

Cuenta Pública Gestión 2014  
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS



Servicio Nacional de Aduanas





# Temario

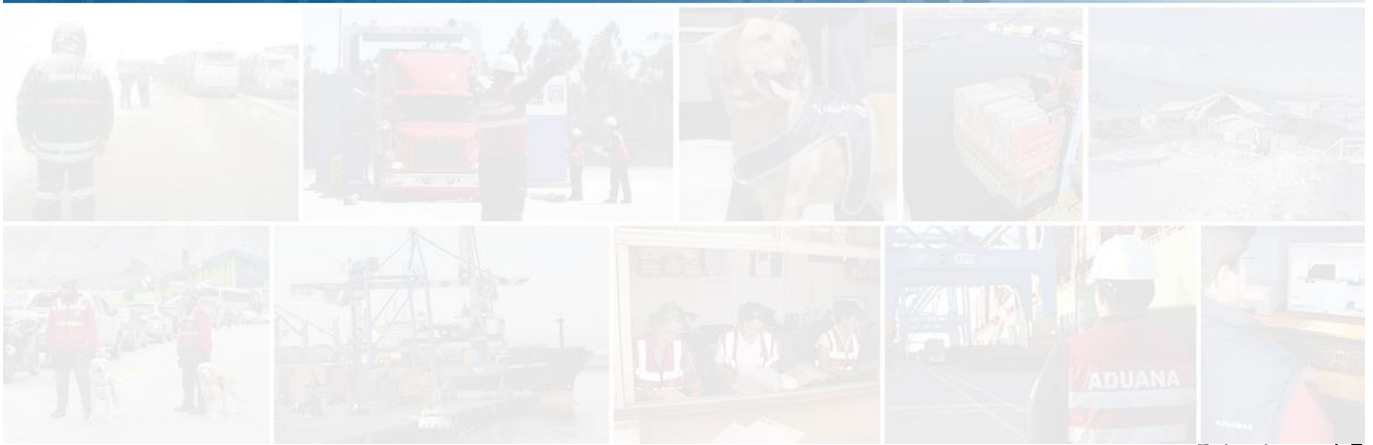
## Contexto

### Introducción

- Implementación de la **Reforma Tributaria**
- **Modernización de Aduanas**
- Proceso de **Planificación y Definiciones Estratégicas**

### Gestión Aduanera 2014, en los ámbitos de:

- **Fiscalización**
- **Normativo**
- **Colaboración con los Socios**
- **Gestión y Desarrollo RRHH**
- **Gestión Interna**

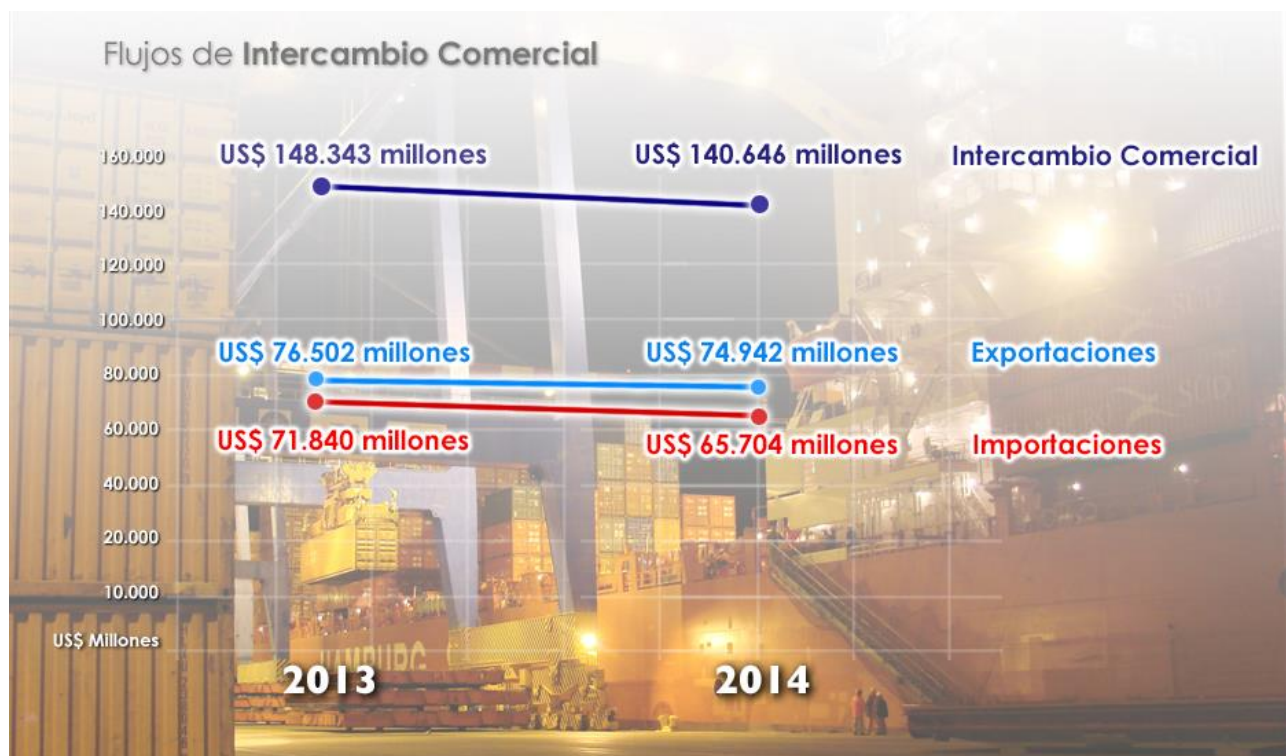


## EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS CUMPLE UN ROL FUNDAMENTAL EN EL DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD ECONÓMICA DE CHILE

El Servicio Nacional de Aduanas, es la entidad pública encargada de vigilar y fiscalizar el comercio internacional, y de intervenir en el tráfico internacional para efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, cumpliendo un rol fundamental en el desarrollo y competitividad económica de Chile, a través de procedimientos aduaneros ágiles y lícitos, asegurando una efectiva fiscalización de las operaciones y operadores de comercio exterior. Además, le corresponde generar las estadísticas de comercio internacional.

### ESTADÍSTICAS DE COMERCIO INTERNACIONAL

A lo largo del 2014, el intercambio comercial de Chile con el resto del mundo registró una disminución de un 5,2% respecto del año anterior, con un total de MM US\$ 140.646. La mayor disminución se registró con Europa de un 9,3%. Asimismo, hubo un aumento de intercambio comercial con África de un 116,9%. Del monto total, MM US\$ 74.942 correspondieron a exportaciones, registrando una disminución de un 2%, y MM US\$ 65.704 a importaciones, registrando una disminución de un 8,5%.

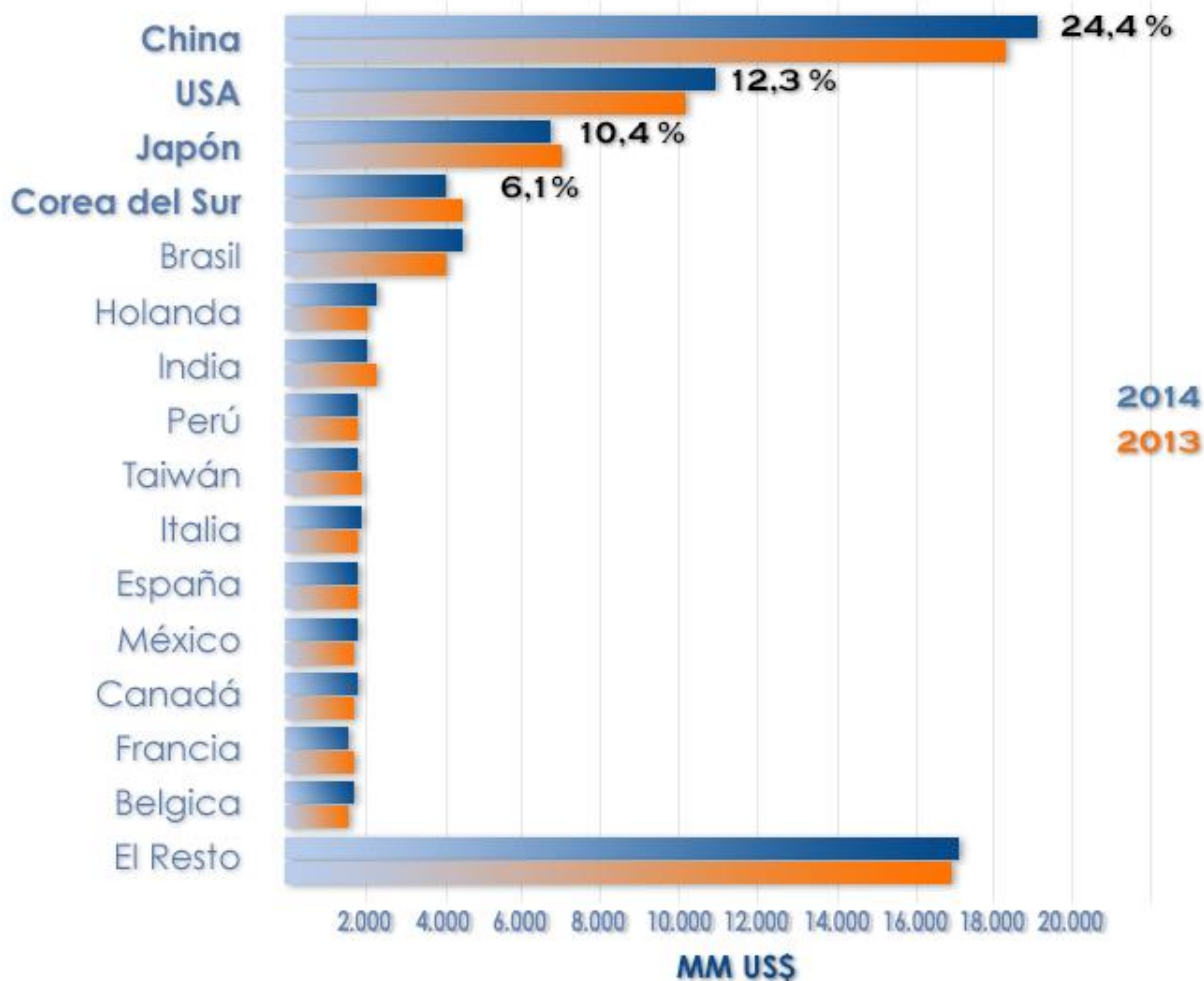


El principal sector de exportación chileno es la minería del cobre, correspondiente al 48% del total exportado, el porcentaje restante se relaciona a otros productos mineros (7%) y a los demás productos de exportación tales como salmón, frutas, vinos, entre otros (45%). Respecto de las importaciones, el sector más relevante fue el combustible, correspondiente al 20.5% del total importado, principalmente combustibles derivados del petróleo.

Durante el año 2014, se realizaron 453.040 operaciones de exportación, distribuidas en vías de transporte marítima, fluvial y lacustre (299.214); aérea (72.423); carretera/ terrestre (63.776); otras (22.822). Asimismo, respecto de las operaciones de importación, se realizaron 1.535.675, distribuidas en vías de transporte marítima, fluvial y lacustre (460.291); aérea (954.184); carretera/ terrestre (121.010); otras (190).

Los principales mercados de las exportaciones chilenas son China (24,4%), Estados Unidos (12,3%), Japón (10,4%) y Corea del Sur (6,1%), representando el 53% del total de exportaciones.

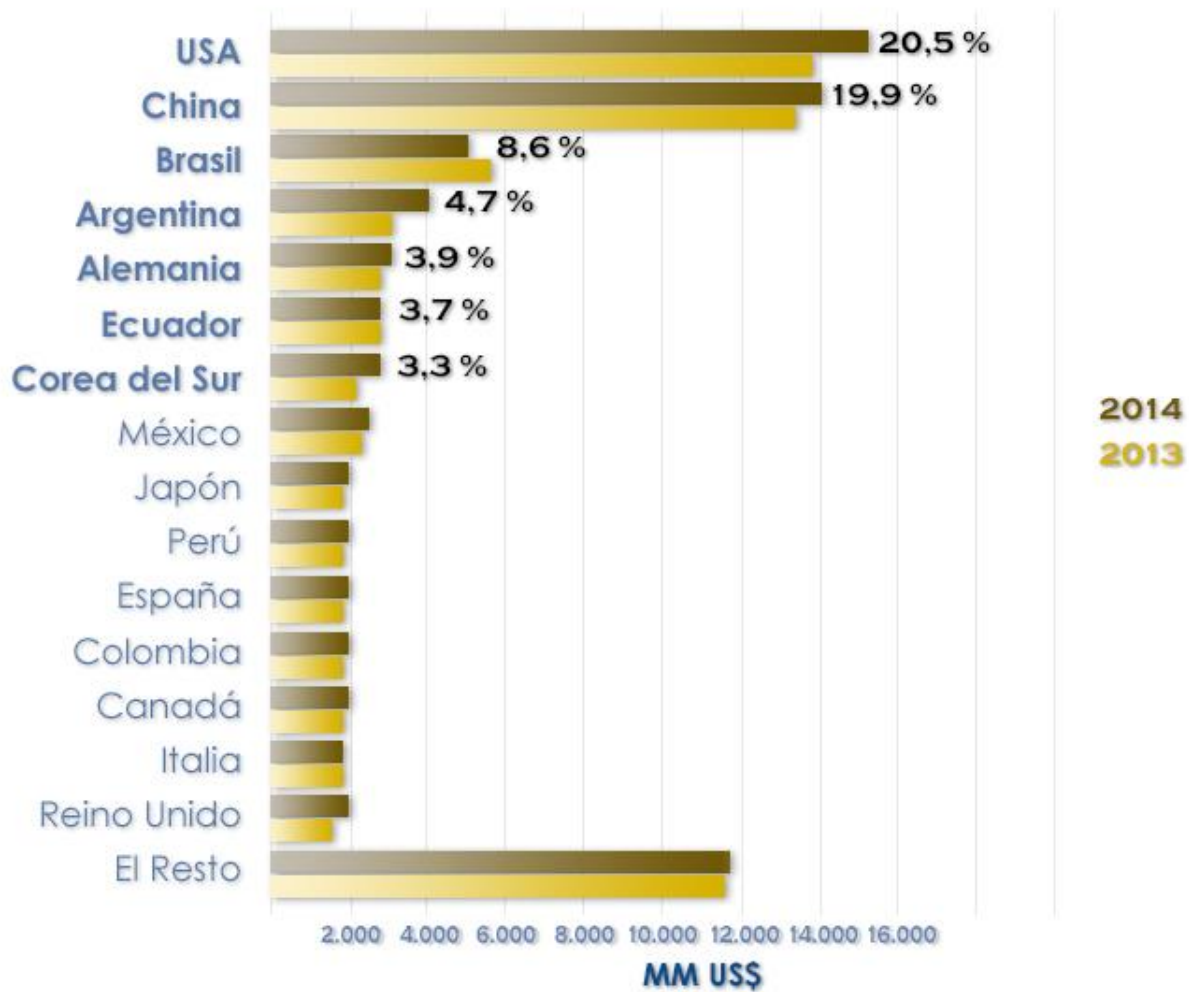
### Principales Mercados de las Exportaciones Chilenas



En relación a las importaciones, el sector más relevante fue el combustible, correspondiente al 20.5% del total importado, principalmente combustibles derivados del petróleo.

