



DISCURSO DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

JOSE IGNACIO PALMA SOTOMAYOR

CUENTA PÚBLICA 2020, GESTIÓN 2019

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

Muy buenos días a todas y todos. Como cada año, y a nombre del Servicio Nacional de Aduanas, **quiero agradecer la presencia de cada uno de ustedes a esta histórica transmisión en línea**, en la que por mandato legal daremos cuenta pública, como un ejercicio reflexivo de nuestra labor, de los resultados de la gestión de este Servicio durante el período 2019, cuya expresión cuantitativa recientemente vimos reflejada en el video introductorio.

Doy inicio a esta Cuenta Pública saludando, con el más profundo afecto y admiración, **a los más de dos mil funcionarios y funcionarias del Servicio Nacional de Aduanas** quienes, gracias a su dedicación y esfuerzo, hacen posible el cumplimiento de nuestra tarea en cada punto de control terrestre, marítimo y aéreo a lo largo de todo el territorio nacional. Dado el contexto actual, las funcionarias y funcionarios de Aduanas no sólo han demostrado profesionalismo, sino también una **gran entrega y compromiso para con el**



país, al continuar desempeñando sus funciones en medio de este escenario complejo y cambiante.

Para mí, es un tremendo orgullo poder liderar este Servicio, que desde sus orígenes ha sido reconocido por esta impronta de excelencia y que hoy, desde la innovación constante, **continúa avanzando hacia el perfeccionamiento de todos sus roles.**

La Cuenta Pública que hoy ponemos a disposición de la ciudadanía, así como el detalle de los resultados de la gestión del Servicio Nacional de Aduanas durante el 2019 y nuestros desafíos para el presente 2020, **sorprenden al país y al mundo en circunstancias extraordinarias.**

Todas las instituciones y quienes las componen, fuimos testigos el año pasado de un poderoso estallido social iniciado en octubre, expresión genuina de un movimiento que aún continúa y que nos **invitó a hacer una sentida pausa para analizar nuestro presente y proyectar nuestro futuro**, ejercicio que nos permitió plantear desafíos acordes a las nuevas realidades, y a la vez **reforzar nuestro compromiso por una gestión cercana, proba, moderna y transparente de cara a la ciudadanía.**



Con la visión anticipada de integrar los alcances de nuestra gestión a este mundo que requiere respuestas cada vez más ágiles, iniciamos el 2019 **recorriendo la gran mayoría de los controles fronterizos de todo nuestro país, con la convicción de acercar y conectar** la Dirección Nacional a todas las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas de Chile.

Bajo este mismo espíritu, en marzo del año pasado realizamos el **primer encuentro de Directores Regionales y Administradores**, para conocer de primera fuente sus desafíos y sus sueños. El conocer en terreno las necesidades y propuestas de nuestras funcionarias y funcionarios, **fue sin lugar a dudas un proceso inspirador**, que hoy se refleja en el cumplimiento de nuestras promesas y en la proyección de nuevas acciones que permiten continuar fortaleciendo nuestro Servicio.

En el mes de septiembre, y en gran medida gracias a la retroalimentación regional que obtuvimos en nuestro despliegue territorial, iniciamos la **revisión de nuestro Plan Estratégico para el período 2019-2024**, con el propósito de alinear nuestra estrategia con los objetivos definidos para los próximos tres



años, y así continuar impulsando el posicionamiento de la Aduana de Chile como un **organismo clave en un entorno cada vez más dinámico y desafiante.**

Nos propusimos firmemente contar con un Plan que permitiera proyectar a la Aduana hacia el futuro, para responder a todas las complejidades y exigencias. De esta manera, avanzamos en mejoras en materias de **competitividad, seguridad, comercio electrónico, protección social y recaudación**, incorporando elementos tácticos y operativos que permitieran generar cambios graduales pero sostenidos, y que impactaran de tal manera en nuestros procesos y operaciones que permitiera volverlos cada vez más y más eficientes.

Con alegría, podemos decir que este desafío no sólo se cumplió a cabalidad, sino que además el proceso permitió incorporar un nuevo objetivo estratégico que hoy resulta crucial para la proyección de nuestro Servicio: la **Seguridad y Gestión de Datos**. Esta nueva arista viene a encargarse, de manera inteligente, de la gran cantidad de datos y flujos de información que administra Aduanas, utilizándolos como soporte para una fiscalización predictiva y cada vez más eficiente. Lo anterior guarda perfecta armonía con la importancia que tienen

los datos en el mundo actual, a los que se les debe incorporar inteligencia para sustentar el proceso de toma de decisiones.

