uno de los Edificios Institucionales, localizado en la ciudad de Valparaíso, producto del terremoto del 27 de febrero del año 2010. El segundo, corresponde a la ejecución de las obras para la construcción del nuevo Edificio Institucional de la Dirección Regional de la Aduana Metropolitana, emplazada en el Aeropuerto Arturo merino Benitez de la ciudad de Santiago. No obstante, ninguno de los proyectos pudo iniciar los trabajos durante el 2012, debido a trámites administrativos pendientes. Sin embargo, finalizados dichos trámites se comenzarán las ejecuciones, eventos que se espera se materialicen durante el año 2013.

#### **IV. Control Comercio en Frontera**

El compromiso adquirido de implementar un plan de tratamiento operativo enfocado a la fiscalización de tráfico de drogas y sustancias ilícitas durante el año 2012, el Servicio logró incautar un total de 2.967 kilos de sustancias ilícitas a lo largo del país, de los cuales el 44% correspondió a cocaína, el 31% a pasta base y el 23% a marihuana. En comparación con los resultados obtenidos en 2011, la incautación de cocaína aumentó en un 78%, pasta base en un 93%, mientras que la de marihuana disminuyó en un 19%. Se debe resaltar el trabajo efectuado en base a gestión de riesgo, que permitió realizar un total de 455 operativos exitosos, entre los cuales cabe destacar el decomiso de droga al interior de rocas de grandes dimensiones, en repuestos de complejas maquinarias, en estructuras de cerámicas y la incautación de droga líquida. La participación de los canes en los decomisos de drogas a lo largo del país contribuyó con 203 kg de las casi 3 toneladas decomisadas a nivel nacional. Estos resultados logran superar con éxito las cifras obtenidas durante el año anterior, en un orden del 67,7%.

En materia de contrabando de cigarrillos Se logró incautar 230.502 cartones de cigarrillos que se traduce en US\$ 9.301.320 en derechos dejados de percibir producto de una eventual comercialización superando las cifras del pasado año. Se destaca la labor de las Aduanas de Arica y Los Andes donde se concentró el 77% de los hallazgos.

En el área de protección del medio ambiente y patrimonio cultural Se concretó 180 retenciones de especies de flora y fauna protegidas, decomisando un total de 722 unidades, un 51% más que el año 2011. Asimismo, se logró sacar de circulación 253 piezas de patrimonio artístico y cultural de contrabando, además se logró una excelente coordinación del Servicio con el Ministerio de Medio Ambiente que permitió avanzar en el ámbito de los Acuerdos Multilaterales Medioambientales (AMUMAS), programas de cooperación y obteniendo un aporte del Ministerio de Medio Ambiente de 4 equipos analizadores de gases, los que vinieron a apoyar el control y la fiscalización de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono en Aduanas de Valparaíso, San Antonio, Los Andes, y el Laboratorio Químico del Servicio.

Otras tareas enfocadas al control de la propiedad intelectual, se vieron incrementadas por un significativo aumento de las suspensiones de despacho referidas a mercancías no tradicionales, lo que se traduce en protección a la comunidad, en el ámbito de salud pública. En total en el año, se

logró retener un total de 7.848.456 unidades de mercancías que infringían la propiedad intelectual, valuadas en US\$ 81.778.420, con una variación positiva de 78, 2% respecto al año anterior en materia de retención de mercancías y en un 11% en la valoración de las mismas.

En total se formularon un total de 6.708 cargos, los que representan un monto de US\$ 47.101.584, destacándose la labor realizada por las Aduanas de Iquique con un monto total de US\$ 30.872.010, Valparaíso con un monto total de US\$ 9.930.373 y Metropolitana con US\$ 2.523.998. En relación al contrabando valorado, el Servicio logró superar la cifra de 14 millones de dólares, posicionándolo en un mejor escenario respecto al año anterior dado que se obtuvo una variación positiva del 5,94%.

Los próximos años, se trabajará en un modelo avanzado de gestión de riesgo baso en la gestión de cumplimiento de los operadores de comercio que tiene por objetivo fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior y asegurar la cadena logística de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo y la evaluación de los criterios de selectividad que aumenten la eficacia, para ello definió planes y proyectos de acción con un horizonte 2012-2016, alineándose con la nueva planificación estratégica y de los lineamientos obtenidos de la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

## **Cumplimiento de otros desafíos 2012**

### **a. Carpeta de Despacho**

El compromiso de implementación de esta iniciativa se inició en diciembre 2012, por lo que el sistema se encuentra en periodo de marcha blanca, bajo la modalidad de adhesión voluntaria y tiene vigencia hasta el 30.04.2013. Posteriormente, comenzará en forma gradual su aplicación, cuyo objetivo apunta a potenciar el comercio sin papeles, basándose en un modelo operacional y tecnológico que incluye digitalización, almacenamiento y administración de los documentos de las operaciones de comercio exterior.

### **b. Agenda Normativa**

Las agendas gestionadas en años anteriores tuvieron como objetivo primordial fomentar el sector Pymes, permitiendo levantar los obstáculos y dificultades que podrían encontrarse asociados a la tramitación de sus despachos aduaneros. El nuevo enfoque del año 2012 beneficio a las Empresas de Menor Tamaño, donde se trabajo en estandarizar los procesos aduaneros respecto de las crecientes demandas de comercio exterior. Durante el año se trabajó en 19 medidas que logró un nivel de cumplimiento del 94%. Entre estas se destacan la construcción de servicio Web con Tesorería para acceder a la información del pago presencial en línea para eliminar presentación de constancia de pago en papel; proyecto de modificación legal con el fin de lograr la constitución de mandato global, procurando resguardar la libre competencia y la tramitación electrónica y anticipada de las listas de pasajeros de las empresas de transporte internacional de pasajeros.

Este procedimiento se destaca como uno de los principales logros de colaboración con el sector privado, que permite alinear las visiones e intereses en común, con el objeto de mejorar la satisfacción y calidad de atención prestada por el Servicio, el hecho de incluir la participación ciudadana en los procesos aduaneros, contribuye al mejoramiento de la gestión pública.

#### **c. Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías**

Se puso en vigencia la nueva versión del Arancel Aduanero Nacional, instrumento en el cual, además de incorporarse la Quinta Recomendación de Enmienda al Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, se introdujeron modificaciones solicitadas por diversos organismos gubernamentales.

#### **d. Gestión por procesos de negocio**

Se creó el Departamento de Desarrollo de Procesos, que tuvo a cargo la tarea de levantar los procesos de ingreso y salida de mercancías de las aduanas de Valparaíso, Los Andes – Puerto Terrestre de Los Andes (PTLA), San Antonio y el proceso de Zona Franca de la Aduana de Punta Arenas, con la metodología Business Process Modeling Notation ( BPMN).

#### **e. Operador Económico Autorizado**

Se definió el modelo que sustentará el programa de Operador Económico Autorizado de Chile, que tiene por objetivo fortalecer la seguridad de la cadena de suministros internacional a través del establecimiento de un programa de certificación que acredite que las empresas adscritas cumplen con un estándar que garantiza la seguridad de sus procesos y operaciones comerciales, obteniendo a cambio beneficios en materia de control y simplificación de trámites que representen mejoras en competitividad y nuevas oportunidades de crecimiento.