Asimismo, los principales mercados proveedores corresponden a Estados Unidos (20,5%), China (19,9%), Brasil (8,6%), Argentina (4,7%), Alemania (3,9%), Ecuador (3,7%) y Corea del Sur (3,3%), representando el 64,7% del total de importaciones, todos estos países mantienen un acuerdo comercial con Chile.

### Principales Mercados Proveedores de Chile



La participación de la Aduana de Chile 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. Asimismo, la participación del intercambio comercial en el total en el PIB chileno durante el 2014 fue de un 53.48%. A continuación, se presenta el detalle de lo anterior:

	2013		2014		% Variación 2014 vs 2013
	Monto (MM US\$)	% Participación	Monto (MM US\$)	% Participación	
Intercambio Comercial	148.342,40	100,00%	140.646,40	100,00%	-5,20%
Total Exportación	76.502,20	51,60%	74.942,30	53,30%	-2,00%
Total Importación	71.840,20	48,40%	65.704,10	46,70%	-8,50%
PIB (MM US\$)	277.196		262.995		-5,10%
Participación	53,52%		53,48%		

Para cumplir con sus funciones, el Servicio cuenta con 1.682 funcionarios, que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, diez Direcciones Regionales, seis Administraciones de Aduanas y 42 Pasos Fronterizos. Además, la institución tiene presencia en 92 de los 181 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.

## DESAFÍOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS CON PROYECCIÓN GLOBAL



El proceso de crecimiento y dinamización del comercio internacional exige una institución aduanera capaz de adecuarse con celeridad a los nuevos desafíos, pudiendo prestar servicios más complejos, de una forma ágil y oportuna.

Dentro de los nuevos paradigmas que enfrenta el negocio aduanero, se pueden destacar como relevantes los relacionados con los nuevos desafíos de la Aduana y su rol clave en el proceso de recaudación tributaria, facilitación del comercio y protección de las fronteras. Aduana se convierte en un instrumento fundamental para facilitar que las industrias nacionales puedan participar de manera efectiva en el mercado global, en condiciones similares a las de sus competidores.

La modernización del Servicio no se restringe, por lo tanto, a mejorar la estructura aduanera vigente, sino también y principalmente, a dotarla de condiciones compatibles con las exigencias y expectativas del futuro, y este es el objetivo de la gestión actual de la Aduana de Chile.

## A. IMPLEMENTACIÓN DE LA REFORMA TRIBUTARIA

### AVANZAR EN EQUIDAD TRIBUTARIA, INTRODUCIR MECANISMOS DE INCENTIVO AL AHORRO E INVERSIÓN, Y VELAR POR EL PAGO CORRESPONDIENTE DE ACUERDO A LAS LEYES, CON MEDIDAS QUE DISMINUYAN LA EVASIÓN Y LA ELUSIÓN

Durante la actual administración, el Servicio ha trabajado para incorporar aquellas medidas que fortalecen la fiscalización en Aduanas, con el objeto de que la institución se encuentre preparada para cumplir el rol que le cabe en reducir la evasión y gestionar el cumplimiento tributario, entre los impactos en Aduana se cuenta:

- Incorporación de modificaciones y nuevos artículos a la Ordenanza de Aduanas en lo que se refiere a fortalecer la fiscalización, tales como: Modificaciones a la discusión del valor en operaciones de importación entre empresas vinculadas, aumentar el período de formulación de cargos de 1 a 3 años, establecer de delito de contrabando en las mercancías extraídas del territorio nacional, introducir impuestos a la importación de vehículos diseñados o adaptados para emplear petróleo diesel, impuestos adicional a bebidas alcohólicas y licores, y digitalizar y conservar documentos de cualquier trámite ante el Servicio.
- Incorporación de 24 auditores como reforzamiento a la funciones fiscalizadoras
- Robustecimiento del sistema informático como apoyo a la Reforma Tributaria, especialmente para implementar el intercambio de información con otros servicios públicos, y permitir el desarrollo de una hoja de vida del operador de comercio.

Como parte del Programa de Gobierno de la Presidenta Bachelet, se destacan las acciones de fortalecimiento de la administración Tributaria, en lo referido a la coordinación entre el Servicio de Impuesto Internos (SII), el Servicio Nacional de Aduanas (SNA) y la Tesorería General de la República (TGR). En ese contexto, se han propiciado instancias de trabajo entre los Servicios involucrados, para determinar los flujos de información existentes y las necesidades. Como resultado, se ha construido un documento detallado de los requerimientos de información que el SNA requiere de parte del SII y de la TGR con el objeto de dar un mejor cumplimiento de sus atribuciones legales. Adicionalmente, se generaron los protocolos de intercambio de información vigentes y los flujos existentes.

En lo que respecta a la Reforma Tributaria, durante el año 2015, el Servicio será reforzado mediante el aumento de dotación y la asignación de mayores recursos para la inversión tecnológica. Lo anterior, se apoyará en una potente coordinación con otros servicios públicos en lo que respecta acciones en conjunto, intercambio de información, mejoras de prácticas de trabajo, a través de medidas que fortalecen la fiscalización en Aduanas, con el objeto de que la institución se encuentre preparada para cumplir el rol que le cabe en reducir la evasión y gestionar el cumplimiento tributario.



## B. MODERNIZACIÓN DE ADUANAS

### PROCESO TRIPARTITO Y PARTICIPATIVO

El Servicio Nacional de Aduanas inició formalmente un proceso de modernización el 20 de agosto de 2014, con la conformación de la Mesa de Modernización integrada por la Dirección del Servicio, Subsecretaría de Hacienda y la Asociación de Funcionarios de Aduanas de Chile (ANFACH). En su primera reunión se definió este proceso como una prioridad del gobierno y se determinó el esquema de trabajo.

Con posterioridad, se realizó un análisis de los proyectos de modernización anteriores, tanto de la Dirección, como de ANFACH, definiendo las medidas aprobadas, rechazadas, eliminadas y pendientes, con lo cual se configura la base del proyecto de modernización actual.

Adicional al trabajo de análisis desarrollado por la Mesa para la Modernización del Servicio, se impulsó un Proceso de Modernización Participativa, donde se convocó a todos los funcionarios de la Aduana de Chile para que realizaran trabajos de reflexión y diálogo al interior de cada departamento o sección de cada Aduana del país y de la Dirección Nacional de Aduanas. Esta actividad, junto con dar conocer a todos los funcionarios los Lineamientos de la Planificación Estratégica, tuvo como objetivo detectar iniciativas que impliquen el ajuste a leyes, normativas o procedimientos que nos rigen como Servicio. El programa tuvo como lema “La Aduana que todos queremos”, y sirvió como una instancia transversal para cooperar con iniciativas que apoyen esta misión.

Como resultado de esta semana reflexiva se generaron ideas que fueron profundizadas y trabajadas en los talleres participativos, liderados por 15 funcionarios monitores, e ingresadas en una plataforma Web de apoyo, que no sólo permitió que cada funcionario pudiera subir sus ideas, sino que también dio la posibilidad de ver las iniciativas de los demás colegas, agregar comentarios y votar por ellas, de esta forma, todas las ideas fueron comentadas y validadas en un ambiente de respeto y cooperación. En la etapa de reflexión se generaron 608 iniciativas y la plataforma registró 3.923 visitas.

Del total de iniciativas recibidas en este proceso, 79 correspondieron a iniciativas legales nuevas, las que se agruparon en 15 medidas, tanto Técnico - Aduaneras, como asociadas a Recursos Humanos.

Con lo anterior, durante enero de 2015, se revisaron y se definieron las medidas Técnico – Aduaneras que serán incorporadas en el proyecto de Modernización.

Algunos de los desafíos planteados al respecto, se relacionan con el fortalecimiento de la comunicación, mejorar la imagen, unificación de criterios y procesos, y una mayor coordinación entre las áreas del negocio, revisión de los temas que implican al recurso humano, entre otros. Ante estas expectativas, el Servicio en conjunto con Anfach y Hacienda, se encuentran trabajando en diversas líneas de acción que permitirán solucionar o responder a las iniciativas planteadas, promoviendo las transformaciones necesarias para convertir a la institución en la Aduana que todos queremos.

## C. PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

### EL QUEHACER ADUANERO ACORDE A LOS NUEVOS DESAFÍOS Y COMPROMISOS GUBERNAMENTALES.

En el mes de mayo 2014, el Servicio de Aduanas inició un proceso de revisión de sus principales lineamientos estratégicos, considerando que se establecieron nuevos desafíos y compromisos Gubernamentales, los cuales producen impactos directos en el quehacer aduanero. Para esto el Servicio trabajó en incorporar aquellas medidas que fortalecen la fiscalización en Aduanas, con el objeto de que la institución se encuentre preparada para cumplir el rol que le cabe en reducir la evasión y gestionar el cumplimiento tributario.

Para enfrentar estos desafíos, se realizó una jornada de dos días en Olmué convocando a la plana directiva del Servicio, Subdirectores(as), Directores Regionales, Administradores(as) de Aduanas, Jefes(as) Departamentos Staff así como profesionales tanto de Aduanas Regionales como de la Dirección Nacional, con el objetivo de actualizar y alinear la Planificación Estratégica para el periodo 2014-2018, considerando los lineamientos internacionales, las directrices de Gobierno y los cambios que impactan de forma directa a la institución producto de la Reforma Tributaria. Todo este proceso fue acompañado por un Consultor de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), Sr. Daniel Perrier.

En este proceso se revisó y actualizó la Misión y se validó la Visión existente; y se mantuvieron los cuatro de los cinco Objetivos Estratégicos, para los próximos 4 años, redefiniéndose sólo el objetivo vinculado a Recursos Humanos. Con la finalidad de materializar estos últimos, se han determinado Subobjetivos, en los que se ha considerado las mejores prácticas y normas internacionales, para finalmente, identificar iniciativas y proyectos claves.

#### MISIÓN

*“Contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional mediante la fiscalización, promoción del cumplimiento voluntario de la normativa aduanera y la facilitación del comercio exterior lícito para la protección del país y sus ciudadanos”*

El ayudar al crecimiento y competitividad de la economía nacional, implica que, Aduana se sume a otros actores del comercio exterior, tanto públicos como privados, aportando al crecimiento del país y a la mejora de su competitividad.

La fiscalización establecida conforme a la Ordenanza General de Aduanas y la Ley Orgánica del Servicio se traducen en facultades revisión, de protección al país y la ciudadanía, concretándose en un rol activo en el control de mercancías, personas y cargas en las llamadas zonas primarias aduaneras y también en las zonas secundarias y perímetros de vigilancia especial, tales atribuciones son aplicadas a los efectos de asegurar el cumplimiento de leyes y normativa cuya aplicación es responsabilidad de Aduana.

Este concepto emergente lleva al desarrollo y la implantación de iniciativas y programas que incentiven y promuevan el cumplimiento voluntario de los operadores, varios son los factores que contribuyen en la mejora del cumplimiento. Sin duda, entre los factores con mayor influencia están la capacidad para detectar y sancionar el incumplimiento y la evasión fiscal, así como el hecho de brindar facilidades para el cumplimiento de las obligaciones aduaneras. La generación efectiva de instrumentos de control y la aplicación de sanciones ejemplificadoras a los operadores incumplidos y evasores otorga credibilidad y respetabilidad al modelo de Aduana y estimula el cumplimiento de los contribuyentes honestos.

Asimismo, se reconoce el rol de Aduana en la facilitación de comercio exterior lícito, a través de la mejora en sus procesos, simplificación de procedimientos, aumento en la transparencia flujos de información que permiten fortalecerlo, reduciendo las demoras y el papeleo innecesarios, haciendo que el comercio sea fluido y ágil.

## VISIÓN

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

La declaración de esta Visión apunta a lograr la materialización de una meta en los próximos 4 años, para lo que se ha trazado un plan que le permita, este reconocimiento, por una gestión de excelencia. Para estos efectos, entenderemos por excelencia; “De superior calidad que hace digno de singular aprecio y estimación”.

Asimismo, los servicios que provea, a la ciudadanía, serán de calidad. Para su concreción, ya se ha obtenido una importante Certificación, reconocida a nivel nacional e internacional, de uno de sus procesos claves.