En esa misma línea, quiero destacar el **establecimiento de una nueva estructura para nuestra Subdirección de Fiscalización**, que surge luego de una anhelada **proyección de robustecimiento de la labor de las Unidades de Análisis de Datos de nuestro Servicio**. Esta mejora tendrá un potente impacto en todas las Aduanas regionales a lo largo del país, dotándolas de mayores herramientas, permitiendo –como se dijo-, una fiscalización mucho más eficiente.

Nuestro propósito es potenciar las capacidades analíticas del Servicio, pues comprendemos que el futuro de las aduanas estará determinado, principalmente, por la predicción del comportamiento de los agentes del comercio exterior, siendo clave a este efecto contar con un robusto proceso de inteligencia aduanera.

Modernizar los servicios supone uno de los procesos más desafiantes y necesarios para cualquier institución del Estado. En este sentido, durante el 2019 el Servicio Nacional de Aduanas ha dado un gran paso hacia la

transformación digital, avanzando hacia un **“Estado sin papeles”** a través de **mecanismos digitales de comunicación y plataformas altamente accesibles para cualquier usuario**. Con profunda satisfacción, podemos dar cuenta de que **más del 50 por ciento de nuestros trámites del Registro Nacional de Trámites**, se encuentran completamente digitalizados, lo que facilita cualquier tipo de gestión, aún más en estos tiempos de confinamiento.

En esta misma línea, quisiera destacar el **proceso de digitalización de la franquicia para importación de mercancías de uso de Bomberos de Chile**, así como la **Digitalización de Solicitudes de Pasavante**, medida que favorece a todas y todos los habitantes de Zonas Francas y de Extensión.

Asimismo, me permito reconocer la **modernización del proceso disciplinario sancionatorio aplicable a los auxiliares de la función aduanera**, el cual contó con la participación activa de ANAGENA y de la Cámara Aduanera de Chile, y también la **implementación de la Carpeta de Despacho Electrónica**, que tuvo por finalidad mejorar las comunicaciones electrónicas entre el Servicio y los Agentes de Aduana. Ambas iniciativas, dan cuenta del **estrecho trabajo colaborativo que nuestro Servicio ha podido realizar durante el último año**



con sus socios privados, a quienes agradecemos por manifestar de forma permanente su disponibilidad para continuar implementando mejoras en todos nuestros procesos.

Un punto neurálgico de nuestra labor recae en el fortalecimiento y desarrollo de alianzas estratégicas que potencien a nuestro Servicio. En este ámbito, quisiera **destacar los convenios de colaboración** celebrados con la **Tesorería General de la República, Impuestos Internos, Congreso Nacional, Instituto Nacional de Propiedad Intelectual, Unidad de Análisis Financiero, CONAF y Universidad Federico Santa María**. Gracias al trabajo con esta casa de estudios, la USM, logramos establecer las bases de lo que será el nuevo **Gobierno Corporativo del Servicio Nacional de Aduanas**, que permitirá que las necesidades comunes a las Aduanas regionales agrupadas en tres Macrozonas puedan tener soluciones de carácter transversal, impactando positivamente los objetivos estratégicos del Servicio, iniciativa en pleno desarrollo.

En esta misma línea, quisiera hacer mención de **otros dos proyectos clave** que han nacido bajo el alero de estas alianzas estratégicas. El primero de ellos, es el trabajo llevado a cabo junto a la Tesorería General de la República, en la **automatización del proceso de devolución de derechos aduaneros**, que consiste en la transmisión electrónica del envío de los datos vinculados a la resolución de devolución emitidas por Aduana.

Entre los principales beneficios que presenta la implementación de esta iniciativa, destacamos **la eliminación del formato papel de las resoluciones**, la **reducción en los tiempos de la devolución por parte del Servicio Recaudador** en, al menos, 16 días hábiles y una evidente **disminución en la carga administrativa** para ambos Servicios involucrados.

Por otra parte, relevamos también la emisión de **Certificados de origen digital AP-SICEX**, que fueron trabajados en el marco de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) a través de la implementación de planes pilotos con nuevos países para el reconocimiento de estos certificados para mercancías originarias de Argentina, México, Colombia y Perú. Asimismo, en el marco de la promoción del comercio internacional, también conseguimos normar la

aceptación de certificados en formato digital de origen de la República Popular China.