#### **f. Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX):**

En el ámbito de las exportaciones, se concretó la licitación internacional para “Construcción del sistema, Levantamiento, Definición de Modelo de Operación, y Especificación de requerimientos” que permitirá comenzar el piloto de de exportaciones en el primer trimestre del año 2013. Este proyecto considera el fortalecimiento y modernización de los sistemas operacionales de los servicios públicos que deben operar integradamente con el portal central, por ello durante el año 2012 y parte del año 2013 se trabajará en la integración en Aduana, el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), el Instituto de Salud Pública (ISP), la Comisión Chilena del Cobre (COCHILCO) y el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA). Formarán parte del piloto inicial 12 Agentes de Aduana y geográficamente se comienza en tres puertos: marítimo (Valparaíso), terrestre (Los Andes) y aéreo (Aeropuerto Pudahuel).

#### **g. OFICINA REGIONAL DE ENLACE DE INTELIGENCIA (RILO)**

Se instaló una Oficina en aduana, RILO Sudamérica dando cumplimiento a un compromiso adquirido con Organización Mundial de Aduanas (OMA), a fin de fortalecer en un nuevo modelo de fiscalización tiene por objetivo fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior y asegurar la cadena logística de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo y la evaluación de los criterios de selectividad que aumenten la eficacia, para ello definió planes y proyectos de acción con un horizonte 2012-2016.

er el intercambio de información de inteligencia para las Aduanas, que constituye un insumo para potenciar el área de fiscalización y control.

#### **h. GENERACION Y DIFUSION DE INFORMACION ESTADISTICA**

El Departamento de Estudios durante el año 2012 inició los trabajos tendientes a desarrollar e implementar dos soluciones Business Intelligence (BI) asociadas a las estadísticas de comercio exterior y para los indicadores de gestión institucional del Servicio, contemplando tres líneas de acción: automatizar la generación y difusión de informes y reportes elaborados en Estudios, construir modelos de información orientados al análisis masivo de datos, y generar propuestas para mejorar la calidad de los microdatos. Se espera para marzo 2013 comenzar el primer piloto de estadísticas, lo que permitirá disponer de información masiva automatizada para la rápida respuesta de los principales requerimientos de información de comercio exterior y de indicadores de gestión institucional.

#### **i. RECURSOS HUMANOS**

El Servicio definió el modelo aplicar en materia de recursos humanos, con la finalidad de responder a los requerimientos que surjan de las directrices de la planificación del Servicio, lo que conlleva adicionalmente un cambio en la estructura organizacional que permita transformar a la Aduana en una entidad pública moderna. En este contexto, se definieron nueve políticas, que comprenden todo el ciclo de vida de los funcionarios, comenzando por la selección de personas, inducción, capacitación, ascenso, promoción, suplencia, traslados, destinaciones y finalizando con su desvinculación. La base de cada uno de estos subsistemas constituye las políticas de personas, que se encuentran construidas sobre en función de la misión y objetivos estratégicos.

Además se ha tenido especial énfasis en reclutar y seleccionar adecuadamente a las personas que participan en los cargos de Alta Dirección Pública y a los Jefes de Departamento, en el entendido que es un proceso clave en la gestión de personas, debiendo estar en sintonía con las necesidades y propósitos de la institución. De esta forma se concluye el proceso de conformación de la planta directiva del Servicio que comenzó a fines del año 2010 y que en este año permitió el nombramiento de 5 Administradores Regionales, 10 Jefes de Departamento, correspondiente a

cargos de tercer nivel jerárquico y 6 Directores Regionales en cargos de segundo nivel jerárquico. Conjuntamente, se realizó el ascenso de 56 administrativos y 10 auxiliares respecto de vacancias disponibles y se inició el proceso de promoción de la planta con el llamado a concurso que tiene como objetivo proveer los cargos vacantes de las distintas plantas del Servicio.

### **3. Desafíos para el año 2013**

El Servicio Nacional de Aduanas de Chile en el marco de su planificación estratégica ha fijado como meta alcanzar los más altos estándares internacionales, que constituyen las bases necesarias para ser un servicio público moderno, que permita responder al nuevo escenario del comercio internacional y a las expectativas del país y la ciudadanía. Para ello, las líneas de acción de modernización, en base a los nuevos productos estratégicos definidos en el Proceso de Planificación Estratégica 2012-2016, consideran los siguientes ejes:

#### **a. Producto Estratégico: Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior**

##### **Data Ware House**

Este proyecto pretende potenciar el uso de tecnologías de información, principalmente desarrollando un sistema de almacenamiento seguro de información y a partir de esto desarrollar la capacidad institucional para aplicar minería de datos o “data mining”, técnica que permite obtener información útil a partir de bases de datos con una alta cantidad de datos gigantescas mediante herramientas de Business Intelligence (BI). La implementación del proyecto comenzará el año 2013 con una licitación pública para la contratación de licencias, sistemas operativos y desarrollo de software, así como la adquisición del equipamiento para soportar dichas aplicaciones; Análisis y diseño de un Data Marts (DM) para la Gestión de Riesgos de Fiscalización y Para el Control de Gestión y la Planificación Estratégica del Servicio. y Construcción de un piloto de Cuadro de Mando Integral.

##### **Continuidad en la incorporación de Tecnología no invasiva**

Este plan tiene por objeto incorporar tecnología no invasiva a los puertos para cumplir con los estándares internacionales de protección en la cadena logística, permitiendo mejorar los flujos del comercio exterior, haciéndolos más expeditos en la detección de ilícitos, sin necesariamente proceder a abrir la carga en el terreno mismo de la fiscalización. Durante el año 2013 se espera poner en funcionamiento los equipos tecnológicos de rayos X tipo Portal en las Aduanas de Arica y Valparaíso, que permitirán una mayor asertividad en la revisión de cargas que presenten algún riesgo, así como también hacer más eficiente y fluido el proceso de ingreso al país de mercancías en contenedores.

##### **Programa de auditoría post despacho**

Se trabajará en desarrollar un programa de auditoría post despacho, para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos y mejorar el nivel de cumplimiento de los operadores de comercio exterior. Como también en un modelo avanzado de gestión de riesgos baso en la gestión de cumplimiento de los operadores de comercio, que incorpore un uso intensivo de tecnología de información

## **b. Producto Estratégico: Provisión de Operaciones de Comercio Exterior.**

### **Digitalización y sistematización normativa y de técnicas aduaneras**

Se espera estructurar una Biblioteca virtual, que permita solucionar problemas de accesibilidad, diversidad de datos y falta de enlaces, en razón de ello se requiere una herramienta informática de consulta de documentos digitalizados que permita publicar ordenadamente la documentación por temas, y facilite la búsqueda avanzada de información ya sea por tipo de documento, fecha, tema y/o subtema, N° de documento o palabras claves. El sistema debe ser capaz de proveer una estructura tipo árbol(es) de consulta que permita publicar ordenadamente la información y listado normalizado de términos y sus descriptores que faciliten el enlace y búsqueda de los documentos.

### **Agenda Normativa**

La aplicación de esta herramienta busca materializar alianzas de colaboración con el sector público y privado enmarcadas en la aplicación de la Ley 20.500 de Participación Ciudadana, con el objetivo de mejorar la satisfacción y calidad de atención hacia los usuarios del Servicio Nacional de Aduanas, a través de la actualización y armonización de legislación, normativa y procedimientos aduaneros. En este contexto, se trabajará en 11 medidas presentadas por diversos actores privados y públicos relacionados al trabajo del comercio exterior.

### **Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX)**

Este proyecto diseñado para ser un portal único para las exportaciones, importaciones y tránsito, constituye uno de los ejes en la modernización de nuestro sistema de comercio exterior, y que se encuentra liderado por el Ministerio de Hacienda. El Servicio continuará participando activamente en este proyecto y se espera para el año 2013 disponer de una propuesta del modelo de operación para el módulo de importaciones que deberá ser revisada por los Servicios Públicos involucrados en el alcance del proyecto. Asimismo, se espera comenzar el trabajo del módulo de tránsito.