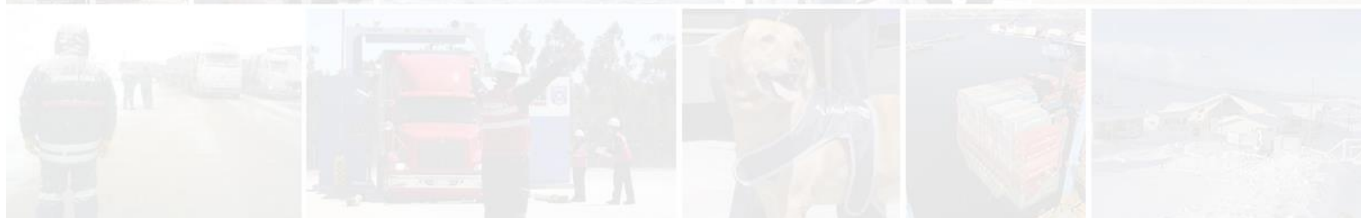
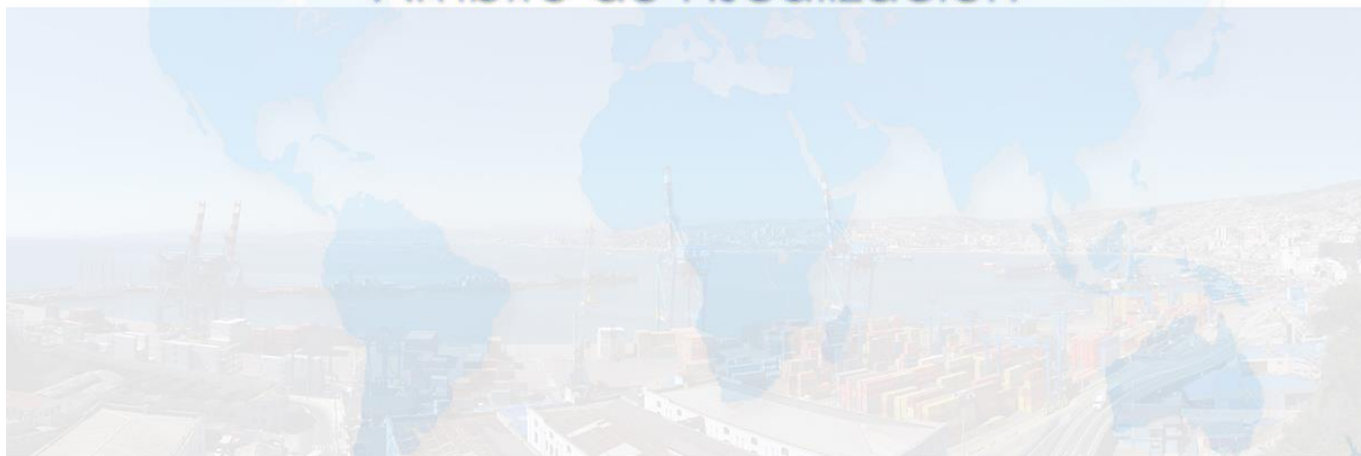
Herramientas como éstas seguirán incorporándose, permanentemente, de forma que los servicios otorgados satisfagan las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.

El modelo que Aduana ha decidido adoptar se basa en la gestión del cumplimiento, con el uso de un modelo operativo basado de gestión de riesgos, definición de planes y programas así como proyectos específicos vinculantes, que faciliten la toma de decisiones.

Finalmente, las acciones que emprenda el área de Recursos Humanos apuntan a fortalecer y potenciar la incorporación de un modelo de gestión de personas basado en sus competencias, alineado con los recursos, valores, es decir, personas íntegras, comprometidas y capacidades del SNA en el marco general del servicio público de Chile.

# Gestión Aduanera

## Ámbito de Fiscalización



*“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”.*

A.	CONTROL DE TRÁFICO	13
B.	GESTIÓN DE RIESGOS	16
C.	DESAFÍOS 2015 – FISCALIZACIÓN	16

## A. CONTROL DE TRÁFICO

### Control general de tráfico ilícito

En el ámbito del tráfico ilícito de mercancías, el plan integrado de fiscalización logró la consolidación de resultados en diversas áreas, y el fortalecimiento del trabajo conjunto con otras instituciones.

En el área de salud pública se realizó un trabajo conjunto con el Instituto de Salud Pública (ISP) y el Ministerio de Salud (MINSAL), a través de operativos en los puntos de mayor riesgo de ingreso de productos que requieren autorizaciones de tales instituciones, destacándose detecciones de cosméticos falsificados o sin registro sanitario y contrabando de anabólicos, principalmente en la Aduanas de Arica y Metropolitana.

Asimismo, se logró la incautación de 5.521.083 cajetillas de cigarrillos de contrabando, equivalentes en derechos e impuestos dejados de percibir de US\$ 22 millones. La detección fue principalmente en las aduanas de San Antonio con 1.020.500 y Osorno con 1.271.034 incautaciones de cajetillas.

En relación a propiedad intelectual, se logró la retención de más de 1.857.663 unidades de mercancías avaluadas sobre los US\$ 25 millones. Entre tales mercancías, destacan insumos computacionales, eléctricos y rodamientos, en este último ítem se recibió un reconocimiento internacional por ser parte de las tres Aduanas del mundo que habían podido detectar estas falsificaciones.

En este sentido, el resumen anual de suspensión de despacho durante el año 2014, es el siguiente:

Aduana	Nº Suspensión de Despacho	% Suspensión de Despacho
Arica	32	10,36%
Iquique	20	6,47%
Valparaíso	74	23,95%
San Antonio	28	9,06%
Metropolitana	137	44,34%
Talcahuano	18	5,83%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,00%</b>



En el ámbito de CITES y Patrimonio Artístico y Cultural, nuestro Servicio realizó 202 retenciones de especies de flora y fauna, y piezas patrimoniales. En lo anterior, destacó el trabajo de retención de las Aduanas de Metropolitana con 95, Antofagasta con 50, y Osorno con 26 retenciones. Además, el Servicio participó en el proyecto de ley que aplica la Convención CITES, que contempló el nombramiento del Servicio como Autoridad de Observancia, junto con las Policías. Asimismo, se destacó la participación en el COCEI para la generación de la Propuesta Estratégica Nacional Integrada para la Prevención, Control y/o Erradicación de las Especies Exóticas Invasoras.

En el área de control transfronterizo de dinero, Aduanas registró el ingreso y salida de 16.701 declaraciones, equivalentes a US\$ 1.608 millones. En cuanto a las detecciones de movimiento de dinero (declaraciones no voluntarias), se detectaron 313 operaciones equivalentes a US\$ 9.738.754, las Aduanas que destacaron en esta área son Arica, Iquique y Metropolitana.

Se realizó, a través de CCHEN, las coordinaciones nacionales e internacionales con el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), para la donación de equipos detectores de radiación fijos a la Aduana de San Antonio y detectores personales a las Aduanas de San Antonio, Los Andes y Metropolitana. Además, se puso en práctica un procedimiento ante detección de elementos radiológicos a nivel nacional, donde se establecen acciones como primeros respondedores en caso de una detección en un punto de control aduanero.

En materia de medio ambiente, se apoyó el cumplimiento de la Ley N° 20.096, para intensificar el control de ingreso de sustancias agotadoras de la capa de ozono, asignar y distribuir volúmenes máximos de importación individuales de las mismas, entre importadores inscritos en el Registro Nacional que se lleva para estos efectos y la estrecha relación con el Ministerio del Medio Ambiente en este ámbito, que incluyó la entrega de equipos analizadores de gases refrigerantes para detectar contrabando de sustancias prohibidas por el Protocolo de Montreal.

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 a las exportaciones de baterías y acumuladores de plomo agotados destinados a la posterior recuperación de este metal, las cuales están prohibidas por el MINSAL, por existir capacidad de valorización suficiente en el país. Se retuvieron 9 contenedores con estos desechos en San Antonio, los cuales pretendían ser embarcados de manera ilícita hacia el exterior.

En cuanto al control general de mercancías, en el ámbito de importaciones, se seleccionaron 55.308 operaciones, equivalentes al 5% del total de ellas. De la misma manera, se seleccionaron 21.081 operaciones de exportación, equivalentes al 3,92% de su total. La efectividad en la revisión del total de operaciones seleccionadas fue de un 13,23%.

### Control de tráfico de drogas

Se estandarizó el Proceso Administrativo de la Ley 20.000 y su sistematización; se reforzaron las redes operativas bajo el marco de gestión de riesgo y estándares establecidos; se mejoraron los puntos de control fronterizos a través de adquisición de equipamiento y vestimenta para funcionarios de las Unidades de Drogas, bajo presupuesto del PCTI; y, se reforzó el traspaso de alertas bajo un formato estandarizado "Reportes de Información".

En relación a los procedimientos de fiscalización de drogas, durante el 2014, el porcentaje de éxito de tales procedimientos aumentó en un 21,86% respecto del año anterior. Asimismo, en lo que respecta a la cantidad de denuncias por contrabando, hubo un aumento en un 13,72% respecto del año 2013.

### Fiscalización a Posteriori

Destacó el diseño de una nueva estrategia para fiscalización a posteriori, que abordó planes y programas específicos, y que incluye desafíos de la Reforma Tributaria basado en el modelo operativo de fiscalización 2015-2018. Asimismo, destacó el cumplimiento de los Planes Integrados de Fiscalización comprometidos por las Aduanas, la modificación de Indicadores de Gestión acordes al nuevo modelo, y el diseño y aprobación de programas de auditoría a posteriori y minería, que permitieron obtener recursos para implementar dichas estrategias de fiscalización 2015-2018.

Además, durante el segundo semestre del 2014, se implementó la estrategia de auditoría a posteriori en formato piloto, liderado por las Aduanas de Antofagasta, Metropolitana, Iquique, San Antonio, Valparaíso y Los Andes.

### Ejecución de Cargos

Considerando los resultados del Plan Integrado de Fiscalización (PIF) comprometido por cada Aduana, las acciones regulares de fiscalización de las Aduanas y lo obtenido como resultado de las Auditorías Piloto, se obtuvo lo siguiente:

Áreas	Total cargos 2013	Total monto (US\$) 2013	Total cargos 2014	Total cargos (US\$) 2014
Acuerdos Comerciales	482	789.324,68	551	3.292.861,20
Beneficios y Reintegros	10	1.965,28	3	55.839,10
Régimen Suspensivo	36	114.707,92	31	342.584,14
Tratamientos Aduaneros Especiales	1.169,00	61.550.391,45	1.755,00	38.465.293,62
Tributación específica	5	4.557,30	7	5.965,65
Valoración	900	2.930.456,49	1.166,00	2.996.187,61
<b>TOTAL CARGOS</b>	<b>2.602,00</b>	<b>65.391.403,12</b>	<b>3.513,00</b>	<b>45.158.731,32</b>

Durante el año 2014 hubo un aumento en el monto de los cargos formulados en comparación con el año anterior del orden del 44,8%, representado por un aumento en los cargos de los tratamientos aduaneros especiales generados por las acciones de fiscalización a posteriori en zona franca de Iquique.

## B. GESTIÓN DE RIESGOS

En cuanto a las Unidades de Análisis de Riesgos (UAR) de las Aduanas, se realizaron actividades para potenciar capacidades de gestión de riesgos e inteligencia, con la entrega de equipamiento tecnológico ad-hoc, capacitaciones nacionales/extranjeras en los ámbitos de tráfico ilícito: Propiedad Intelectual, Medio Ambiente, Seguridad, Salud Pública, Cites.

En cuanto a la gestión realizada por la Oficina RILO SA, se consolidó el fortalecimiento y posicionamiento. Se destacaron las operaciones conjuntas regionales e interregionales con el Programa Regional de Gestión de Riesgos de la OMA para las Américas & Caribe, Operaciones DRAGON (Fraude Comercial), PERICON (Drogas) y COPA (Drogas, Armas y Explosivos, otras restricciones).

Asimismo, se destaca la participación en la operación mundial de RILO SA, JOGO BONITO, focalizada en mercancías que infringen la Propiedad Intelectual y a la Copa del Mundo de Fútbol Brasil FIFA 2014.

## C. DESAFÍOS 2015 – FISCALIZACIÓN

En el marco del control del tráfico, los principales desafíos de nuestro Servicio para el 2015 son:

- Planificar las redes operativas asertivas en base a análisis geo referencial de riesgos.
- Potenciar el área de análisis para una fiscalización efectiva en el área de drogas.
- Estandarizar procesos, por ejemplo, incorporar nuestro procedimiento Ley 20.000 en el Sistema Gestión de la Calidad.
- Fortalecer el programa de capacitación.
- Fortalecer el centro canino.
- Mantener el control y seguimiento de los proyectos PCTI del área del Departamento de fiscalización y drogas.
- Generar y mantener alianzas estratégicas internas y externas.

En lo que respecta a la fiscalización a posteriori, los principales desafíos para el año 2015 son:

- Diseñar e implementar los Planes de Fiscalización 2015 a nivel estratégico y operativo, en las áreas de valor, origen, almacenes particulares, minería, zona franca.
- Implementar el Proyecto de trazabilidad minera.
- Implementar el Programa de auditorías integrales a agentes económicos.

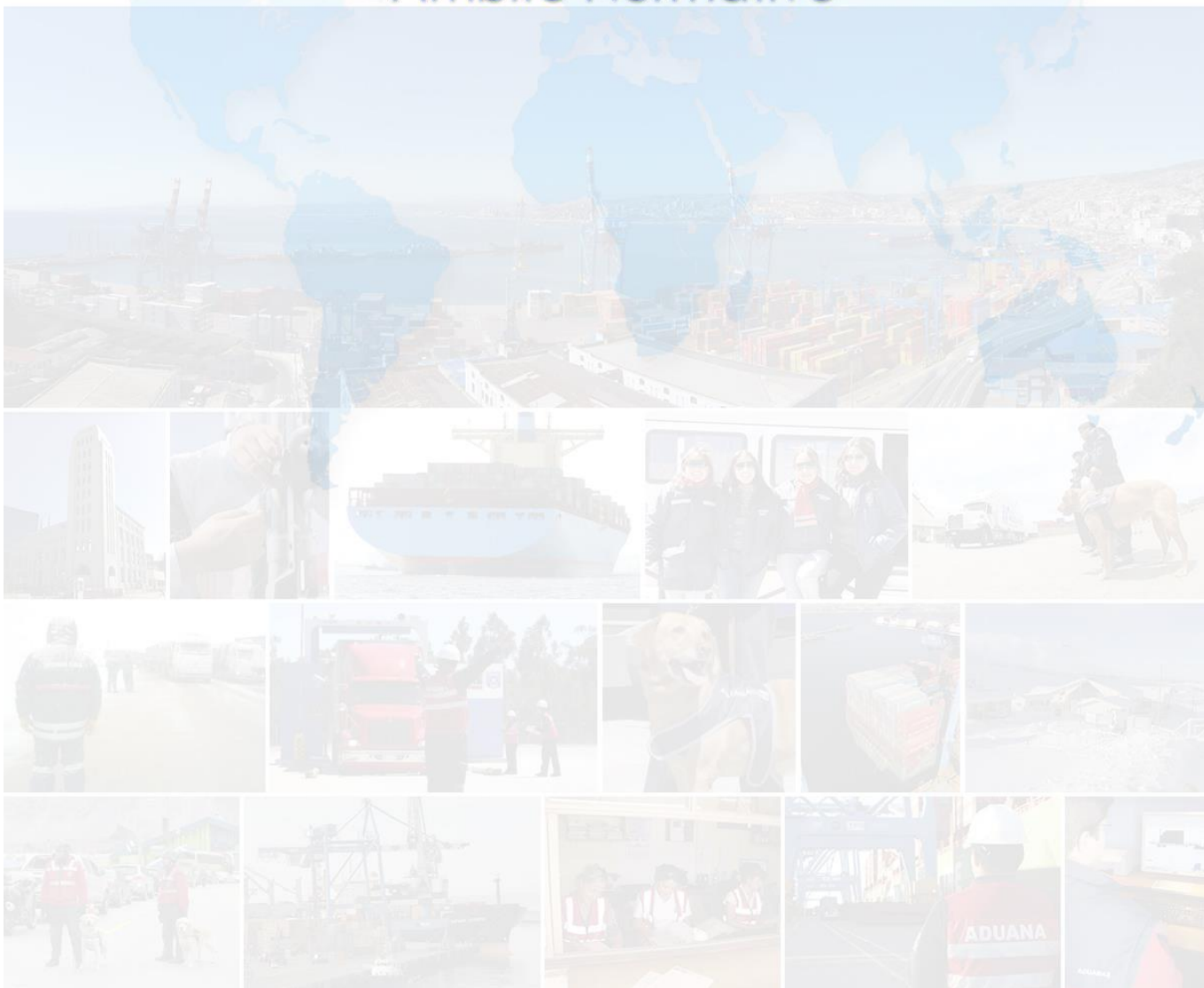
Dentro de otros desafíos para el 2015 en el ámbito general de fiscalización, se destaca:

- Actualizar Manual de auditoría.
- Implementar un Modelo de Selección por Operadores/Sectores asociados a agentes económicos.
- Desarrollar capacidades específicas para las áreas fiscalización a posteriori.
- Apoyar otros proyectos de la Reforma Tributaria vinculados al área de evasión.
- Apoyar al Proyecto de intercambio de información entre organismos públicos.