Continuando con esta línea estratégica, además Aduanas autorizó **solicitar la preferencia arancelaria sobre la base de una copia o un original del certificado de origen** al momento de la importación. Esta se ha transformado en una importante medida de facilitación, que tiene por finalidad alcanzar los objetivos estratégicos de nuestro Servicio, entre ellos, el **cumplimiento voluntario de las normas**. Todo ello, permite facilitar procedimientos relativos al origen en virtud del creciente volumen del comercio preferencial, y promover así la aplicación de las preferencias arancelarias al momento de la importación y no a través de la devolución de derechos, con el objeto de que los recursos financieros puedan ser destinados a usos productivos con mucha mayor agilidad.

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



Para finalizar, y en lo que respecta a nuestras alianzas estratégicas comprometidas para este período, no podemos dejar de mencionar el acuerdo con el **Ministerio Público** que permitirá a todos los abogados de nuestro Servicio acceder al **Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU)**, **con un impacto en más de 5 mil causas en materia penal** en las que es parte el Servicio, lo que nos permitirá agilizar su tramitación y tener un rol más activo en ellas.

Tal como señalamos en un principio, nuestro compromiso con las regiones habla de nuestro compromiso con Chile. Durante el 2019, implementamos importantes mejoras en la infraestructura de las Direcciones Regionales, Administraciones de Aduana y otros puntos de control, entre los que destacan **el mejoramiento y ampliación del Paso de Visviri** en el extremo norte, las **mejoras a la infraestructura de las casas-habitaciones de los pasos fronterizos de la Región de Magallanes** (en los que se incluyen los de Monte Aymond, Río Don Guillermo, Casas Viejas, Dorotea y San Sebastián), así como también los **trabajos de normalización eléctrica** en el paso fronterizo Vicente Pérez Rosales, también conocido como paso Peulla, en la provincia de Llanquihue.

El broche de oro a nuestro reforzamiento regional se sella en la inauguración, en julio del año pasado, de la **nueva oficina de Aduanas en la ciudad de Talca, una sentida aspiración de la Región del Maule**. Esta nueva oficina permitirá agilizar los trámites para los exportadores e importadores de esa región, lo que nos permitirá continuar fortaleciendo la actividad económica de la zona.

Un elemento innovador en nuestra gestión 2019 que quisiera destacar fue la puesta en marcha de la **Escuela de Entrenamiento y Maternidad Canina**. Esta moderna clínica, inaugurada en la ciudad de Los Andes, permite la crianza y reproducción de los más fieles colaboradores de nuestras fiscalizadoras y fiscalizadores, lo que lo convierte en el recinto más moderno de esta categoría y con lo más altos estándares de toda América Latina.

Por cierto, no podemos olvidar las prácticas y nuevas políticas de gestión que hemos diseñado con el propósito de beneficiar a nuestras funcionarias y funcionarios de Aduanas, el corazón de nuestro servicio. Por eso, desarrollamos un **programa de inducción** dirigido a las funcionarias y

funcionarios nuevos que se integran a la institución, para así promover un proceso de adaptación más sólido y sostenible.

En esta misma línea, es necesario destacar la formulación del **programa de Formación Continua por Competencias** con el que lograremos capacitar a más del **76 por ciento de los funcionarios**, con un enfoque moderno que pone en el centro el fortalecimiento de las capacidades, ya reconocidas de nuestros funcionarios.

Dando cumplimiento a uno de nuestros compromisos, **mejoramos el equipamiento y vestuario institucional** con prendas que cuentan con la más alta tecnología y diseño, hemos recibido las primeras 400 prendas y desde ayer, 13 de mayo, se ha comenzado la distribución; partiendo por la Dirección Regional de la Aduana más austral de Chile Punta Arenas, luego seguiremos con la Dirección Regional de Coyhaique y posteriormente con las Administraciones de Puerto Aysén y Osorno, en esta primera etapa de entrega. Finalmente, quisiera detenerme en una de los cambios más trascendentales que implementamos como medida de buena práctica laboral: **la flexibilidad horaria para todas las oficinas del país**. Conscientes de la realidad de los más de dos mil funcionarias y funcionarios que forman parte de Aduanas,

aplicamos esta práctica para que así puedan tener garantías plenas, desde este Servicio, para conciliar tanto su vida familiar y personal como laboral.