## **c. Producto Estratégico: Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.**

### **Contact Center**

Esta iniciativa corresponde a la adquisición de un hardware y un software para la operación, control y administración de las consultas realizadas por cualquier usuario a través de un canal telefónico, que permita solucionar, filtrar y dirigir el flujo de llamadas, ceñido a un estándar de atención que gestione soluciones a requerimientos ciudadanos, incorporando en el proceso tecnología Interactive Voice Response (IVR) y el personal adecuado para la operación.

## **Estadísticas y Estudios**

Se pretende incrementar la calidad y oportunidad de la información estadística relativa al comercio exterior y a las actividades propias del Servicio Nacional de Aduanas y, además, generar información útil para la toma de decisiones en el nivel directivo del Servicio. Para ello, se trabajará con las herramientas BI, que permite el análisis masivo de datos y la identificación de patrones de comportamiento de los agentes económicos y de los flujos del comercio exterior, lo cual permitirá, además, diversificar y generar productos con mayor valor agregado.

### **d. Producto Estratégico: Iniciativas de Gestión Interna**

Este objetivo estratégico, pretende definir los cambios necesarios para implementar un modelo de gestión orientado al logro de los objetivos institucionales, integrándolos con los sistemas y procesos para construir una organización que genere valor público permanente y perdurable.

Entre los aspectos más relevantes que se bordarán, se encuentran:

#### **Gestión de Procesos**

Se continuará la implementación de un sistema de gestión, basado en la norma ISO en Aduanas, que pretende conducir a la organización a la incorporación de una metodología de mejoramiento continuo, con la identificación y gestión sistemática de todas sus actividades, para uniformar, documentar y mejorar el desempeño del Servicio. Esta metodología favorecerá la integración de la gestión de riesgo en los procesos y el Sistema de Seguridad de la Información, tales procesos ayudarán a internalizar en la organización la importancia de identificar y tratar los riesgos institucionales, facilitando la utilización eficiente de los recursos, ayudando a detectar oportunidades y amenazas, como asimismo, desarrollar en forma más eficiente políticas y estrategias, que permita cumplir en forma más eficaz, al logro de los objetivos esperados.

#### **Control de Recursos**

Contar con un sistema de control y gestión financiera que integre todas las funciones necesarias para el funcionamiento del Servicio, mediante procesos automatizados, que faciliten la labor de registro y actualización del avance contable y presupuestario en cada una de las Unidades de Costos.

#### **Inversiones**

Se espera que en el año 2013 comiencen las obras civiles correspondientes al plan de trabajo presupuestado en el año 2012 y que corresponde a la construcción del Edificio Corporativo Aduana Metropolitana, localizada en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez (AMB), así como la reparación de las dependencias del Edificio Institucional ubicado en Plaza Sotomayor, ciudad de Valparaíso,

siniestrado a consecuencia del terremoto de febrero de 2010. Ambos proyectos tienen asignado un monto total de M \$ 3.037.423.

### **Creación de la Academia Aduanera**

Este proyecto, que está considerado en el Plan Estratégico de Servicio, tiene como objetivo general fortalecer el actual sistema de capacitación, implementando un programa de formación permanente y perfeccionamiento continuo, que permita dotar al personal de las competencias necesarias para asumir eficazmente los roles que debe desempeñar la Aduana, acorde a las actuales exigencias del comercio internacional. Se aspira a una especialización en áreas clave para fortalecer las capacidades institucionales.

Adicionalmente, se pretende implementar las políticas de recursos humanos (ascenso por méritos, reducción de barreras de entrada y salida del sistema, reclutamiento por puesto y no por planta o escalafón, incorporación de incentivos individuales no monetarios, desarrollo de incentivos que permitan la desconcentración del capital humano capacitado, a lo largo de todas las zonas de acción a nivel nacional); desarrollar planes de capacitación de corto, mediano y largo plazo coherentes con la estrategia de desarrollo de la institución; profesionalización de todas sus actividades; y la aplicación de sistemas de evaluación del desempeño integrados.

### **Compromisos cumplimiento de indicadores de desempeño 2013**

Para el año 2013, con el motivo de seguir mejorando en materia de gestión, este Servicio dispuso 7 indicadores de desempeño, los cuales se indican en la siguiente tabla:

Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Indicador	Meta 2013
Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t	>49%
Porcentaje de reclamos de Clasificación y valor fallados en segunda instancias con respecto a los reclamos de fallo en segunda instancia pertinentes en el año t	< 36%
Porcentaje de atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t	>60%
Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones sometidas a revisión documental en el año t	>70%
Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la fiscalización en línea (excluidos auto denuncios)	>9,81%
Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidos a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t	>50%
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	>65%

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012
- 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 2012
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

## 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

Resguardar los intereses de la Nación y apoyar el Comercio Exterior del país, mediante el uso eficiente e integrado de la fiscalización y facilitación de las operaciones de Comercio Internacional, basándose en el principio de la buena fe, en un clima de confianza y actuando conforme a los principios de probidad y transparencia.

- Aspectos Relevantes Contenidos en la Ley de Presupuestos año 2012

Número	Descripción
1	En Operación Normal: Se refuerzan pasos fronterizos (con 48 nuevos cargos)
2	En Control Comercio en Fronteras: Adquisición de 3 nuevos escáneres fijos (M\$ 6.276.910)
3	En Modernización del Tecnológica: Implementación de piloto para proyecto SICEX
4	En Modernización del Estado: Continuidad operativa de Tribunales Tributarios y Aduaneros (M\$ 7.711.580)

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar la eficacia de la fiscalización con el fin de disminuir la evasión tributaria y reducir el tráfico ilícito de mercancías, mediante la aplicación sistemática de un modelo de gestión de riesgos.
2	Simplificar y uniformar los procedimientos aduaneros y generar y difundir oportunamente la normativa asociada, a fin de facilitar el comercio exterior chileno
3	Informatizar la tramitación en los servicios ofrecidos a los clientes/usuarios externos e internos, mediante la incorporación de tecnología de información y comunicación, en procesos claves de Aduanas.
4	Generar información relevante de comercio exterior y ponerla a disposición de manera oportuna tanto de entidades vinculadas al comercio exterior, como a la comunidad nacional.