# Gestión Aduanera

## Ámbito Normativo



*“Contar con un marco normativo y sancionatorio armonizado en base a estándares internacionales de aplicación previsible y uniforme, para promover el cumplimiento de las regulaciones en materia de comercio exterior”.*

A.	IMPLEMENTACIÓN DE LA REFORMA TRIBUTARIA	18
B.	GESTIÓN JURÍDICA Y NORMATIVA	20
C.	AGENDA NORMATIVA	21
D.	PUBLICACIÓN ANTICIPADA	22
E.	GESTIÓN DE PROCESOS	22
F.	OTROS HITOS RELEVANTES	23
G.	DESAFÍOS 2015 - NORMATIVO	24

---

## **A. IMPLEMENTACIÓN DE LA REFORMA TRIBUTARIA**

Durante la etapa pre-legislativa de la Reforma Tributaria, se puso en conocimiento del Ministerio de Hacienda las medidas que formaron parte del proyecto de modernización de Aduanas, acordado entre el Servicio, el Ministerio de Hacienda y ANFACH durante el Gobierno anterior. Entre estas medidas, se seleccionaron aquellas que tenían más sintonía con la Reforma Tributaria propuesta.

Durante la etapa legislativa, se formularon opiniones relativas al proyecto de ley, las que fueron acogidas en varios casos. No obstante, el trabajo más arduo consistió en la coordinación interna de nuestro Servicio para la elaboración de las normas que la implementan, con la dictación de 5 resoluciones que reglamentaron las disposiciones aduaneras de la Reforma Tributaria. Adicionalmente, se constituyó una mesa técnico-jurídica de apoyo a las decisiones determinadas por la Comisión encargada de la elaboración de las normas.

Las medidas asociadas a la implementación de la Reforma Tributaria con impacto normativo, se abordaron a través de la elaboración de fichas de control de todos los hitos de cada medida, con informes quincenales al Ministerio de Hacienda, a objeto de llevar un control de la evolución y cumplimiento de los trabajos en cada materia.

Las medidas desarrolladas se indican a continuación:

### **a. Autodenuncio (Artículo N° 177 Ordenanza de Aduanas)**

Se sustituyó el contenido de este artículo, estableciendo de manera imperativa la obligación para el Servicio Nacional de Aduanas de no formular denuncia a quien incurra en una contravención aduanera de aquellas referidas en los artículos 173 al 176, siempre que se pusiere el hecho en su conocimiento antes de cualquier procedimiento de fiscalización y se pagaren los derechos aduaneros correspondientes.

Por lo anterior, se amplían los casos en que los administrados pueden autodenunciarse por una contravención aduanera, en la medida que se dé cumplimiento a las condiciones que la norma establece.

En virtud de esta modificación, por Resolución N° 7303 del 30.12.2014, se instruyó a las Aduanas sobre la aplicación de esta nueva normativa, la cual debe ser tenida en consideración al momento de realizar un procedimiento de control o fiscalización.

#### b. Partida 0036 del Arancel Aduanero Chileno

En virtud del Artículo N° 12 de la Ley 20.780 se incorpora en la Sección 0 del Arancel Aduanero la Partida 0036, la cual contiene mercancías que pueden ser importadas por los Cuerpos de Bomberos y la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos de Chile. Dichas mercancías corresponden a repuestos, elementos, partes, piezas y accesorios para mantenimiento, conservación, reparación y mejoramiento de los vehículos a que se refiere la subpartida 8705.30, y los materiales, herramientas, aparatos, útiles, artículos o equipos para el combate de incendios y la atención directa de otras emergencias causadas por la naturaleza o el ser humano, como accidentes de tránsito u otros análogos.

Dicha importación, conforme al nuevo N° 16 del artículo 12, letra B) del Decreto Ley N° 825, de 1974, queda exenta del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Para la aplicación de la referida partida a las mercancías allí señaladas, mediante Resolución N° 7.307 del 30.12.2014, se estableció el procedimiento para su importación exenta del pago de IVA.

#### c. Duda Razonable

Se sustituyeron los incisos segundo y tercero del Artículo N° 69 de la Ordenanza de Aduanas, y se incorporaron los incisos cuarto y quinto a este artículo.

Dichas modificaciones tiene por objeto perfeccionar el procedimiento actual por el cual el Servicio Nacional de Aduanas formula, en una declaración de destinación aceptada a trámite, una duda sobre la veracidad y exactitud del valor declarado, o de los documentos presentados que le sirven como antecedente.

En virtud de lo anterior, se modificarán por Resolución, los numerales 5.2 y 5.5 del Capítulo II del Compendio de Normas Aduaneras, estableciendo un procedimiento ajustado a la nueva normativa del referido artículo N° 69 de la Ordenanza.

#### d. Trazabilidad Fiscal

A través del artículo 4°, letra b) de la Ley 20.780 se incorporó el art. 13 bis al D.L. 828, el cual señala: "Los productores, fabricantes, importadores, elaboradores, envasadores, distribuidores y comerciantes de bienes afectos al Impuesto al Tabaco deberán incorporar o aplicar a tales bienes o productos, sus envases, paquetes o envoltorios, un sistema de marcación consistente en un sello, marca, estampilla, rótulo, faja u otro elemento distintivo, como medida de control y resguardo del interés fiscal. La información electrónica para la trazabilidad originada en el sistema de marcación referido anteriormente será proporcionado al Servicio mediante los sistemas informáticos que éste disponga con arreglo al presente artículo".



El objetivo del programa de trazabilidad es el controlar la aplicación del impuesto específico a la comercialización de cigarrillos y reducir la evasión asociada al contrabando. Por tanto, uno de los controles esenciales es aquel que realice nuestro Servicio en las fronteras del país, a objeto de fiscalizar el cumplimiento de esta norma por parte de todo aquel contribuyente sujeto a la obligación de sellaje que importe cigarrillos al país.

#### e. Digitalización y conservación de antecedentes y documentos a través de medios electrónicos

Esta medida establece el procedimiento a seguir por quienes realicen operaciones aduaneras a nombre de terceros y por quienes se encuentren sujetos a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduanas conforme al artículo 202, que requieran presentar antecedentes y documentos ante el Servicio Nacional de Aduanas, por medios electrónicos, siempre que dichos antecedentes o documentos no requieran de almacenamiento por parte de éste, se trate de presentaciones documentales y puedan ser almacenadas por el requirente, quien pueda dar fe de su autenticidad.

En este ámbito se emitió la Res. 7305 del 30.12.2014 que establece procedimiento a seguir.

Bajo el contexto de política pública enfocada a los temas de evasión y recaudación tributaria, nuestro Servicio ha reforzado sus estrategias de control y fiscalización, participando en el programa de **Control de Exportaciones de Productos Mineros (CPM)**, con el proyecto de “fortalecimiento de capacidades análisis físico/químico en Aduana, área laboratorio”, enfocado en potenciar el análisis de las muestras extraídas en las exportaciones de productos mineros, y mejorar la capacidad de control sobre los organismos externos registrados en el Servicio, como entidades autorizadas para emitir Informes de peso y/o de Calidad en las exportaciones de concentrado de cobre.

## B. GESTIÓN JURÍDICA Y NORMATIVA

### Gestión Jurídica

Durante el 2014, se recibieron 2279 documentos jurídicos, en virtud de lo cual, se generaron 4 informes jurídicos, dos de ellos ratificados, que se refieren a la prohibición de importación de vehículos usados y a la partida 0033.

Asimismo, el Servicio tuvo que defenderse en 123 causas tramitadas en los Tribunales Tributarios y Aduaneros (TTA). En materia de delitos aduaneros, se registraron 1.088 causas penales que se investigan. Además, los Directores Regionales y Administradores sumaron 686 Renuncias a Acción Penal, con una recaudación para el Fisco de Chile de \$1.342.072.877.

### Implementaciones y modificaciones normativas

Durante el año 2014, a raíz de requerimientos y cambios en la ley, se realizaron modificaciones al Compendio de Normas Aduaneras y al Manual de pagos, y se generaron nuevos procedimientos en

operaciones de ingreso y salida, los que se incorporaron a estos cuerpos normativos. A continuación, se presentan las principales incorporaciones y modificaciones:

- A raíz de la construcción de una nueva planta de fabricación de contenedores ubicada en el puerto de San Antonio, se modificó el Capítulo IV del C.N.A de la Resolución N° 4.587/2014.
- Se elaboró un nuevo procedimiento para toma de muestra de concentrados de cobre que sean transportados en contenedores comunes y del tipo sorteables.
- Se modificó el Capítulo IV numeral 5 sobre "Ingreso de Mercancías y Autorización de Salida" mediante la dictación de la Resolución N° 5.394 de 26.09.2014, que dota de mayor sustento jurídico y técnico al intercambio de datos e información entre Aduanas y otros operadores de comercio exterior.
- Para efectos de lograr una mejora en la información necesaria para análisis de Balanza de Pagos, se incorporó en el DUS datos sobre el plazo estipulado para pagar las operaciones de exportación normal, que utilizan la forma de pago "cobranza".
- En virtud de la dictación de la Ley N° 20.773, cuyo artículo N°4 establece un aporte de beneficio fiscal por 4 años de U\$0,2 por cada tonelada de carga general transferida que se importe o exporte por puertos nacionales, se confeccionó una resolución con modificaciones a la normativa aduanera con motivo de esta ley.

#### Proyectos de gestión normativa asociados a sistemas de Aduanas

- Manifiesto Marítimo Electrónico: se incorporó la transmisión de B/L Hijos, se estableció el calendario de presentación de B/L hijos en las principales Aduanas marítimas del país, se otorgó mayor plazo para la presentación de B/L provenientes de puertos peruanos, y se puso en vigencia la obligación de los almacenistas de recibir las cargas en base al manifiesto electrónico.
- Sistema de Regímenes Suspensivos: se dictó el Término Especial y Sistema Regímenes Suspensivos y se impartieron instrucciones sobre trámite anticipado y Sistema Regímenes Suspensivos.
- Sistema Declaración de Tránsito Interno (DTI): se dictaron instrucciones sobre el Sistema DTI y Redestinaciones, sobre el Sistema DTI y Redestinaciones, Abona DAPI, y se comunicó a las Aduanas el estado actual de incumplimiento de las DTI, reiterando el cumplimiento de las normas.

### **C. AGENDA NORMATIVA**

La Agenda Normativa es una herramienta de gestión de nuestro Servicio 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. Lo anterior, se desarrolla en base a propuestas de los usuarios internos y externos del comercio exterior.

## Agenda Normativa 2014

La Agenda Normativa 2014 quedó cerrada con la resolución exenta N° 14.218 del 30.12.2013, con 14 medidas de 37 propuestas. Entre las medidas consideradas, destacaron los mecanismos de control de minerales, actualización del concepto de equipaje y mejoras al sistema de manifiesto marítimo electrónico.

La Agenda Normativa 2014 formó parte de los compromisos del programa de mejoramiento de la gestión del Servicio.

## Agenda Normativa 2015

Luego del proceso de evaluación de 54 propuestas recibidas, la Agenda Normativa 2015 consta de 10 medidas, indicadas en la resolución 7304 del 30.12.2015, entre las cuales destacan el rediseño de la normativa postal, sistematización de la normativa relativa a puertos, actualización plazos exportación de servicios, entre otras.

### D. PUBLICACIÓN ANTICIPADA

La Publicación Anticipada pone a disposición de los operadores del comercio internacional distintos proyectos de modificación normativa, con el objetivo de recibir comentarios y minimizar errores o dificultades prácticas de aplicación a toda nueva normativa.

A continuación, se presenta un resumen de las publicaciones anticipadas generadas durante el 2014:

Por origen	Cantidad de proyectos publicados	N° de observaciones recibidas
Por agenda normativa	11	10
Por normativa general	9	5
Por Reforma Tributaria	4	4
TOTAL	24	19

### E. GESTIÓN DE PROCESOS

En lo que respecta a la gestión de procesos, se destacan las siguientes actividades durante el 2014:

- Levantamiento y análisis de procesos de negocio de las Aduanas de Talcahuano, Arica y Punta Arenas de ingreso, salida, tránsito, entre otros.
- Levantamiento y diagnóstico del proceso de envíos postales, para el futuro diseño de un nuevo modelo de operación y normativa asociada en los años siguientes.

- Apoyo a la gestión normativa y a la generación o actualización de sistemas, materializado en levantamiento de requerimiento de sistema de zona franca, levantamiento y documentación proceso de resolución anticipada, levantamiento proceso de interoperabilidad, y levantamiento y documentación del proceso de subastas.
- Capacitación técnica permanente a las Aduanas, mediante Visitas Técnicas, Talleres Zona Primaria, Pasavantes; Respuestas a Consultas, etc.

### Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX)

Durante el 2014, nuestro Servicio reafirmó su compromiso de colaboración del proyecto SICEX, apoyando la ejecución de la entrada en régimen del módulo de SICEX- Exportaciones y habilitando un ambiente tecnológico pre-productivo, que permite disponer, ante el usuario de SICEX, de un sistema certificado de fallas y más estable. Asimismo, se implementaron distintas funcionalidades para el módulo de SICEX-Exportaciones, tales como: IVV, Vistos Buenos, Advertencias, Notificaciones y Documento de Transporte Nacional (DTN), este último, correspondiente al registro de la Guía de Despacho ya tramitada en SII. En lo que respecta al ámbito de importaciones, en diciembre del 2014 se cerró el diseño de su piloto.

## F. OTROS HITOS RELEVANTES

### Coordinación Dakar

Por quinto año consecutivo, el Servicio ha coordinado los procedimientos aduaneros relativos al Rally Dakar. El 2014, esta actividad abarcó la zona entre Atacama y Tarapacá, y Coquimbo y Valparaíso. Lo anterior, involucró a las Aduanas de Chile, Bolivia y Argentina, con las cuales se realizó un trabajo conjunto para los controles de ingreso y salida de los vehículos y otras mercancías. Asimismo, se coordinaron procedimientos de control y fiscalización con la Subsecretaría del Ministerio del Deporte y otros Servicios involucrados (PDI, SAG, SNS).

### Proyectos en contexto del "Programa control de tráfico ilícito – PCTI"

El PCTI cuenta con un presupuesto aprobado 2015 a nivel de Servicio de MM\$ 4.578,7 con 2 proyectos:

- Fortalecer la fiscalización de mercancías de compleja identificación, a través de técnicas analíticas instrumentales para ampliar el análisis de productos químicos y mercancías de diferente naturaleza.
- Optimizar el control de sustancias agotadoras de la capa de ozono mediante el análisis químico instrumental, a través del desarrollo e implementación de técnicas analíticas, según estándares internacionales, considerando instrumental químico, insumos, equipamiento, entre otros.

### Proyectos en contexto del "Programa auditoría a posteriori – AAP"

El APP cuenta con un presupuesto aprobado 2015 a nivel de Servicio de MM\$ 1.069,3, con 1 proyecto:

- Biblioteca Digital - Sistematización Normativa y de Técnicas Aduaneras: herramienta informática de consulta de documentos digitalizados, para la publicación ordenada por temas, que facilite la búsqueda avanzada de información por tipo de documento, fecha, tema y/o subtema, N° de documento o palabras claves. Esta Biblioteca tiene alcance de consulta interna y su objetivo es reducir tiempos de búsqueda de información por parte del personal en el desarrollo de sus funciones, mejorando la productividad de los funcionarios, calidad y oportunidad del trabajo.

## **G. DESAFÍOS 2015 - NORMATIVO**

En lo que respecta a los desafíos para el año 2015 asociados a la gestión jurídica, se destaca lo siguiente:

- Culminar el proceso de implementación de la Reforma Tributaria, a través de la producción de normativa asociada a la misma, con la dictación del reglamento que fijará el procedimiento asociado a la trazabilidad del cigarrillo y de otras mercancías reguladas en el D.L. 828.
- Realizar seguimiento y evaluación de la operación de las normas de Reforma Tributaria.
- Continuar el proceso de modernización de Aduana, a través de la preparación de las primeras redacciones de las modificaciones legales, y acompañamiento al Ministerio de Hacienda en el proceso de debate legislativo.
- Desarrollar un proceso de discusión y elaboración de una nueva política sancionatoria aduanera, que reemplace la actual política que adolece de lentitud, burocracia y escaso efecto disuasivo por las tímidas sanciones que contempla.

En lo que respecta a los desafíos asociados a la gestión normativa, se destaca lo siguiente:

- Continuar con mejoras en los Sistemas de Manifiestos Aéreos y Marítimos, Sistema DTI y Sistema Regímenes Suspensivos. Asimismo, retomar el desarrollo del Sistema Almacenes
- Actualizar el Compendio de Normas Aduaneras en lo que respecta a Manifiesto Marítimo, y Sistema DTI.
- Continuar con los trabajos de Interconexión entre Aduana y Puertos, y las solicitudes de Intercambio de Información de organismos públicos y privados.
- Revisar y mejorar el Manual de Pagos en el Sistema de Denuncias, Cargos y Reclamaciones.
- Uniformar la normativa asociada a las Solicitudes de Modificación a Documento Aduanero.
- Revisar y Perfeccionar la normativa asociada a los cuadernos ATA.
- Desarrollar con el SII y Hacienda el programa de Trazabilidad Fiscal del Impuesto a los Tabacos, a fin de controlar la aplicación del impuesto específico a la comercialización e importación de cigarrillos y reducir la evasión asociada al delito de contrabando.
- Continuar con el desarrollo de proyectos de sistemas informáticos, tales como: Manifiesto Marítimo Electrónico; Declaración de Tránsito Interno (DTI); Sistema de Regímenes Suspensivos; entre otros.

En el marco de los desafíos asociados a técnicas aduaneras, se destaca lo siguiente:

- Elaborar Informes Técnicos en relación a materias de valoración, origen y clasificación, a solicitud del departamento de Defensa Judicial, con motivo de las reclamaciones ante los TTA.
- Suscribir, en conjunto con el SII, Acuerdos Anticipados de Precios.
- Elaborar propuestas de Resoluciones Anticipadas, según requerimientos.
- Elaborar documentos técnicos en materias de valoración, clasificación y origen.
- Implementar la recepción y validación de Certificados de Origen digital.
- Prestar asesoría técnica a usuarios internos y externos, en materia de clasificación, valoración, origen y subasta de mercancías.





- Generar un proceso continuo de capacitación en materias técnicas.
- Implementar los procedimientos de verificación de origen de las mercancías, en el marco de Fiscalización A Posteriori.

Los desafíos asociados a la gestión de procesos, se describen a continuación:

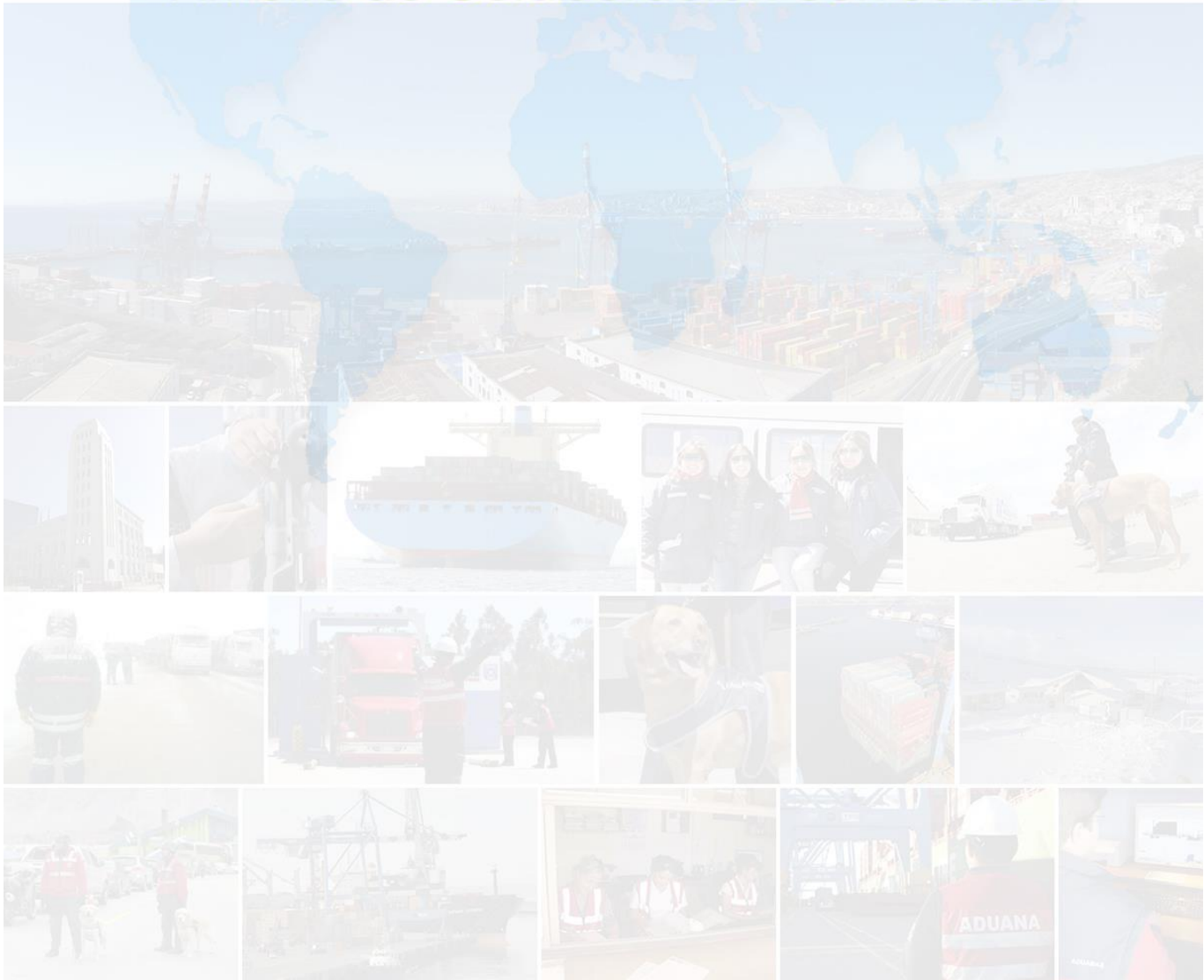
- Diseñar un nuevo modelo de proceso postal y de la normativa asociada.
- Levantar el modelo de operación y apoyo al diseño normativo del proceso de recepción y conservación de documentos electrónicos.
- Definir los requerimientos y apoyar el diseño normativo del proyecto sistema zona franca.

En lo que respecta específicamente al proyecto SICEX, los desafíos 2015 son los siguientes:

- Incorporar mejoras al módulo de SICEX- Exportaciones.
- Participar en el análisis de la solución "Conexión con privados SICEX".
- Participar en la construcción e implementación del piloto y módulo completo de SICEX- Importaciones.
- Apoyar la inclusión dentro del piloto del módulo SICEX- Exportaciones, a Agentes de Aduana de la quinta región, a través de la disposición de un recurso capacitado en "formador de formadores" para acompañamiento de los Agentes incorporados.
- Capacitar en SICEX al interior de la Aduana.

# Gestión Aduanera

## Ámbito de Colaboración con Socios



*“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”.*

A.	VINCULACIÓN CON ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DEL COMERCIO EXTERIO	27
B.	VINCULACIÓN INTERNACIONAL	29
C.	GESTIÓN COMUNICACIONAL	31
D.	DESAFÍOS 2015 – COLABORACIÓN CON SOCIOS	32

---

## **A. VINCULACIÓN CON ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DEL COMERCIO EXTERIOR**

Durante el año 2014, el Gobierno planteó un nuevo lineamiento asociado a la ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, plasmándola en el Instructivo Presidencial N° 007 de Participación Ciudadana. En virtud de lo anterior, nuestro Servicio modificó la resolución que aprueba los mecanismos de Participación Ciudadana, replanteando una nueva ejecución de los mismos.

Sin perjuicio de las modificaciones generadas por el Gobierno en esta materia, nuestro Servicio dio el debido cumplimiento a las labores comprometidas para el año 2014.

### **Acceso a información pública**

La dirección de nuestro 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.

Durante el año 2014, y a la fecha, se ha llevado 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 óptimo de la ley de Transparencia, por parte de todas las unidades responsables del Servicio; entre otras.

En lo que respecta específicamente a OIRS, destacó durante el 2014 el alto cumplimiento de compromisos de mejora de la gestión respecto de la oportunidad de la entrega de la información, alcanzando un 99,1% de respuestas entregadas en menos de 7 días hábiles, aun cuando el plazo legal es de 10 días hábiles.

Otro hito alcanzado fue la realización de 143 actividades de difusión, desarrolladas por las 17 oficinas OIRS del Servicio en todo el país, quienes representaron a la institución en plazas ciudadanas, recibieron estudiantes, capacitaron instituciones pares, a municipalidades y otros servicios públicos, y participaron en ferias internacionales como Fidae, Expo Naval, EXPONOR, entre otras.

En lo que respecta a la calidad de la atención en fronteras, durante el 2014 se logró la incorporación en el programa anual de Capacitación, la formación en Calidad de Atención a Usuarios.

### Cuentas Públicas del Servicio Nacional de Aduanas

Durante el año 2014, se realizaron cuentas públicas de carácter virtual y participativo, solo en las Aduanas Regionales en las que no hubo cambio de dirección durante el año 2014, correspondientes a Antofagasta, Punta Arenas, Iquique, Coquimbo y Talcahuano. Dichas cuentas públicas, fueron publicadas en nuestro sitio Web para la recepción de comentarios por parte de la ciudadanía.

### Consultas ciudadanas

Nuestro Servicio mantuvo las instancias mediante las cuales la ciudadanía expresa sus comentarios y observaciones sobre las materias y normas aduaneras, a través de la ejecución de los mecanismos de consultas ciudadanas, correspondientes a Agenda Normativa y Publicaciones Anticipadas.

### Instancias público – público y público - privadas

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 relacionadas con el comercio exterior de Chile.

Además de la instancia anterior, nuestro Servicio mantuvo interacción a través de reuniones de trabajo, talleres de capacitación, análisis de casos, propuestas de normativas, entre otros, con diferentes organismos externos, tales como: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Economía, Ministerio de Energía, Ministerio de Transportes, Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, ProChile, Difrol, Instituto de Salud Pública (ISP), Cámara de Comercio de Santiago, Cámara Aduanera y Anagena.

En lo que respecta a instancias público - público y público – privadas en las que participan las direcciones regionales y administraciones de nuestro Servicio, cabe destacar que estas mantuvieron 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; Mesa Pública Privada para el desarrollo del comercio exterior de la Región de Aysén; FOLOVAP de la Región de Valparaíso; Mesa del Comité de facilitación del Aeródromo La Florida de Serena; entre otras.

