



Ministerio de
Hacienda

Gobierno de Chile

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL

2011



MINISTERIO DE HACIENDA
Servicio Nacional de Aduanas



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DE HACIENDA

SERVICIO NACIONAL DE
ADUANAS

Plaza Sotomayor N° 60, Valparaíso, 32- 21 34 500
www.aduana.cl

Índice

Carta del Ministro.....	3
1. Resumen Ejecutivo	4
2. Resultados de la Gestión año 2011	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.	6
3. Desafíos para el año 2012	11
4. Anexos.....	15
Anexo 1: Identificación de la Institución	16
Anexo 2: Recursos Humanos	20
Anexo 3: Recursos Financieros	28
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011	39
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	45
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	46
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011	47
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	48
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	49

Carta del Ministro

El Servicio Nacional de Aduanas, cumple una función clave para el desarrollo del país en materia de comercio exterior, especialmente en la facilitación y agilización del comercio internacional, a través de la simplificación de trámites y procesos.

Aduanas en conjunto con la Subsecretaría de Hacienda, actualmente se encuentra trabajando en un Sistema Integrado de Comercio Exterior(Sicex) que implica la implementación de un portal único de tramitación para las distintas instituciones de comercio exterior, permitiendo reducir los tiempos y costos asociados al proceso de tramitación de las exportaciones, importaciones y tránsito de mercancías, todo ello sustentado en los estándares internacionales y haciendo uso intensivo de las tecnologías de información.

El mejoramiento continuo de la institución y la permanente excelencia en la prestación de sus servicios a los usuarios, ha permitido continuar con los desarrollos de sistemas electrónicos en reemplazo de los trámites manuales, permitiendo estandarizar procesos, otorgar una mayor transparencia, trazabilidad de las operaciones, reducción de tiempos y costos en papeles.

Otros esfuerzos realizados en materia de inversión tecnológica han permitido que este Servicio logre mejorar sus resultados alcanzando estándares de calidad, en materia de reducción del contrabando, aumento de la eficacia en la detección de drogas y sustancias ilícitas, apoyado en nuevas técnicas no invasivas.

Continuando con el proceso de modernización, el Servicio se encuentra definiendo con el apoyo de la Organización Mundial de Aduanas su proceso estratégico que permitirá definir los grandes lineamientos y productos en materia de comercio exterior para los próximos cuatro años que deberán estar alineados con los estándares internacionales.

La suma de todos estos impulsos permite que el Gobierno en forma coordinada y eficiente pueda entregar una mayor satisfacción de todos los usuarios del comercio exterior.


REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
FELIPE LARRAIN BASCUÑAN
MINISTRO DE HACIENDA

1. Resumen Ejecutivo

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

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

Durante el año 2011, el intercambio comercial de Chile con el mundo alcanzó los MM US\$ 147.343, equivalente a un crecimiento del 19% respecto al año anterior, representando el 60,6% del PIB del año. Esto se explica tanto por el aumento del 26% que experimentaron las importaciones como del 15% de las exportaciones¹. Lo anterior determinó que este año las exportaciones totalizaran 10.403 millones de dólares más que el año 2010, mientras que el monto de las importaciones creció en 13.532 millones de dólares. El aporte tributario del Servicio en las operaciones de comercio exterior totalizan US\$ 43.704,63 millones, representando el 31% del total ingresos del Fisco.

Principales Logros Alcanzados en 2011

El Servicio en conjunto con la Subsecretaría de Hacienda destacan su participación en el Sistema Integrado de Comercio Exterior, proyecto impulsado por el Presidente de la República, que implicó el levantamiento, diseño de procesos, armonización de datos y formularios para construir un registro único de comercio exterior, que permitirá como portal minimizar los desplazamientos de los usuarios hacia los organismos estatales, optimizando así tiempos y costos.

¹ Cifras de exportaciones ajustadas por IVV de acuerdo al informe mensual de comercio exterior N° 105 del Servicio Nacional de Aduanas

En el ámbito de la fiscalización la aplicación de la gestión de riesgos, permitió que en materia de contrabando valorado superar los trece millones de dólares, respecto al control del tráfico ilícito de estupefacientes y precursores químicos se incrementaron las incautaciones de drogas de alto impacto social, en comparación al año anterior, aumentando los decomisos de marihuana en más de un 100% y los de cocaína en un 20%, apoyado en el uso de alta tecnología no invasiva. Asimismo, en protección de los derechos de propiedad intelectual, se impidió que se comercializara mercancía ilegítima evaluada en casi setenta y cuatro millones de dólares.