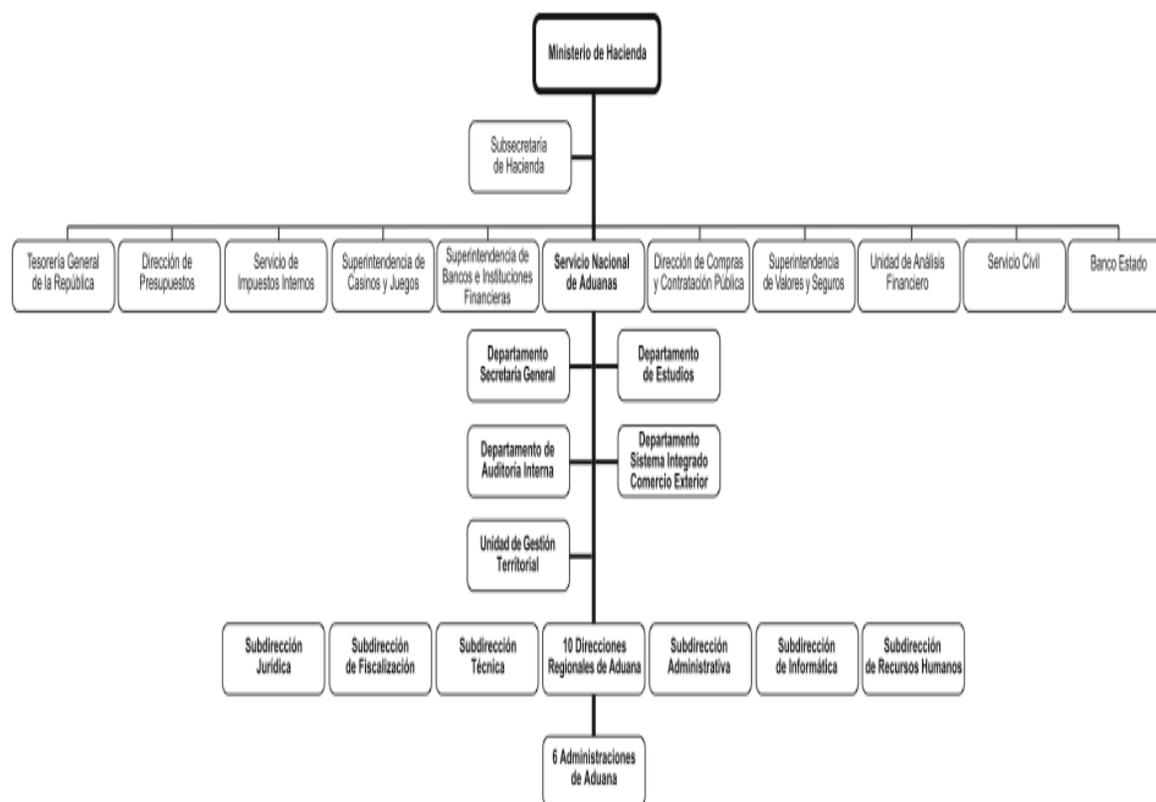
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre – Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Despacho de mercancías</u> Ingreso de mercancías Salida de mercancías Tránsito de mercancías Operaciones de Zona Franca	1,3
2	<u>Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras</u> Generación y difusión de normas Compendio de Normas Aduaneras Manual de Zona Franca Normativa de Viajeros Normas sobre Subastas Oficios circulares con instrucciones complementarias Aplicación de Técnicas Aduaneras Fallos de Clasificación Fallos de Valor Resoluciones de Calificación de Servicios como Exportación Dictámenes de Clasificación Certificados de Valor Aplicación de Normas de Origen (Acuerdos Comerciales) Reconocimiento de Beneficios y Franquicias Subastas Aduaneras	1,2
3	<u>Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior</u> Fiscalización del Tráfico de Mercancías Protección de la Comunidad Comercio Desleal Cumplimiento de Normas Tributarias Cumplimiento Tributario Protección comercial Cumplimiento Voluntario Cumplimiento Agentes Económicos y otros operadores	1,2,3
4	<u>Generación y Difusión de Información y Estadísticas</u> Información Estadística Permanente Información a Organismos Oficiales Información Convenios Informe de Comercio Exterior Informe Estadístico Información Estadística Web Consultas Estadísticas	4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Estado de Chile
2	Viajeros nacionales e internacionales que ingresan al país
3	Importadores y Exportadores
4	Demandantes de información de Comercio Exterior
5	Operadores de Comercio Exterior
6	Usuarios de Zona Franca
7	Residentes en Zonas de Tratamiento Aduanero Especial

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio 2012



## c) Principales Autoridades 2012

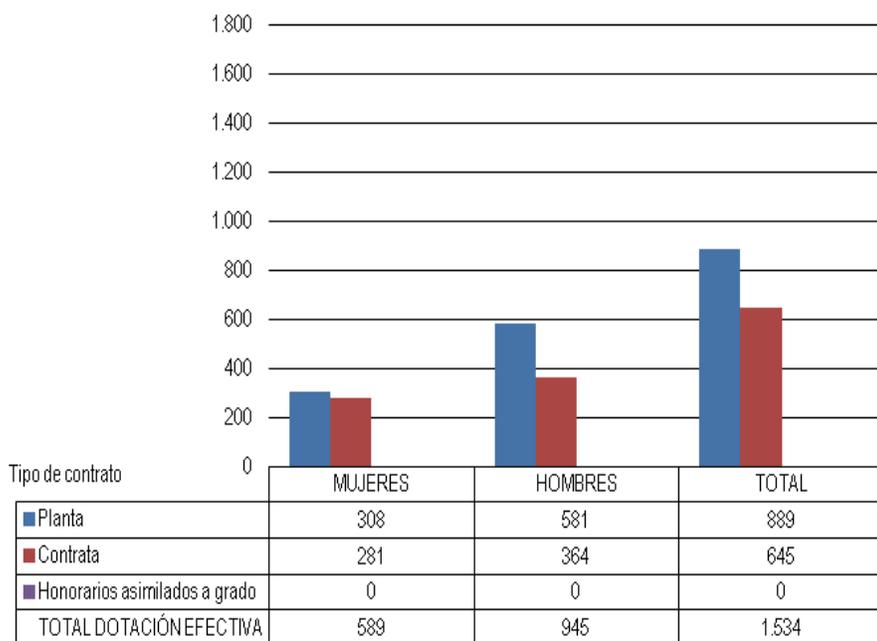
Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas	Rodolfo Álvarez Rapaport
Subdirector de Fiscalización	José Luis Robledo Aldana
Subdirectora Técnico	Alejandra Arriaza Loeb
Subdirector Jurídico	Rodrigo González Holmes
Subdirector Administrativo	Julio César Ruedi Arretx
Subdirector Informático	Fernando López Lago
Subdirector de Recursos Humanos	Fernando Traub Kipreos

Jefe Departamento Secretaría General	Fabián Villarroel Ríos
Jefa Departamento de Estudios	Julieta Toledo Cabrera
Jefa Departamento de Auditoría	Patricia Henríquez Ramírez
Jefe Departamento Sicex	Antonio Sanhueza Bahamonde

## Anexo 2: Recursos Humanos

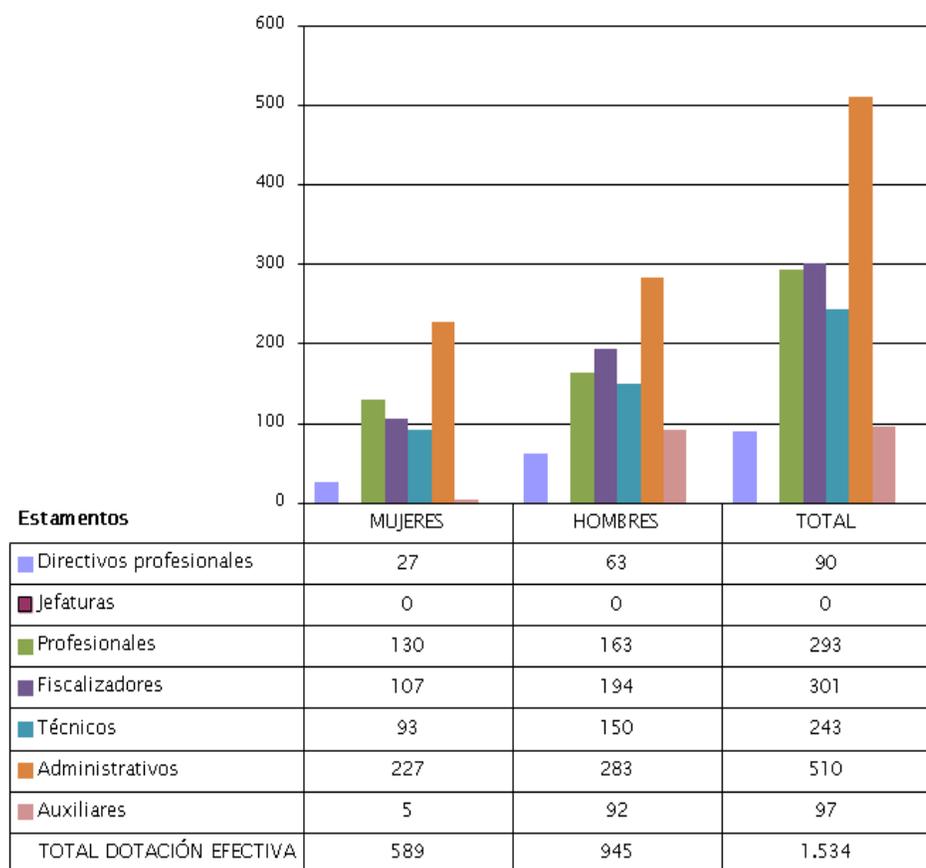
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