### Gestión de archivos

Otra de las prioridades en las que se ha abocado el Servicio corresponde a la correcta gestión de archivos, cuyo fin es resguardar, organizar, disponer y recuperar la información que produce nuestro

Servicio a través de su quehacer. En este sentido, se llevó a cabo el proceso de desecho de los documentos sin carácter oficial de las bodegas y depósitos de archivos de la Dirección Nacional de Aduanas.

## **B. VINCULACION INTERNACIONAL**

Durante el 2014 se desarrollaron diversas actividades asociadas a la vinculación internacional de nuestro Servicio, de las cuales destacan:

### **Organización Mundial de Aduanas (OMA)**

Chile pasó a ocupar un puesto dentro del Comité de Auditoría de la OMA, instancia encargada de dar seguimiento al funcionamiento interno de la organización. Por otro lado, a partir de diciembre de 2014, nuestro Servicio pasó a ocupar un puesto en la Comisión Política de la OMA, órgano ejecutivo más importante de la organización.

La Aduana de Chile patrocinó la elección del Secretario General Adjunto de la OMA, cargo obtenido por nuestro país en junio de 2014.

En lo que respecta a nuestros funcionarios, se destaca el beneficio de 2 cupos en el programa de becas en español, la concreción de pasantía a ganadores del concurso de innovación en la OMA y en la Aduana de Bélgica y de España, la designación de un funcionario como facilitador en los cursos que imparte la OMA sobre liderazgo y gerencia pública, la realización de una misión de diagnóstico en Bolivia por parte de una funcionaria, y la elección del Jefe del Departamento de Valoración como presidente del Comité de Valoración de la OMA.

Otro hito a destacar, es que la Oficina Regional de Enlace de Inteligencia, RILO (Regional Intelligence Liaison Office), bajo la coordinación de la Oficina de Chile, realizó su reunión anual en Guayaquil, Ecuador en noviembre de 2014.

### **Organización Mundial de Comercio (OMC)**

En lo que respecta a temas vinculados con la OMC, nuestro Servicio participó en el proceso de negociación del Acuerdo de Facilitación, presentado propuestas que hicieron posible la adhesión del acuerdo por parte de Cancillería, Hacienda y de los entes privados y públicos interesados en dichas normas. Asimismo, el Servicio participó en el examen de política comercial de la OMC a Chile.

### **Cooperación Económica de Asia Pacífico (APEC)**

Se desarrolló el seminario sobre el Chockepoint 8, relativo a la armonización sobre normas de tránsito aduanero para mercancías que reclaman trato preferencial, el cual fue organizado por la Aduana de Chile en Beijing, y financiado a través de un proyecto APEC. La finalidad del seminario fue introducir directrices comunes entre las economías APEC, a objeto de uniformar las normas relativas a este tema. En diciembre de 2014 las Guidelines fueron aprobadas.

### Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Se gestionó la realización de cursos sobre Liderazgo y Gerencia Pública, OEA y Gestión Integrada de fronteras. El BID otorgó 40 plazas por cada curso, las que fueron compartidas con otros organismos públicos y privados.

### Fondo Monetario Internacional (FMI)

Se gestionó la misión del FMI, Departamento de Finanzas Públicas, sobre Gestión de Riesgos, cuyo informe final fue remitido en junio de 2014.

### OEA/C-TPAT

Se gestionó la misión del programa C-TPAT de USA, auspiciado por la Organización de Estados Americanos, a efectos pudiesen revisar el proyecto OEA Chile.

### Pasantías

Se realizó una pasantía de laboratorio con la Aduana Argentina, una pasantía de RRHH con la Aduana de México, 28 cursos/talleres para funcionarios de la Aduana en el extranjero, beneficiando a 32 funcionarios, y un seminario público privado sobre Competitividad Aduanera, en el marco del CAPP.

### Acuerdos de Cooperación Aduanera

Durante el 2014, el Ministro de Hacienda firmó el Acuerdo de Cooperación Aduanera entre Chile y Estados Unidos. Asimismo, se negoció técnicamente el acuerdo de cooperación aduanera con Canadá y un nuevo Acuerdo con Mercosur, que se espera poner en vigencia durante el 2015. Finalmente, se firmó el Acuerdo de Cooperación Aduanera entre Chile e Israel.

### Consejo de Seguridad Radiológica (CONSER)

Se destacó la activa participación del Servicio como miembro permanente en el CONSER, participando 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).

### Temas fronterizos

Se puso en funcionamiento el control integrado de Barrancas Blancas (III Región). Además, se implementó el sistema de vehículos particulares en el paso San Sebastián.

Se realizaron 2 ejercicios en el marco del GAFISUD (Grupo de Acción Financiera de Sudamérica), con la participaron 17 países latinoamericanos incluido Chile. Las Aduanas que participaron, considerando su alto tránsito de pasajeros, fueron Arica, Iquique y Metropolitana, específicamente en las Avanzada de Chungara, Colchane y A.A.M.B., respectivamente, obteniendo 29 hallazgos equivalentes a US\$ 505.370.

Negociaciones comerciales en materia internacional y en materia normativa – técnica, en relación al origen de la mercancía

En materia de negociaciones internacionales de acuerdos comerciales, la participación de nuestro Servicio como asesor técnico se ha materializado en:

- Acuerdo Transpacífico de Asociación Estratégica (TPP) que reúne a 12 países del arco Asia Pacífico, destinado a constituir la zona de libre comercio más extensa a nivel mundial. Durante el año 2014, se ha continuado prestando asesoría técnica en los Capítulos correspondientes a Reglas de Origen y Textiles, se espera que concluya la negociación del Tratado durante este 2015.
- Intervención en primera fase de negociación de Tratado de Libre Comercio Chile – Indonesia.
- Inicio de la negociación de un TLC entre Chile e Indonesia y el Servicio Nacional de Aduanas, participando activamente en aras de prestar asesoría técnica experta requerida por DIRECON del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Comisiones Administradoras de Tratados y Acuerdos de Libre Comercio.
- De manera continua, y atendido el carácter altamente especializado de las materias consultadas por las Partes en las instancias administradoras de los Acuerdos y Tratados de Libre Comercio, se ha participado durante el año 2014, en comisiones administradoras de los Tratados y Acuerdos comerciales vigentes. Destacan en este sentido las comisiones administradoras de los Acuerdos con Estados Unidos; China; Japón; Vietnam; Australia, Mercosur (ACE 35), Unión Europea y EFTA.

En materia normativa – técnica relacionada con el Origen de las mercancías, las actividades 2014 pueden resumirse en:

- La contribución en la labor interpretativa y de aplicación de TLC por parte de los TTA. Así como Incremento del refuerzo fundado de la posición del Servicio en materia de Origen ante nueva justicia Tributaria y Aduanera.
- Trabajo de coordinación interno con Areas Jurídica y de Fiscalización como Depto. de Fiscalización A Posteriori, Departamento de Defensa Judicial y Depto. de Informes y Asesoría Jurídica.
- Énfasis en áreas de capacitación vinculadas a la implementación de los Tratados y Acuerdos Comerciales vigentes en Chile
- Avances en implementación de la certificación de origen digital en el marco de ALADI.

### **C. GESTIÓN COMUNICACIONAL**

#### Acciones de Difusión

Se destacó la realización de Plaza Ciudadana ampliada en el muelle Prat con motivo del Día Internacional de Aduanas; el diseño y gestión de las campañas de Marketing verano 2014 “Aduana Te

protege" y Campaña de medios "Mundial Brasil 2014"; la coordinación y gestión en Ferias Internacionales (Fidae, Exponaval y Exponor) y Nacionales (Prochile en Antofagasta y Frutillar y la Feria del Mar de Quintero); el desarrollo de talleres de procedimientos comunicacionales en regiones para difundir y estandarizar los protocolos existentes en materia de relación con los medios de prensa. Se realizaron en Arica, Iquique, Metropolitana, Puerto Montt y Osorno.; y el diseño, producción y distribución de elementos promocionales dirigidos a públicos objetivos de la institución internos y externos.

#### Apoyo y Gestión Comunicacional

Se destacó la gestión en ceremonias institucionales tales como: Homenaje a Bomberos de la institución que trabajan en Incendio que afecta a la ciudad de Valparaíso, Premiación de Concurso de Dibujo Infantil y actividades realizadas en el marco de las acciones de capacitación que desarrolla el servicio.

Asimismo, el apoyo en la administración y alimentación de la plataforma de Modernización Participativa, la cual canalizó ideas de todos los funcionarios. Finalmente, el diseño, licitación y distribución de módulos de autoconsulta para agilizar trámites en frontera.

En materia de gestión institucional desarrollada en materia de difusión externa, se destacó la difusión gratuita del video institucional en aeropuerto de Santiago y en rutas internacionales de Tur Bus.

#### Labor periodística

Se desarrollaron puntos de prensa especiales con motivo de destrucción decomiso de camisetas de fútbol (Santiago), cigarrillos (Valparaíso) y entrega de camión escáner (Iquique). Además, se elaboraron 266 notas de prensa de diferentes ámbitos aduaneros.

La correcta administración de Twitter institucional, ha atraído gran cantidad de ciudadanos. A la fecha, la cuenta institucional cuenta con más de 5 mil seguidores, generando 2.800 tweets y 755 archivos multimedia relacionados a la gestión aduanera. Asimismo, cabe destacar el desarrollo de 12 mil reproducciones de materiales audiovisuales en canal de Youtube.

### **D. DESAFÍOS 2015 – COLABORACIÓN CON SOCIOS**

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.
- Implementar la ley del Lobby en nuestro Servicio a través del desarrollo del reglamento y manual correspondiente, desarrollo seminarios dirigidos a los sujetos pasivos para apoyar su puesta en marcha, y de capacitaciones dirigidas a los asistentes técnicos para el uso de la plataforma de lobby.

-





- Gestionar variados encuentros del Consejo Aduanero Público – Privado (CAPP), desarrollando un mayor enfoque de diálogo asociado a los temas atinentes al comercio exterior de Chile.
- 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, es decir, a nivel de Dirección Nacional y de Direcciones Regionales. Dicho proceso estará constituido por cuentas públicas presenciales, con las organizaciones públicas y representantes de las organizaciones de la sociedad civil, y cuentas públicas virtuales, complementaria a la jornada presencial, en la que podrá participar cualquier ciudadano interesado, enviando sus comentarios o dudas electrónicamente.
- 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, 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).
- Concretar la actualización y migración del sistema de administración de solicitudes ciudadanas MS Dynamics CRM, ya que la versión en uso (4.0) adquirida en 2009, debe ser reemplazada por la versión 2013 recientemente adquirida por el Servicio. Lo anterior, permitirá que nuestros funcionarios OIRS cuenten con una herramienta más eficiente y moderna que apoye la atención ciudadana.
- Mantener los actuales estándares de atención, en cuanto a oportunidad de entrega y cobertura de la información que se entrega proactivamente a la comunidad y usuarios.
- Cumplir con los desafíos que imponen los compromisos del Servicio en el ámbito de la Participación Ciudadana.
- Concretar la implementación del Proyecto Contact Center y su integración operativa con la OIRS de la Dirección Nacional.

Para el año 2015, existen diversos desafíos asociados a la vinculación internacional, de los que se pueden mencionar:

- En el marco de la OMA, organizar la Conferencia Regional de Directores Generales de Aduanas de las Américas y Caribe (CRDGA), la COMALEP en abril de 2015, y el seminario público privado entre las Aduanas y el sector privado de la región de las Américas.
- Implementar el Acuerdo de Facilitación de Comercio de la OMC.



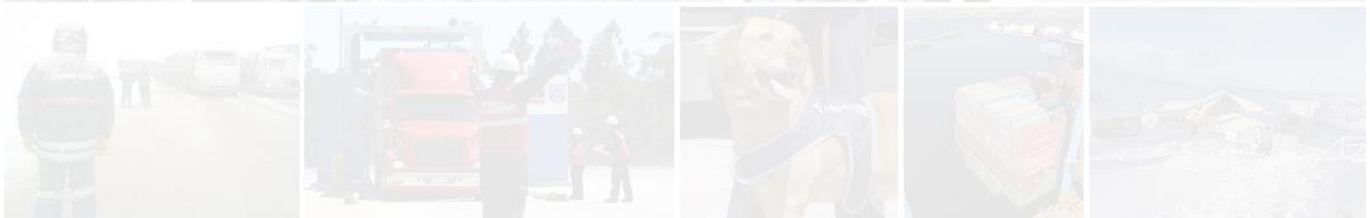
- Dar seguimiento a la implementación de las Guidelines sobre el Chockepoint 8, proyecto financiado por APEC, y desarrollar una metodología de evaluación.
- Firmar y poner en vigencia del Acuerdo de Cooperación Aduanera con Canadá y Mercosur.
- Iniciar negociaciones de un acuerdo entre las Aduanas de Chile e India.
- Proponer un Memorándum de entendimiento entre las Aduanas de México, Colombia, Perú y Chile, en el marco del Acuerdo de la Alianza del Pacífico, a fin avanzar en temas de manera conjunta.
- Desarrollar una agenda de trabajo bilateral con Bolivia. Asimismo, dar continuidad a la agenda de trabajo con Argentina y Perú.
- Concluir desarrollo de la conectividad entre Chile y Argentina bajo el sistema SINTIA.
- Desarrollar de pasantías otorgadas por Chile a las Aduanas de Perú y Paraguay.

En lo que se refiere a gestión comunicacional, los desafíos más relevantes se describen a continuación:

- Fortalecer la política comunicacional para el SNA junto con definir e implementar la estrategia asociada a ella. Asimismo, generar de un Plan de Comunicaciones que contemple: gestión de contenidos, gestión de prensa, de relaciones públicas, de comunicación interna, de crisis, y de los asuntos públicos.
- Correcta actualización de la web institucional e intranet.
- Generar un apoyo logístico, cobertura y difusión encuentro Puerto Natales en ocasión al desarrollo de CRDGA, COMALEP y la reunión de las aduanas de América con el sector privado.
- Difusión de la Reforma Tributaria que permita acercar los contenidos de la Reforma a los ciudadanos que se interactúan con el Servicio, se constituye como prioridad.
- Formación de equipos de apoyo: se gestionará el apoyo de equipos o encargados de facilitar la comunicación interna y externa en cada región y administración. Con dicho complemento se potenciará soluciones específicas para realidades únicas que se expresan en la necesidad de ser reconocidos.