En la esfera internacional, en tanto, tuve la oportunidad de representar a nuestro país en Bruselas, Bélgica, en el marco de la **reunión del Consejo de Directores Generales de la Organización Mundial de Aduanas (OMA)** en lo que se firmó un **Plan de Acción para el Reconocimiento Mutuo (ARM) de los Programas de Operadores Económicos Autorizados de las Américas y el Caribe.**

Como ya sabemos, el pasado año presentó escenarios dinámicos y muy complejos. El comercio exterior de Chile y del mundo en general se vio severamente afectado, y hacia fines de año el estallido social incidió en el normal desarrollo de las actividades productivas del país, entre ellas las vinculadas a los **procesos de importación y exportación de bienes.**

En efecto, en el plano del comercio internacional, el 2019 estuvo marcado por la volatilidad de los mercados, tipo de cambio y demanda provocada por la guerra comercial existente entre nuestros dos principales socios comerciales:

China y Estados Unidos. Todo esto además impactó negativamente en el precio del cobre, nuestra principal exportación como país.

Mientras tanto, en el ámbito interno, el estallido del 18-O influyó directamente en la **reducción de la estimación del crecimiento económico, en la inversión pública y privada, en el desempleo y en el persistente aumento del valor del dólar**, factores que sin duda impactaron también en los niveles de intercambio comercial de Chile con el mundo.

Así lo habíamos anticipado en una reunión que sostuvimos los primeros días de noviembre, a pocos días de iniciarse el movimiento social en Chile, con los integrantes de nuestro **Consejo Aduanero Público Privado**, en la que analizamos los posibles efectos de los acontecimientos de aquellos días. Efectivamente, mucho de lo allí conversado ocurrió posteriormente.

En concreto, hubo un deterioro de las exportaciones en comparación con las cifras reflejadas durante el año 2018, así como de las importaciones provenientes de distintos mercados.

Desde el punto de vista de la recaudación tributaria nacional, considerando la participación del Servicio Nacional de Aduanas dentro del total de gravámenes percibidos en Chile, **se reflejó una disminución del orden del 6,9% en comparación con lo recaudado en el año 2018**, ello como consecuencia de los fenómenos ya aludidos.

Comenzaba entonces el 2020, mientras aún nos encontrábamos trabajando en la adaptación a estos escenarios cambiantes, cuando recibimos las primeras noticias sobre el surgimiento de un virus que comenzaba a causar estragos en China, pero del que aún no se tenían mayores antecedentes. Al cabo de unas semanas, **Chile y el mundo entero enfrentaban una pandemia sin precedentes**, cuyos alcances globales han obligado a la adopción de medidas sanitarias y de protección nunca antes vistas y con consecuencias que, a varias semanas de la irrupción de la enfermedad, aún no pueden cuantificarse.

La historia ofrece múltiples ejemplos sobre cómo crisis similares a la que hoy atravesamos, representan una **verdadera oportunidad para que salga a la luz lo mejor de las personas y de sus capacidades al servicio de los demás**.

Nuestro Servicio y sus funcionarias y funcionarios, han comprendido de igual manera esta contingencia. Con **esfuerzo, creatividad, entusiasmo y un enorme compromiso**, han trabajado durante todas estas semanas no sólo asegurando la continuidad de las operaciones y protección de las fronteras, sino además en el desarrollo de distintas herramientas **que permitan facilitar las acciones relativas al comercio exterior**.

Sabemos de la trascendencia de nuestro trabajo para el desarrollo, crecimiento e imagen de nuestro país hacia el mundo. Como ocurre con todas las aduanas en los distintos territorios, el desafío constante es **ir más allá del rol histórico que tenemos como garantes del comercio exterior justo y la seguridad de nuestras fronteras**. Es así como hoy, gracias a todos estos procesos, nos reconocemos también como pieza clave en la **protección de la vida de las personas y de nuestro medio ambiente**.

Gracias a todos estos elementos y al **perfeccionamiento de nuestra planificación estratégica**, Aduanas enfrenta este momento histórico con sólidas herramientas que le permiten una mirada de futuro moderna, que recoge los valores que han inspirado desde siempre nuestro trabajo, **pero que**

a la vez se hace cargo de los nuevos escenarios del país, la región y del mundo.

En suma, el 2019 fue un año que presentó en su transcurso variados desafíos, todos de alguna manera derivados de los cambios que suponen las nuevas orientaciones a la gestión de nuestro Servicio, consecuencia lógica de haber asumido esta Dirección Nacional.