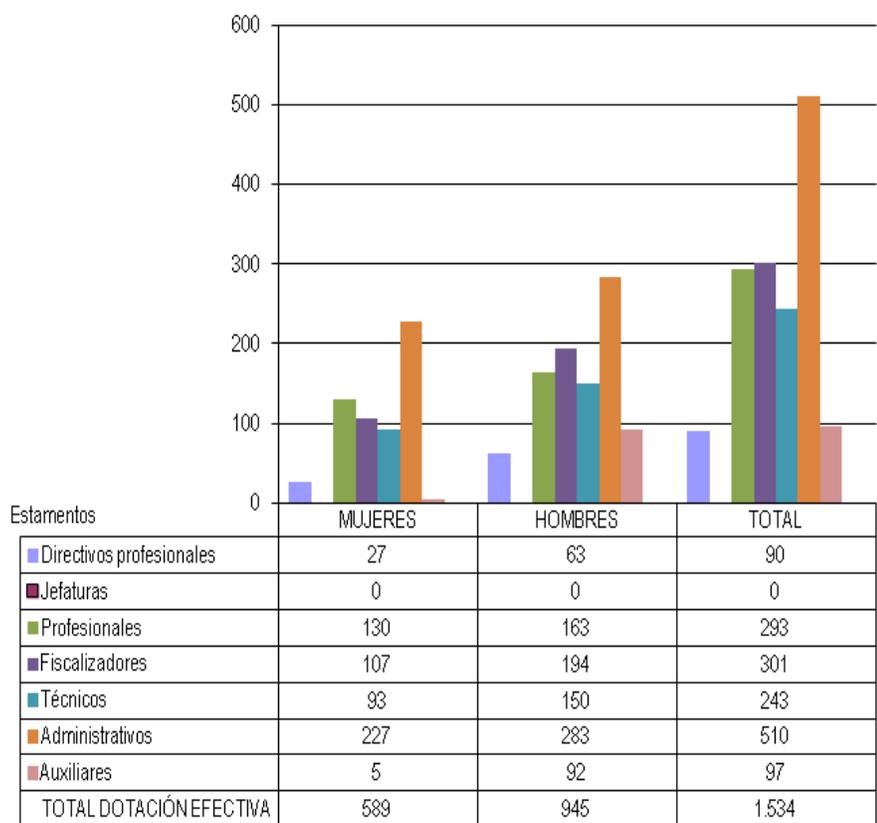


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

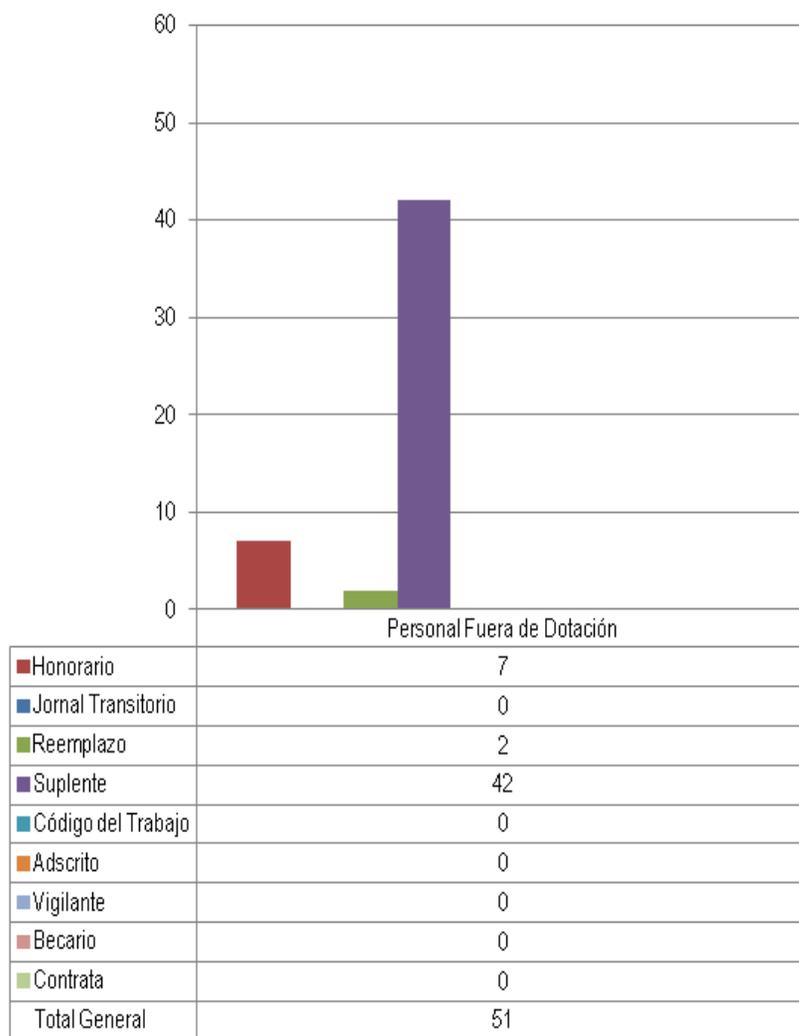
- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2012<sup>2</sup>, por tipo de contrato



<sup>2</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2011	2012		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	41	18.95	46.2	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	97	100	103	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	6.67	4.17	159.95	( 1 )
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.5	0.32	64	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.3	0.13	43.3	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0.9	0.33	36.6	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0.8	0.45	177.7	( 2 )
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	3.5	2.9	120.7	( 3 )

3 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, 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 2012.

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.