# Gestión Aduanera

## Ámbito de Gestión y Desarrollo RRHH



*“Instalar un modelo estratégico de gestión de personas basado en competencias, alineado con los recursos, valores, directrices y capacidades del SNA en el marco general del servicio público de Chile y el trato digno de las personas”.*

A.	GESTIÓN DE PERSONAS_	36
B.	DESAFÍOS 2015 – RECURSOS HUMANOS	37

---

## **A. GESTIÓN DE PERSONAS**

### Continuidad Operacional

Durante el año 2014 se autorizó la contratación de 46 cargos para el Programa Control Tráfico Ilícito. Los cargos asociados al programa se basaron en tres perfiles: un Encargado del Centro Canino y un Encargado el Recurso Canino, ambos con desempeño en la Administración de Aduana Los Andes; y 44 Operadores de Control del Tráfico Ilícito como Fiscalizadores con desempeño en las Aduanas de Arica, Iquique, Antofagasta, Los Andes, Metropolitana, Valparaíso, San Antonio, Talcahuano, Osorno, Puerto Montt y Punta Arenas.

Durante el año 2014, en conjunto con el Servicio Civil, se realizó el concurso para proveer el cargo de Director Nacional de Aduanas, el que fue nombrado durante el mes de octubre de 2014. Del mismo modo, se efectuaron los nombramientos de los Subdirectores de Informática y Jurídica.

En el último trimestre del año 2014, se realizaron los concursos para los cargos de Director/a Regional de Aduana Metropolitana, Coyhaique, Arica, Puerto Montt y Antofagasta; y para el cargo de Subdirector(a) Administrativa.

### Proyecto de Fortalecimiento de Capacidades para el Control Aduanero

Proyecto orientado a implementar 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. En su primera etapa, se invirtieron más de \$120 millones en la habilitación y equipamiento de nuevas dependencias, considerando 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 para 25 personas, una sala de estudios y un laboratorio de computación para 25 personas.

### Reestructuración de la Subdirección de Recursos Humanos.

Mediante Resolución Exenta N°3853/07.07.14 que modificó la Resolución Exenta N° 5259/27.08.97, se realizó la reestructuración de la Subdirección de Recursos Humanos para adecuarla a las actuales necesidades del Servicio, a objeto de favorecer la innovación, desarrollo y participación de las personas de la Subdirección, ubicándolas estratégicamente en todas sus áreas de desarrollo.

Se creó el Departamento de Prevención de Riesgos, Higiene y Seguridad, y las Unidades de Innovación y Desarrollo Organizacional, y Gestión y Calidad, ambas dependientes de la Subdirección de Recursos Humanos. Adicionalmente, se modificaron las funciones de los Departamentos de Personal; Capacitación; y Bienestar y Calidad de Vida.

Instalación de modelo de gestión de personas que integre las necesidades del Servicio: Diccionario Competencias Transversales y Específicas.

Durante el 2014, se elaboró en conjunto con consultora externa, una propuesta de Diccionario de Competencias Transversales y Específicas por estamento para el SNA. Lo anterior, surgió del análisis de la misión, visión, objetivos, cultura, valores y particularidades inherentes a las funciones del Servicio.

#### Procedimientos del Departamento de Personal

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se realizó el levantamiento de 8 procedimientos, a objeto de dar cumplimiento a la Norma ISO 9001 vigente, aplicando el mejoramiento continuo de la calidad a los procesos y servicios.

### **B. DESAFÍOS 2015 – RECURSOS HUMANOS**

En lo que respecta a los Procesos de Reclutamiento y Selección, para el año 2015 se autorizó la contratación de 242 cargos para seguir reforzando el Programa de Control Tráfico Ilícito y especialmente con motivo de la implementación de la Reforma Tributaria en las distintas áreas del Servicio.

Para la Reforma Tributaria se han provisto los siguientes cargos: 24 Técnicos de Apoyo a la Gestión Aduanera, para las Aduanas de Arica, Iquique, Antofagasta, Metropolitana, San Antonio y Puerto Aysén; 5 Auditores Aduaneros para las Aduanas de Antofagasta, Metropolitana, Valparaíso, Talcahuano y Puerto Montt; 2 Especialistas Mineros para el Depto. de Fiscalización a Posteriori; 2 Químicos Control Minero para el Subdepartamento de Laboratorio Químico; y 2 Ingenieros en Software, 01 Encargado de Gestión Informática y un 01 Técnico Programador, para la Subdirección Informática.

En relación a los cargos de tercer nivel jerárquico, durante el año 2015 se llamará a concurso el cargo de Jefe de Departamento de Personal. A su vez, 15 cargos de Jefe de Departamento de Tercer Nivel se encuentran sujetos a una eventual renovación por 3 años, de lo contrario, correspondería llamarlos a concurso.

En lo que respecta a los Sistemas de Turnos, durante el año 2015, analizará la implementación de un sistema informático para la gestión de turnos (SIGET), que facilitaría el mecanismo de designación de estas funciones, minimizando la ocurrencia de los vicios detectados por la CONATUR.

En cuanto al Proyecto de Fortalecimiento de Capacidades para el Control Aduanero, en su segunda etapa, 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.

En lo que respecta al Programa de apoyo a la Desvinculación, durante el 2015 se llevará a cabo el Plan de Asesoría Previsional para un futuro proceso de desvinculación, además de la realización de Jornadas de desvinculación para funcionarios de la zona norte y sur.

En cuanto a los Criterios de Género y No Discriminación, se trabajará fuertemente en la inclusión y adopción de criterios de género y no discriminación en la gestión de personas; a través del fortalecimiento del rol de la Comisión de Género del Servicio Nacional de Aduanas, capacitación a actores claves de la institución en materias de género y la Inclusión de estos criterios en la gestión de personas, en una primera etapa en los procesos de selección.

En cuando a la Seguridad Laboral, se implementarán proyectos orientados a mejorar las condiciones de trabajo seguro y disminuir la ocurrencia de accidentes, y en caso que enfermedades profesionales o accidentes del trabajo ocurrieran, éstos presenten cada vez menor gravedad.

También se focalizarán los esfuerzos en la realización de un estudio para el almacenamiento de sustancias, de acuerdo a sus características y peligrosidad.

En lo que respecta a la 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 presentará la Política de Gestión de Personas.

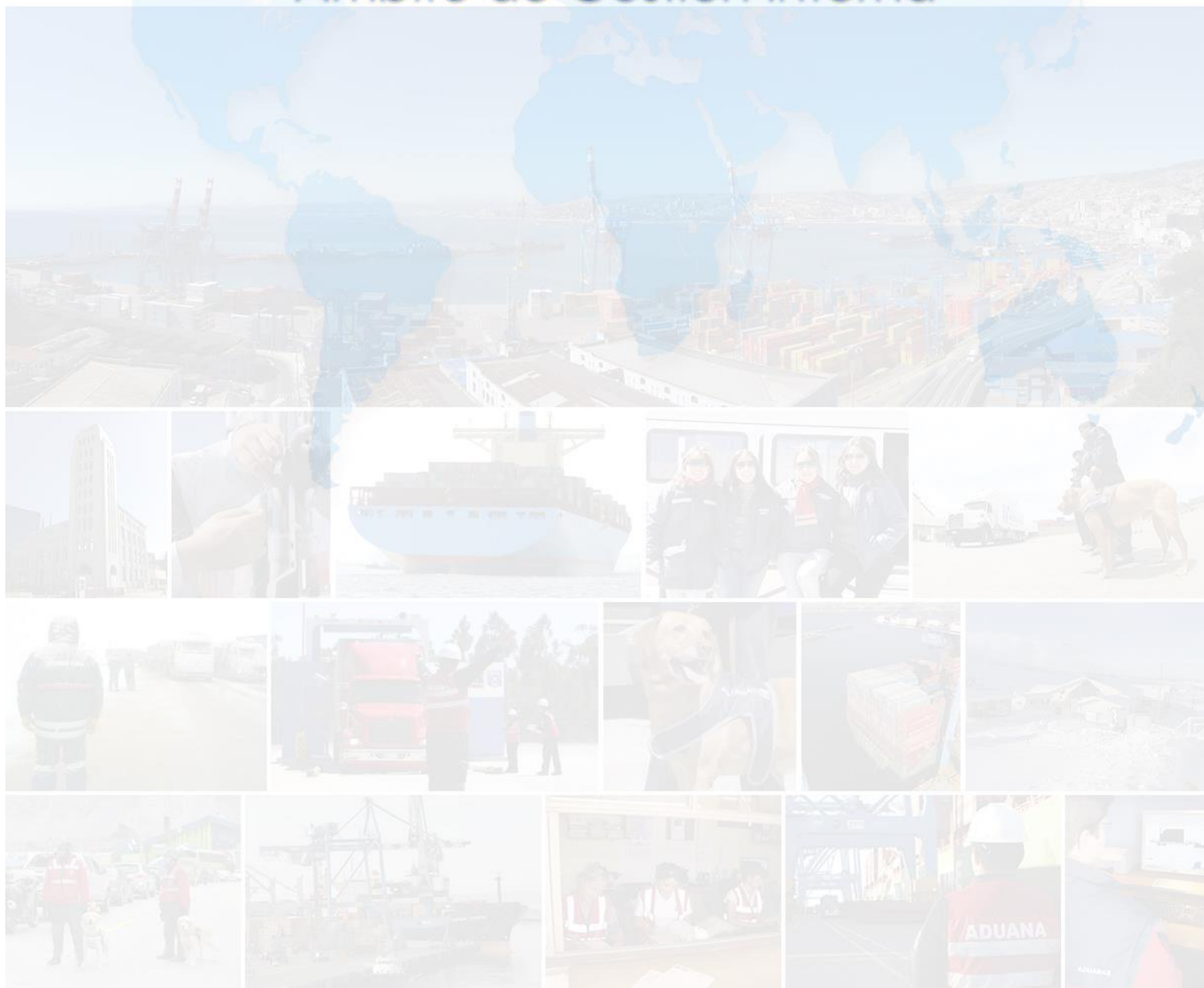
También iniciará un proceso participativo de validación institucional del Diccionario de Competencias Transversales y Específicas por Estamento, el cual servirá de insumo para la construcción de perfiles de cargo del Servicio.

Como parte del proceso de instalación de este modelo, se apoyará al Comité Directivo y Mesa de Modernización en el ámbito de estudio dotacional que permita responder a las necesidades de gestión de las Aduanas, tanto a nivel central como regional. Otro aspecto es la colaboración en el levantamiento de la estructura óptima del Servicio y la identificación de los puestos claves y su gestión, a fin de asegurar la continuidad operacional y la calidad de Servicio entregada a la comunidad.

En relación al mantenimiento y ampliación de la certificación bajo Norma ISO 9001, del ámbito de recursos humanos, nuestro Servicio asegurará que el personal con responsabilidades asignadas y definidas en el Sistema de Gestión de la Calidad es competente en base a su educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

# Gestión Aduanera

## Ámbito de Gestión Interna



*“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”.*

A.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTARIA	40
B.	GESTIÓN FINANCIERA	41
C.	GESTIÓN DE PROCESOS	42
D.	CONTROL DE GESTIÓN	43
E.	PLAN INFORMÁTICO INSTITUCIONAL	44
F.	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS	44
G.	ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS	45
H.	DESAFÍOS 2015 – GESTIÓN INTERNA	45

## **A. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTARIA**

La gestión administrativa y financiera del Servicio tuvo un rol preponderante en la formulación del presupuesto necesario para implementar la Reforma Tributaria y el Programa del Control del Tráfico Ilícito, que implicó grandes inversiones en tecnologías de vanguardia para la fiscalización no invasiva.

Con un presupuesto aprobado para el año 2014 de M\$ 56.155.855, llegando a fin de año a un monto de M\$ 67.275.222, al 31 de diciembre, se devengó el 99,991% del presupuesto, cumpliendo con todos los objetivos de gasto que se habían planificado.

Con la ejecución alcanzada, se logró gestionar la obtención, asignación y aplicación de los recursos financieros, materiales y servicios de apoyo logístico requeridos, velando por el desarrollo de los proyectos destinados a facilitar y potenciar la realización de las actividades aduaneras.

En materia de adquisiciones, durante el año 2014 ascendieron a un monto transado de M\$ 10.611.621; correspondiente a 3.679 procesos, de los cuales un 39% fueron licitaciones públicas, 43% por Convenio Marco y 18% por Trato Directo.

Respecto a la Formulación Presupuestaria 2015, se aprobó el 95% del mismo, significando un aumento nominal del presupuesto en 15,5%. Con respecto a los programas, se obtuvo el 100% del presupuesto solicitado para la Reforma Tributaria, la continuidad del Programa Control Tráfico Ilícito, para el 2º año y la obtención del 100% del presupuesto de Inversión en Infraestructura.

### **Principales adquisiciones y actividades desarrolladas en materia presupuestaria**

- 1 equipo de rayos X móvil \$1.445.000.000
- 10 set de equipos para detección de contrabando \$184.961.700
- Módulos habitacionales avanzada de El Loa \$ 139.512.625
- Fabricación e instalación mobiliario modular dram \$136.406.304
- Servicios de migración de base de datos \$108.200.000
- Servicios personales especializados \$96.000.000
- Construcción escalera auxiliar edificio Sotomayor \$70.421.820





Asimismo, en lo que respecta a infraestructura, se llevaron a cabo 28 proyectos de mantención del Programa Anual de Mejoramiento, dentro de las más relevantes se encuentran:

- Término de la construcción del Edificio Institucional Aduana Metropolitana - M\$ 5.314.283.
- Obras Aduana Iquique mejoramiento alumbrado Avanzada de Quillagua - M\$ 14.258.
- Obras Aduana Iquique construcción de vivienda en Avanzada de El Loa - M\$ 139.500.
- Obras Aduana Iquique diseño reposición control Aduanero de Quillagua - M\$ 62.830.
- Obras Aduana Iquique Diseño Reposición Control Aduanero de Quillagua - M\$ 62.830.
- Obras Aduana Iquique Diseño Reposición Control Aduanero de El Loa - M\$ 62.080.
- Obras Aduana Iquique Diseño Reposición Control Aduanero de El Loa - M\$ 62.080.
- 10 Módulos de Caniles Tipo Full - \$ 314 millones.
- Obras Aduana Iquique adquisición generador móvil - M\$ 6.057.
- Diseño Galpón Los Libertadores - M\$ 171.000.
- Obras Aduana Iquique Adquisición generador móvil - M\$ 15.054.
- Obras Salas de Capacitación en Tomás Ramos 207, Valparaíso - M\$ 48.033.