Si pudiera sintetizar entonces nuestro trabajo durante el período que acaba de transcurrir, diría con certeza que **sentamos las bases para aplicar inteligencia al análisis lógico de nuestra data, propiciamos un marco normativo robusto, más facilitador e integrado con otros actores públicos y privados cuyas actividades tienen repercusión en el comercio exterior de Chile, y con ello generar impacto en los objetivos estratégicos definidos para nuestro Servicio. Todo esto, basado en un profundo espíritu de trabajo en equipo.**

Asimismo, el 2019 nos permitió avanzar en un **fuerte plan de infraestructura a nivel nacional y en un moderno plan informático**, que son sin duda

elementos articuladores y de primera necesidad para nuestro Servicio de cara al futuro.

Aún así, lo que ninguno de nosotros sabía es que el día 18 de octubre se produciría un estallido social en Chile de tal magnitud, que conmovería al país económica e institucionalmente, al punto que nos convocaría a un plebiscito nacional que buscará definir las bases de un nuevo modelo institucional.

Los hechos que se produjeron a partir de octubre y en los meses posteriores, supusieron para nuestro Servicio el desafío de activar protocolos de contingencia, que nos permitieran continuar desarrollando con el mayor nivel de eficiencia posible nuestras funciones. **Puedo señalar con absoluta certeza que se logró dicho objetivo**, pues las cifras de cumplimiento de los **Programas de Mejoramiento de Gestión del Servicio y de otros indicadores comprometidos, por este Servicio, fueron alcanzadas satisfactoriamente**, incluso en algunos casos presentando un 100% de cumplimiento, cifra que en Aduanas no se lograba hace varios años.

Bajo este escenario iniciamos el año 2020, alcanzado por la devastación del COVID19, que ha puesto en estado de emergencia a toda la humanidad, acabando con vidas y destruyendo la economía de los países más desarrollados del mundo, lo que traerá consecuencias insospechadas en una historia que aún no acaba de escribirse.

El surgimiento de esta pandemia y sus desastrosas consecuencias nos llevó a **implementar como Servicio numerosas medidas de carácter operativo y normativo**, muchas de las cuales creemos que deberán permanecer en el tiempo, en lo que bien podría ser catalogado como un ejercicio apresurado y casi forzado de digitalización de trámites y de interpretación de requisitos.

Y lo digo con estas palabras pues hemos comprendido que nos enfrentamos a una fuerza mayor, un evento que nadie pudo prever y del que nadie tiene control. Nos sentimos tranquilos y satisfechos de que ahora nuestros esfuerzos apunten a **brindar las mayores condiciones de seguridad en el trabajo para nuestras funcionarias y funcionarios** para así continuar aportando a la actividad del comercio exterior de nuestro país, pues comprendemos que el

rol del Servicio para la seguridad fronteriza y desarrollo económico del país es estratégico y fundamental en estos momentos.

Pero este tipo de crisis, ya lo señalábamos antes, nos permiten identificar oportunidades de desarrollo y crecimiento. **Este es el momento para poder tomarlas y trabajar con convicción en ellas.** No se trata de imaginar una utopía, sino de permitir que en este escenario se manifieste toda nuestra creatividad para materializar nuevas formas de trabajo eficientes y eficaces, que agreguen valor a nuestra función pública.

El desafío entonces es poder detectar con claridad dichas oportunidades y emplear todas nuestras capacidades para aprovecharlas, puesto que los efectos de la crisis sanitaria, desde una perspectiva económica, **nos demandarán hacer más pero con menos.** Al mismo tiempo, deberemos estar atentos a las **regulaciones que puedan surgir producto del orden económico mundial post pandemia**, que sin duda impondrá un dinamismo al comercio exterior que por ahora aún no podemos visualizar.



Con todo, no tengo ninguna duda de que pondremos todo de nosotros para enfrentar el nuevo escenario mundial. Y ello será posible gracias al compromiso, esfuerzo y dedicación de todas y todos los funcionarios del Servicio a lo largo del país, **quienes han demostrado una vez más estar disponibles cuando la institución los ha convocado para trabajar por Chile,** como ha ocurrido especialmente en los últimos meses, lo que me mueve a agradecerles muy sinceramente por su invaluable aporte.

Por eso, es para mí motivo de orgullo ser parte de ustedes y encabezar el Servicio Nacional de Aduanas, en este extraordinario contexto y en cualquier otro que nos toque enfrentar, **porque no tengo dudas que ante cualquiera circunstancia, sabremos responder por nuestro país y su gente.**

Muchas gracias.