7 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2011	2012		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	1.1	1.81	60.7	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	--	10		
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	5.4	13	240	(4)
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	81.0	81.4	100.49	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	0.8	26	3250	(5)
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>8</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	26	29.8	114	
4.4 Porcentaje de becas <sup>9</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	--	1.69	--	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1.8	1.44	125	(6)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas de otro tipo<sup>10</sup></li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	--	0.35	--	

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

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

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Denominación	Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012		Notas
	Monto Año 2011	Monto Año 2012	
	M\$ <sup>11</sup>	M\$	
<b>Ingresos</b>	<b>44.484.417</b>	<b>52.822.930</b>	1
05 Transferencias Corrientes	162.449	37.723	
06 Rentas de la Propiedad	8.633	8.835	
07 Ingresos de Operación			
08 Otros Ingresos Corrientes	3.497.799	3.730.510	
09 Aporte Fiscal	40.781.660	49.036.970	
10 Ventas de Activos No Financieros	31.876	8.892	
12 Recuperación de Préstamo			
<b>Gastos</b>	<b>48.303.899</b>	<b>51.006.137</b>	2
21 Gastos en Personal	37.984.791	39.674.852	2,1
22 Bienes y Servicios de Consumo	5.075.248	5.533.000	2,2
23 Prestaciones de Seguridad Social	708.193	105.123	2,3
24 Otros Gastos Corrientes	1.005	0	2,4
29 Adquisición de Activos no Financieros	1.443.441	3.317.901	2,5
31 Iniciativas de Inversión	809.901	51.182	2,6
34 Servicio de la Deuda	2.281.320	2.324.079	2,7
<b>RESULTADO</b>	<b>-3.821.482</b>	<b>1.816.793</b>	

#### Notas:

##### 1. Total de Ingresos Presupuestarios año 2012:

Registra una variación de 18,75% respecto del año 2011 que se explica mayoritariamente por el incremento del Aporte Fiscal Libre, destinado preferentemente para Inversión en Informática, para la adquisición de 2 Portales de Rayos X Móviles y 2 Iniciativas de Inversión (Conservación del Edificio Institucional DNA Valparaíso y Reposición Edificio Corporativo Aduanas Metropolitana – Aeropuerto AMB).

<sup>11</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,0301

**2. Total de Gastos Presupuestarios año 2012:** Registra una variación de 5,59% respecto del año 2011 y que se explica como sigue:

**2.1 - Gastos en Personal:** En el año 2012 se incrementa el gasto en 4,44% producto del aumento del gasto en Personal a Contrata especialmente 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 mayor ejecución respecto al año 2011 es de 9,01% se explica en su mayor parte por el aumento del ítem de Mantenimiento y Reparaciones, específicamente los rubros relacionados con Mantención de las Instalaciones, mantenimiento de maquinarias y equipos de producción y mantenimiento de equipos informáticos.

**2.3 - Prestaciones de Seguridad Social:** Se registra un menor gasto de 85,16% motivado por la disminución del número de funcionarios que accedieron al beneficio de Bonificación de Retiro.

**2.4 - Otros Gastos Corrientes:** En el año 2011 se registra un gasto por M\$ 1.006 correspondiente a devoluciones a funcionarios situación que no se registra en el año 2012

**2.5 - Adquisición de Activos No Financieros:** Se registra una variación de 129,85% que corresponde mayoritariamente al programa de adelanto de Gastos en informática.

**2.6 - Iniciativas de Inversión:** Se registra una variación respecto al año 2011 que alcanza al - 93,68%, con una cartera de 2 Iniciativas de Inversión (Edificio institucional DNA Valparaíso y "Edificio Corporativo Aduanas Metropolitana – Aeropuerto AMB) y que no fue posible ejecutarlos por algunos procesos administrativos de Toma de Razón en la Contraloría General de la República, requisitos para que el MOP apruebe la iniciación de las obras.

**2.7 -Servicio de la Deuda:** El gasto ejecutado alcanza una variación de 1,87% respecto al año 2011 motivado por el incremento de la Deuda Flotante registrada al 31.12.12.

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuest o Inicial <sup>12</sup>	Presupuesto Final <sup>13</sup>	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia <sup>14</sup>	Notas <sup>15</sup>
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			<b>INGRESOS</b>	<b>43.826.797</b>	<b>52.960.772</b>	<b>52.822.930</b>	<b>137.842</b>	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	37.724	37.723	1	1
	01		Del Sector Privado	0	37.724	37.723	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro	0	37.724	37.723	1	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	8.611	8.982	8.835	147	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	2.239.376	3.705.435	3.730.510	-25.075	
	01		Recuperaciones y Reembolsos Licencias Médicas	432.459	520.714	536.414	-15.700	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	10.280	31.065	40.458	-9.392	
	99		Otros	1.796.637	3.153.656	3.153.639	17	
09			APORTE FISCALI	41.557.428	49.187.249	49.036.970	150.279	2
	01		Libre	41.557.428	49.187.249	49.036.970	150.279	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	21.382	21.382	8.892	12.490	
	03		Vehículos	21.382	21.382	8.892	12.490	
			<b>GASTOS</b>	<b>43.827.797</b>	<b>56.047.148</b>	<b>51.006.137</b>	<b>5.041.011</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	32.350.644	39.736.649	39.674.852	61.797	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.546.876	5.546.876	5.533.000	13.876	4
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	105.124	105.123	1	
	03		Prestaciones de Seguridad Social	0	105.124	105.123	1	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.535.127	7.572.066	3.317.901	4.254.165	5
	03		Vehículos	14.423	185.711	177.633	8.078	
	04		Mobiliario y Otros	43.629	171.729	168.941	2.788	
	05		Maquinas y Equipos	2.959.433	5.012.497	791.314	4.221.183	
	06		Equipos Informáticos	154.562	1.178.229	1.173.571	4.658	
	07		Programas Informáticos	363.080	1.008.900	1.006.442	2.458	
	99		Otros Activos No Financieros		15000	0	15000	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

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

31		INICIATIVAS DE INVERSION	2.395.140	727.534	51.182	676.352	6
	02	Proyectos	2.395.140	727.534	51.182	676.352	
34		SERVICIOS DE LA DEUDA	10	2.358.899	2.324.079	34.820	7
	07	Deuda Flotante	10	2.358.899	2.324.079	34.820	
		<b>RESULTADO</b>	<b>-1.000</b>	<b>-3.086.376</b>	<b>1.816.793</b>	<b>-4903.169</b>	

#### Notas:

##### Ingresos:

En el año 2012 se registró una disminución en los Ingresos devengados de M\$ 137.840 (0,3%) respecto al Presupuesto Final, siendo las más relevantes las siguientes:

**1. Otros Ingresos Corrientes:** Registra un Incremento de M\$ 25.870, principalmente se refieren a las recuperaciones y reembolsos por Licencias Médicas que registró el personal en el año 2012.

**2. Aporte Fiscal Libre:** Registra una sub-ejecución de M\$ 150.279, motivado por la menor entrega del Aporte Fiscal durante el año 2012.

##### Gastos:

En el año 2012 se registran compromisos no ejecutados por la suma de M\$ 5.041.016 (91,01%) respecto al Presupuesto Final, en las siguientes partidas:

**3. Gastos en Personal:** La diferencia entre el presupuesto Inicial y Final alcanza a M\$ 7.386.005 (22,82%) y el avance de la ejecución corresponde a un 99,84%. Las modificaciones presupuestarias se enmarcan en los siguientes Decretos: N°s 199 y 990 por disminución de M\$ 67.400 para financiar Bonificación de Retiro Subtítulo 23, N° 537 por M\$2.534.323 que corresponde al Bono de Productividad, N° 487 por M\$ 815.102 para financiar diferencial sueldos 2012, bono escolaridad y aguinaldos de fiestas patrias, N° 727 rebaja dispuesta por DIPRES por M\$439.252, N° 1067 y 1240 por rebaja de M\$38.000 y M\$75.000 respectivamente por disposiciones de DIPRES, N° 1.544 por M\$4.271.862 para el Bono de Incentivo y N° 1718 por M\$384.370 para el pago de aguinaldo de navidad, bonos de fin de año y reajuste de sueldos diciembre de 2012.

**4. Bienes y Servicios de Consumo:** El presupuesto Final 2012 no sufrió variaciones respecto del presupuesto final asignado al Servicio. El avance de la Ejecución alcanzó 99,75%, respecto al Presupuesto final.