## B. GESTIÓN FINANCIERA

### Indicadores de gestión financiera

En lo que respecta a "Gastos en Personal" (Subtítulo 21), se aprobaron para el 2014 M\$ 49.306.337, reflejando un presupuesto comprometido y devengado de M\$ 49.304.485 (avance de 99,996%).

Asimismo, en relación a "Bienes y Servicio de Consumo" (Subtítulo 22), se aprobaron M\$ 6.331.961, reflejando un presupuesto comprometido y devengado de M\$ 6.331.909 (avance de 99,999%). Los principales gastos están relacionados con Pago de Servicio de Enlaces, Mantenimiento Instalaciones, Mantenimiento de Equipamiento Tecnología No Invasiva, etc.

### Presentación de Inversiones y proyectos relevantes durante el 2014

En relación a "Iniciativas de Inversión" (Subtítulo 31), se tuvo un presupuesto de M\$3.862.639, reflejando un presupuesto comprometido de M\$ 3.861.484 (avance de 99,97%). El gasto devengado alcanzó a M\$ 3.861.470 (avance de 99,97%) del presupuesto total aprobado.

En materia de "Adquisición de Activos No Financieros" (Subtítulo 29), se tuvo un presupuesto de M\$ 5.104.274, reflejando un presupuesto comprometido de M\$ 5.101.675 (avance de 99,95%). El gasto devengado fue de M\$ 5.101.120 (avance de 99,94%) del presupuesto total aprobado.

Finalmente, respecto de las "Iniciativas de Inversión" (Subtítulo 31), se tuvo un presupuesto de M\$3.862.639, reflejando un presupuesto comprometido de M\$ 3.861.484 (avance de 99,97%). El gasto devengado alcanzó a M\$ 3.861.470 (avance de un 99,97%) del presupuesto total aprobado.

## Fuentes y usos de fondos.

La composición de las Fuentes está representada por el "Aporte Fiscal Libre" (AFL) con un 91,1%, por "Otros Ingresos" con un 5,5%, por el "Saldo Inicial de Caja" con un 3,4%, y el resto con un 0,1%. Por otro lado los Usos de los recursos están representados por el "Gasto en Personal" con un 73%, por "Bienes y Servicios de Consumo" con un 9,4%, por "Adquisición de Activos No Financieros" con un 7,6%, por "Iniciativas de Inversión" con un 5,7% y otros con un 4,0%.

## Órdenes de compra asociados al convenio marco.

Durante el año 2014, se realizaron 2393 procesos de compra por convenio marco llegando a un monto de \$4.536.062.924. Entre las principales adquisiciones están:

- Formularios Declaración Jurada - \$54.740.000
- Adquisición Vales de Vestuario para Chalecos Reflectantes y Cortaviento - \$41.156.329
- Servicios de Courier, valija y encomienda - \$39.999.999
- Compra de grupo Electrogénico Aduana de Arica - \$22.992.634
- Motor Generador - \$22.99.2633.
- Adquisición vehículo Mazda para Dirección Nacional de Aduanas - \$16.512.902

## C. GESTIÓN DE PROCESOS.

### 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 ampliación de alcance, incorporando la Aduana de Puerto Montt, y Departamento de Personal con todo el ciclo laboral y fiscalización en línea, lo que implicó un levantamiento y documentación importante de los procesos de dichas unidades. 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, para generar procedimientos para la operación, mantención y/o calibración de los Equipos de Fiscalización No Invasivos, y procedimientos para asegurar la continuidad de las operaciones en caso de fallas en los sistemas informáticos en las aduanas dentro del alcance.

### Gestión de Riesgo de Procesos.

Se han confeccionados los planes de tratamiento que han sido buen instrumento para el mejoramiento de los procesos durante el 2014, además se definieron indicadores de resultados lo que hace ver objetivamente el cumplimiento de la estrategia aplicada de manera de disminuir la materialización del riesgo, a modo de ejemplo, una mejora sustancial se pudo obtener en el indicador de recuperación de licencias médicas. Para lo anterior, se utiliza la metodología del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), basada en la ISO 31000: 2009.

## Gestión de innovación.

Se concluyó con el proyecto cofinanciado por CORFO, Gestión de la Innovación, iniciado el año anterior, el cual tiene 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 acompañamiento en sistematizar prácticas de innovación como actividades permanentes. 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 al 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 pero con recursos propios de la institución, incorporándolo como un elemento relevante dentro de las actividades permanentes de la institución. Se realizaron las siguientes actividades:

- 2 cursos de 16 horas c/u, en metodologías de innovación para un total de 100 funcionarios de todo el servicio.
- 5 talleres de 4 horas c/u con el objetivo de motivar la generación de ideas innovadoras (Iquique, Punta Arenas, Los Andes y Nivel Central (2)).
- Diagnóstico y formulación de un procedimiento de generación y monitoreo de los proyectos al interior de la PMO del Servicio.

## D. CONTROL DE GESTIÓN

### Subastas

Los grandes hitos en el tema de subastas de mercancías en presunción de abandono durante el 2014, se resumen en la recaudación de MM\$ 2.091 en 7 subastas; la promoción web de las subastas y la determinación del Universo de Mercancía en Presunción de Abandono.

### Cuadro de Mando Integral.

A partir de abril de 2014, se ha implementado en la Intranet Institucional un Cuadro de Mando Integral (CMI), 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.

### Convenios de Desempeño.

Se ha continuado trabajando en la correcta aplicación e implementación de la Ley 19.882, en cuanto a formulación, suscripción, modificación y evaluación de los Convenios de Desempeño de los Altos Directivos Públicos del Servicio Nacional de Aduanas. Durante 2014 se revisaron los perfiles de Cargo para 10 altos directivos, en coordinación con la Comisión de selección y la Subdirección de Recursos Humanos. También se trabajó en el diseño de dos propuestas de convenio para el Director Nacional de Aduanas y Subdirectora Técnica.

## E. PLAN INFORMÁTICO INSTITUCIONAL

### Plan de Inversiones Informáticas

En el año 2014 se le dio continuidad al proceso de renovación con la ejecución de iniciativas equivalentes a M\$ 920.714. Las iniciativas son las siguientes:

- Portal logístico FIC.
- Solución ITSM
- Aumento capacidades plataforma central (Enclousure 7000)
- Adquisición Herramienta Iso Tools
- Renovación equipamiento de comunicaciones a Direcciones Regionales (Fase 1 de 2)
- Adquisición Componentes Data Center
- Solución Integral Golden Gate
- Servidores y Storage
- Data Warehouse Institucional
- Adquisición de licencias y servicios Redhat.

### Soporte, Renovación y Regularización de Licencias

Durante el año 2014 se concretó la renovación de adquisición de licencias por M\$ 435.634.096., relacionadas completamente con licencias de Plataforma de Infraestructura Central.

## F. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Durante el año 2014 se continuó con la evaluación, asesoría, control y seguimiento de proyectos estratégicos, de acuerdo a la fase de cada uno. A continuación se presentan algunos de ellos:

- Proyecto de Reposición y Ejecución del Edificio Institucional Aduana Metropolitana: se concretó la ejecución del edificio de la Dirección Regional de Aduanas Metropolitana, el cual debiese ser inaugurado en mayo de 2015.
- Proyecto Contact Center: implementación de 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. Durante el 2014, se adquirió el IVR (o ruteador de llamadas); una plataforma telefónica moderna; el software de registro de llamadas; entre otros.
- Proyecto Laboratorio Químico: Este proyecto implicó la adquisición de maquinaria para llevar el control de las sustancias agotadoras de la capa de ozono y el control de mercancías de compleja identificación.
- Proyecto Biblioteca Virtual: se realizaron las gestiones para obtener los recursos requeridos, a través de la presentación a Proceso presupuestarios 2015, logrando el financiamiento. En diciembre, se ha dado inicio a las primeras actividades comprometidas para su implementación durante el 2015.
- Programa de Fiscalización Aduanera del Tráfico Ilícito de Mercancías de Comercio Exterior: se realizó el control y seguimiento del 1er año de ejecución del "Programa de Fiscalización Aduanera

del Tráfico Ilícito de Mercancías de Comercio Exterior". De acuerdo al presupuesto de otorgado, para el año 2014 el Programa se estructuró en 30 Plan de Ejecución de Proyectos (PEP), agrupados en las categorías de Recursos Humanos, Infraestructura y Equipamiento. Complementando la generación de informes internos y Reportes de Avances mensuales que se remitieron a DIPRES y Ministerio de Hacienda.

- 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 (MDS). Se espera comenzar la ejecución con los recursos presentados a presupuesto 2015.

## **G. ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS**

Durante el 2014 destacó lo siguiente:

- Proyecto de Inteligencia de Negocio (BI-ESTUDIOS): Con la entrada en operación de esta aplicación, durante el año 2014, se disminuyó el tiempo de respuesta frente al usuario, y se mejoró la calidad de la información, debido a que el sistema permite generar consultas para analizar los datos desde diversas perspectivas de tal modo que el analista pueda preparar respuestas con mayor precisión y valor agregado.
- Nueva publicación estadística: Se confeccionó el "Anuario Estadístico de Comercio Exterior", que fue presentado en el Encuentro de Directores Regionales y Administradores de Aduana, el que consta de tres apartados: resumen general del intercambio comercial de Chile con el resto del mundo y la recaudación Tributaria del año correspondiente; estadísticas de comercio exterior clasificadas por productos y país de origen y/o destino; y, estadísticas clasificadas según las operaciones de comercio exterior, las operaciones de tráfico transfronterizo por Aduana y los movimientos de operaciones por las zonas francas

## **H. DESAFÍOS 2015 – GESTIÓN INTERNA**

En cuanto a las compras, el desafío es cumplir con la ejecución del Plan de Compras publicado en Plataforma Compras Públicas e informado a Hacienda. Representa el 94% del Presupuesto de Operación del St 22, St 29 y St 31.

En relación al presupuesto, los desafíos son los siguientes:

- Apoyar el proyecto de Modernización con Informes Financieros que acompañen las propuestas.
- Controlar e informar la ejecución presupuestaria de los recursos asociados a la Reforma Tributaria.
- Lograr metas de ejecución presupuestaria dispuestas por Hacienda.
- Implementar proceso de formulación presupuestaria año 2016 que permita dar continuidad a Programas especiales y Reforma Tributaria.

En los temas relacionados a contabilidad, los desafíos principales son los siguientes:

- Implementar el Sistema de Control de Pago Proveedores.
- Administrar, gestionar e implementar las normas NICSP definido por CGR



Dentro de otros hitos generales de gestión, los desafíos son los siguientes:

- Formalizar la nueva estructura con la dotación suficiente para cada área
- Crear un Departamento de Infraestructura y Proyectos, con los profesionales especialistas para levantar e implementar las nuevas construcciones y mejoras de nuestros edificios institucionales.
- Elaborar, administrar e implementar los procesos de Gestión de Contratos.

Respecto al Sistema Gestión de la Calidad, es necesario mantener el Sistema ISO 9001:2008, documentando los procedimientos asociados a trabajos seguros que se realizan y que comprenderá todas las Aduanas, además de continuar el trabajo efectuado en brechas de competencias.

En relación a la innovación, se continuará con el Programa de Innovación en Aduanas, en el marco de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, definido por el Gobierno, con la realización de un segundo concurso interno de ideas innovadoras y talleres de capacitación en innovación para los funcionarios del Servicio.

En lo que respecta al Programa Mejoramiento de la Gestión, este año el Servicio tiene un importante desafío en materia de PMG, porque se han realizado cambios de indicadores asociados al nuevo enfoque de fiscalización. Adicionalmente al cumplimiento de 9 sistemas que serán controlados y medidos durante este año 2015 con compromiso PMG.

En materia de la PMO del Servicio, para el año 2015 se tiene por objeto profundizar y difundir el uso de metodología para el control y seguimiento de los proyectos estratégicos, a través del reforzamiento de la cultura de proyectos nivel Servicio, el traspaso de competencias a Aduanas, el posicionamiento del concepto integral de proyectos y la mayor eficiencia en la gestión de proyectos.

Respecto de las funciones de control y seguimiento, el desafío es mayor debido a la aprobación de importantes recursos para la implementación de la Reforma Tributaria en el Servicio. Lo anterior, sumado a la necesidad de coordinar, controlar y seguir otras iniciativas, requerirán de una especial atención, entre otros en:

- Ejecución de nueva etapa de Control de Tráfico Ilícito.
- Implementación y ejecución Auditoría a Posteriori.
- Proyecto de Control Exportaciones Productos Mineros.
- Ejecución Proyecto de Renovación Tecnológica.
- Desarrollo y/o término de las diferentes etapas en las que se encuentran otros proyectos de inversión de infraestructura.

En relación a la implantación de técnicas de inteligencia de negocio (BI), los desafíos son difundir la solución 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, y generar una nueva solución de consulta interactiva de estadísticas de comercio exterior para los usuarios externos.

En materia de matriz de riesgos, se realizará una actualización en base a los riesgos críticos, para confeccionar un plan de tratamiento de riesgos que será monitoreado en el año 2016.



Los planes de acción proyectados en el Plan Informático para el año 2015, se encuentran enfocados en consolidar la incorporación e integración de tecnologías. A continuación se describen las iniciativas internas más relevantes proyectadas para el año 2015:

- Gestión Documental Institucional: correspondiente a un proyecto enmarcado en las necesidades de unificación de trámites y control de documentación, además de la necesidad de digitalización levantada en el marco de Reforma Tributaria. El 2015 comenzará el desarrollo del proyecto de gestión documental, que se implementará en forma transversal en la institución, con un fuerte compromiso de la alta dirección.
- Plataforma de Call Center para Mesa de Ayuda: cuya finalidad es proveer los servicios de plataforma de Call Center que permitan habilitar un servicio de IVR, posiciones para agentes de mesa de ayuda, monitoreo de llamadas, grabación de llamadas y enlace de telefonía; 24 horas en alta disponibilidad; Contar con la posibilidad de agregar o quitar posiciones de atención; y posibilidad de conexión con sistemas del SNA, entre otros.
- Catálogo de Servicios TI, en lineamiento con las iniciativas de recuperación de la capacidad operativa, nace por la necesidad de establecer transparentemente las relaciones entre los servicios TI y procesos de negocio, soportados por tecnologías de la información.
- Datos Abiertos de Aduana: cuya finalidad es establecer un camino y la entrega continua de un set de datos en el sistema de datos abiertos impulsado por el gobierno.