**5. Adquisición de Activos No Financieros:** El presupuesto final aprobado alcanzó a M\$7.572.066, el cual tuvo un comportamiento respecto del gasto Obligado de M\$7.523.407, representando un 99,4% de avance. El gasto Devengado disminuyó a un 43,8%, básicamente por la no Devengación de las Facturas de Indra Sistemas Chile S.A. por M\$1.855.406 y de Patroll International por M\$1.917.090 por la adquisición de los Portales y la no devengación de la Actualización a doble energía para dos equipos móviles de Rayos X. por M\$370.997.

**6. Iniciativas de Inversión:** El presupuesto final aprobado fue de M\$ 727.534, mostrando un avance presupuestario respecto de la obligación de M\$ 722.622, lo que representó porcentualmente un avance de 99,4%. El gasto Devengado alcanzó a M\$ 51.182, lo que representó un avance de un 7% del presupuesto aprobado, bajo por la No ejecución de los Proyectos de Remodelación del

Edificio Institucional en Valparaíso y el Edificio de la Dirección Regional Metropolitana Edificio AMB, respectivamente, los cuales se ejecutarán durante el 2013.

**7. Servicios de la Deuda:** Por Decreto N° 199 se aprueban recursos por M\$ 2.358889 para financiar la Deuda Flotante registrada al 31.12.2011, el avance de la ejecución corresponde a un 98,5% motivado por regularizaciones efectuadas durante el año 2012

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>16</sup>			Avance <sup>17</sup> 2012/ 2011	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>18</sup> )	%	1,16	1,00	1,00	100%	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,86	0,64	0,61	95%	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,0	1,0	1,00	100%	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,06	0,08	0,09	113%	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	4,96	60,88	0,00	0%	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	7,16	63,36	0,00	0%	

#### Notas:

1. En el año 2012 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).
2. En el año 2012 se registra un aumento inferior del presupuesto de Ingresos Propios, en comparación al aumento producido por el mayor devengo en Otros Ingresos Corrientes, principalmente producto del mayor rendimiento en las ventas del Duty Free Shop.
3. En el año 2012 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 2012 se incrementó el presupuesto de ingresos propios percibidos y se aumento el presupuesto inicial en el Subt. 34.07 Deuda Flotante respecto al año 2011.

16 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012.

17 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012 <sup>19</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>3.088.840</b>	<b>1.816.801</b>	<b>4.905.641</b>
<b>Carteras Netas</b>		<b>0</b>	<b>-3.082.251</b>	<b>-3.082.251</b>
115	Deudores Presupuestarios		1	1
215	Acreedores Presupuestarios		-3.082.252	-3.082.252
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>4.079.311</b>	<b>4.535.260</b>	<b>8.614.571</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	4.079.311	4.535.260	8.614.571
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>-990.471</b>	<b>363.792</b>	<b>-626.679</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.304.699	-26.543	4.278.156
116	Ajustes a Disponibilidades	1.231	7.138	8.369
119	Trasposos Interdependencias	0	8.682.081	8.682.081
214	Depósitos a Terceros	-5.286.529	389.238	-4.897.291
216	Ajustes a Disponibilidades	-9.872	-6.039	-15.911
219	Trasposos Interdependencias		-8.682.083	-8.682.083

<sup>19</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el Servicio

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias<sup>20</sup>

No aplica para el servicio

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2012 <sup>21</sup> (M\$)	Presupuesto Final2012 <sup>22</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>23</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>24</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

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

21 Corresponde al aprobado en el Congreso.

22 Corresponde al vigente al 31.12.2012.

23 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

24 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones<sup>25</sup>

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2012							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>26</sup>	Ejecución Acumulada al año 2012 <sup>27</sup>	% Avance al Año 2012	Presupuesto Final Año 2012 <sup>28</sup>	Ejecución Año 2012 <sup>29</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Construcción							
Edificio Institucional							
Dirección Regional	7.490.000	7.490.000	100%	7.490.000	7.490.000	0	
Aduana de Valparaíso							
Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores	39.290.176	39.290.176	100%	44.202.000	39.290.176	4.911.824	
Reposición Edificio Institucional DRAM	4.259.429.000	2.674.000	0.06%	323.118.000	2.674.000	320.444.000	
Conservación Edificio DNA Valparaíso - Sotomayor	1.200.323.000	1.728.000	0.14%	352.724.000	1.728.000	350.996.000	

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

26 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

27 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.

28 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.

29 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	1 Porcentaje de disminución del Stock de reclamos de Clasificación y Valor, pendientes de fallo en segunda instancia.	(Cantidad de reclamos de clasificación y de valor pendientes al año t/Cantidad de reclamos de valor y clasificación pendientes al año t-1)*100	%	154.1	126.4	56	90	SI	160	1
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	2 Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t	(Cantidad de denuncia enviadas al Ministerio Público por concepto de contrabando de drogas en el año t/Total de denuncias por contrabando realizados en el año t)*100	%	21	16	29	21	SI	140	2
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	3 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	%	24.52	31.93	70.42	35	SI	201	3

30 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

31 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012.

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple S/N O <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	4 Porcentaje de Resoluciones concesión de franquicias arancelarias especiales tramitadas en tiempo estándar, en el año t.	(Cantidad de Resoluciones concesión de franquicias arancelarias especiales tramitadas en tiempo estándar, en el año t /Total de Resoluciones concesión de franquicias arancelarias especiales tramitadas en el año t)*100	%	86	86	100	90	SI	111	4
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	5 Porcentaje de resoluciones y oficios circulares normativos, con efectos sobre terceros, emitidos por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros, publicados en tiempo estándar, en el sitio <a href="http://www.aduana.cl">www.aduana.cl</a> , durante el año t.	(Cantidad de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros publicados en tiempo estándar, en el año t/Total de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros publicados, en el año t)*100	%	N.M	84	96.83	86.25	SI	112	5
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	6 Porcentaje de Denuncias generadas por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios y fiscalización DUS 2° mensaje)	(Total de Denuncias formuladas en línea a agentes económicos en el año t/Todas las operaciones seleccionadas para examen físico )*100	%	0	20.8	19.84	16.50	SI	120	6

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple S/N O <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	7 Porcentaje de operaciones de importación, seleccionadas por filtros y fiscalizadas, que han infringido la Propiedad Intelectual (o denuncias por contrabando por infracciones a los DPI)	(Total de Resoluciones de Suspensión del despacho (o denuncias por contrabando) de operaciones de importación por infracciones a la ley de Propiedad Intelectual/Total de operaciones seleccionadas automáticamente por filtros de propiedad intelectual)*100	%	0	32.87	70.12	27	SI	260	7
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	8 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	%	30	0	76.06	62	SI	123	8
•Despacho de mercancías	9 Porcentaje de documentos tramitados con el Sistema de Declaración de Tránsito Interno, Tránsito y Redestinaciones (DTI), en el año t	(Cantidad de documentos tramitados con el Sistema DTI, en el año t /Total de documentos tramitados en el año t)*100	%	0	0	99.99	50	SI	200	9

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple S/N O <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
•Generación y Difusión de Información y Estadísticas	10 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	%	41	0	63.46	54.70	SI	116	10

**Porcentaje global de cumplimiento: 100%**

#### Notas:

1. El reclamo de aforo es un procedimiento contencioso jurisdiccional que pueden utilizar los interesados para discrepar de las actuaciones de la Aduana, la que se constituye, para estos fines en un Tribunal especial. Los reclamos se deben interponer ante el Director Regional o Administrador de la Aduana que motivo la controversia, el que hace las veces de Juez de primera instancia. El reclamo en segunda instancia, corresponde a la apelación que puede realizar el interesado, respecto del fallo de primera instancia, ante el Juez de segunda instancia, representado por el Director Nacional de Aduanas, y cuya sentencia es inapelable.

Para la medición del indicador se considerarán sólo los reclamos de segunda instancia, que permanecían vigentes al 31.12.2011. En la medición, no se considerará los reclamos que entran al nuevo sistema de tribunales tributarios aduaneros, ni aquellos que ingresen a la Dirección Nacional durante el año 2012.

2. Se consideran las denuncias por infracción a la Ley 20.000 sobre tráfico ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, de las drogas tipo Clorhidrato de Cocaína, Pasta Base de Cocaína y Marihuana, que durante el año 2012, hayan sido enviadas al Ministerio Público. En el caso que la denuncia considere más de un tipo de droga, y esta contenga algunas de las especificadas en el numerador, la denuncia será contabilizada para los efectos del presente indicador. Las denuncias por contrabando que serán consideradas en el denominador, son aquellas efectuadas a mercancías prohibidas, las que corresponderán a las infracciones al Art 168 inciso segundo y cuarto de la Ordenanza Aduanera (las cuales contiene las infracciones a la ley 20.000), excluido el contrabando por propiedad intelectual.

3. 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 campo electrónico, 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. El numerador incluye las Resoluciones por Suspensiones de despacho de las destinaciones aduaneras, 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 declaran en la resolución tanto rubros tradicionales, como no tradicionales, dicha resolución se contabilizará dentro de la suspensión de despacho para los efectos de este indicador. En el denominador se incluye el universo de las Resoluciones de Suspensiones de Despacho de las destinaciones aduaneras. Se consideran todas las suspensiones de despacho cuya fecha de resolución sea año 2012.

**4.** El tiempo estándar es de 4 días hábiles (lunes a viernes) y corresponde al transcurrido entre el día hábil siguiente al de recepción de la solicitud en la OIRS y la fecha de recepción en dicha Oficina, de la resolución que concede la franquicia, para su despacho al trámite de Toma de Razón por la Contraloría General de la República, Regional Valparaíso, este último, no considerado en el indicador. Las franquicias arancelarias especiales incluidas en el indicador corresponden a: concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero. Para el año 2012 se considerarán las solicitudes ingresadas a partir del 01.01.2012. Partida 0004 de la Sección 0 del Arancel Aduanero: Otorga franquicias a los efectos personales, menaje de casa, equipos y herramientas de trabajo, de funcionarios o empleados chilenos, que presten sus servicios en el exterior. Esta franquicia está dirigida a los dependientes de los Ministerios de Relaciones Exteriores y Defensa Nacional; de Organismos Internacionales, a los cuales se encuentra adherido el Gobierno de Chile y de las Empresas del Estado o de los Organismos del Estado de Administración Autónoma, y de las sociedades anónimas en que el Estado, directa o indirectamente, tenga una participación superior al 90% de su capital. Subpartidas 0030.01 y 0030.99 de la Sección 0 del Arancel Aduanero: Mercancías que lleguen al país para los Organismos Internacionales y sus Agencias Especializadas, a las Agencias Voluntarias de Socorro y Rehabilitación, o a virtud de Tratados o Convenios no comerciales suscritos por el Gobierno o las Universidades. Esta franquicia está dirigida a los Organismos y Agencias.

**5.** El tiempo estándar para el indicador será de 2 días hábiles, contado desde la firma de la resolución u oficio normativo hasta su publicación en el sitio [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl). Comprende las resoluciones y oficios circulares con efectos sobre terceros, emitidos por el Subdepartamento de Normas Generales (Ex Subdepartamento de Procesos Aduaneros) de la Subdirección Técnica, a contar del 01/01/2012.

**6.** El objetivo de este indicador es medir los resultados de la selectividad sobre las operaciones fiscalizadas en línea. Es decir, la cantidad de operaciones que generan 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. Considera las

Declaraciones de Ingreso y los Documentos de Salida. Para la determinación de las operaciones seleccionadas, se considera las selecciones efectuadas por los filtros de gestión de riesgo y las componentes aleatorias del sistema. Se incluyen los códigos 144, 145 y 149. Se excluyen las autodenuncias y las fiscalizaciones de legalización del DUS. Además, se excluyen de esta medición las Aduanas de las Regiones que cuentan con Tribunales Tributarios y Aduaneros. Los agentes económicos están referidos a los importadores y exportadores. Este indicador será medido en forma mensual. Se incluyen las operaciones seleccionadas para examen físico y aforo físico puesto que es lo que interesa medir.

**7.** El numerador incluye todas las Resoluciones por Suspensiones de despacho de las destinaciones aduaneras (tradicionales y no tradicionales). El denominador considera todas las operaciones de ingreso cuya AIE (Área de Importancia Estratégica), en el Sistema de Selectividad, sea de propiedad intelectual.

**8.** El objetivo del indicador es medir 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 2012, 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 2012 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 se mide en forma acumulada y anual, 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.

**9.** Este indicador se relaciona con el proyecto "Declaración de Tránsito Interno, Traslado y Redestinaciones (DTI)", y tiene como objetivo facilitar la tramitación de las Declaraciones de Tránsito, Traslado y Redestinaciones por la vía electrónica. Para el año 2012 se mantiene el indicador con las mismas características al comprometido para el año 2011. Este indicador se medirá en las Aduanas Metropolitana, Valparaíso, San Antonio e Iquique.

**10.** Considera sólo las consultas asignadas directamente en el SGS al Departamento de Estudios de la DNA. Descontadas las derivaciones efectuadas a otros Departamentos por no corresponder a la asignación inicial en el SGS. No se consideran las consultas derivadas desde otros departamentos al Depto. Estudios. Para el cálculo del plazo de respuesta de las consultas contestadas por el Depto. Estudios se considerará la fecha de ingreso al SGS y fecha de respuesta que consta en el SGS. El tiempo estándar considerado 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 2012

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2012

Cuadro 10							
Otros indicadores de Desempeño año 2012							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2010	2011	2012	
Generación y Difusión de Información y Estadísticas	Movimiento de comercio Exterior en monto	Monto en millones US\$ tramitados en operaciones de comercio exterior (Importación y Exportación)	Millones US\$	120.258	147.123	147.329	
Generación y Difusión de Información y Estadísticas	Movimiento de Comercio Exterior en cantidad de documentos	Cantidad de documentos tramitados en operaciones de comercio exterior (Importación y Exportación)	Unidad	1.614.722	1.785.052	2967	
Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	Cantidad de Drogas incautadas	Total en Kg de droga incautada por fiscalización por tipo: Clorhidrato de Cocaína, Pasta Base y Marihuana	Kg	987.7	2079.4	2967.65	

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el Servicio

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2012			
Objetivo <sup>32</sup>	Producto <sup>33</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>34</sup>	Evaluación <sup>35</sup>

32 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

33 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

34 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

35 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

**Anexo 6: Informe Preliminar<sup>36</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>37</sup>**

No aplica para el Servicio

**Programa / Institución:**

**Año Evaluación:**

**Fecha del Informe:**

Cuadro 11	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

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

37 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

### 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	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O				Mediana	25.00%	✓	
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%	✓	
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Menor	15.00%	✓	
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00%		

### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Equidad de Género	Eximir	--	El servicio se exime para el 2012 del sistema de Equidad de género debido a que no cuenta con productos relevantes en los que sea aplicable la equidad de género.

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para el Servicio

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>38</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>39</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>40</sup>

38 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

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

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

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

No aplica para el Servicio