Se implementó una serie de nuevos sistemas tecnológicos, Declaración de Tránsito Interno, Sistema de Regímenes Suspensivos, Sistema de Denuncias, Cargos y Reclamaciones, que tienen como objetivo estandarizar los procesos, mayor transparencia y trazabilidad de todas las operaciones que resultan en mejores controles, eliminación de papeles y mejora en los tiempos de tramitación, evitando la participación presencial para obtener las debidas autorizaciones por parte de los usuarios de comercio exterior.

En la necesidad de seguir avanzando en el proceso de modernización, los desafíos para el año 2012:

- **Agenda normativa 2012** : Generando medidas específicas de actualización, simplificación o publicidad de las normas aduaneras como requerimiento de los actores del comercio exterior
- **Levantamiento y diseño del módulo de importaciones para SICEX** : Comenzaremos con el levantamiento y diseño del módulo de importaciones. Asimismo, implementaremos los cambios o mejoras en los procedimientos o sistemas que nos permitan operar en el módulo de exportaciones de SICEX.
- **Adquisición de pórtico escáner para vehículos de carga**: Continuar con la revisión no invasiva de contenedores y carga.
- **Planificación Estratégica del Servicio**: El Servicio se ha propuesto desarrollar un proceso de planificación estratégica para los próximos cuatro años, este proyecto se inició con un diagnóstico institucional, se continúa trabajando con las recomendaciones de la OMA y lineamientos de gobierno, a partir de un trabajo en conjunto con todos los operadores de comercio se construirá un nuevo modelo de Aduanas para Chile


RODOLFO ALVAREZ RAPAPORT
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

➤ Operación Normal

Para el año 2011 se autorizaron 20 nuevos empleos a contrata para el reforzamiento de la gestión de Aduanas, que se suman a los 37 cupos autorizados en la misma calidad jurídica durante el año 2010, los nuevos contratos se ajustan a las condiciones establecidas en los términos de referencia, apoyado en el uso de perfiles de cargo y competencias necesarias.

Con el nuevo personal contratado se aumento de capacidad de atención y reforzó la gestión de Aduanas, en los pasos fronterizos de esas Aduanas Regionales, continuando de esta manera con el mejoramiento de la atención a usuarios, en los puntos críticos de atención al ciudadano.

En materia de adquisición de activos no financieros, se observa un incremento respecto del año 2010, que corresponden anticipos de gastos por M\$ 606.899, fondos que fueron 100% ejecutados y que permitieron renovar 6 vehículos por M\$84.180, destinados a las Aduanas de San Antonio, Talcahuano, Osorno, Punta Arenas, Metropolitana y Dirección Nacional de Aduanas. Se renovó mobiliario por M\$ 56.315 que permitió implementar un sistema de archivo en las oficinas OIRS de Arica a Punta Arenas. Asimismo, se asignó a la Aduana Metropolitana M\$ 10.051 para la renovación y compra de nuevos equipos de aire acondicionados. Se destinó M\$ 280.718 para la compra de equipos informáticos que permitieron la sustitución del equipo de site principal y reforzamiento de site remoto en conjunto con la adquisición de microinformática. Además se adquirieron licencias y programas informáticos con un costo de M\$ 175.635.

➤ Modernización Tecnológica

Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX): El proyecto SICEX pretende generar las condiciones que permitan implementar en Chile una plataforma única para los operadores de comercio exterior, en la que puedan realizar los trámites necesarios para materializar electrónicamente exportaciones, importaciones y operaciones de tránsito de mercaderías, estableciéndose una red interoperable por las distintas entidades públicas que participan en la cadena logística. Durante el 2011, a Aduanas le correspondió realizar un levantamiento en los 19 servicios públicos involucrados, específicamente de las autorizaciones, certificaciones, información y marco regulatorio de cada uno de ellos, para luego diseñar y proponer un modelo de gestión del sistema.

Específicamente en el año 2011, Aduanas ha realizado las siguientes actividades asociadas a SICEX:

- Levantamiento de la normativa y procedimientos asociados a los Servicios Públicos que realizan al menos un trámite de autorización y/o certificación en el proceso de exportación.
- Definición del Modelo de Operación de alto nivel para exportaciones para Sicex
- Definición del Registro Único de Comercio Exterior.
- Definición del Modelo de Datos y Matriz de Armonización.
- Definición de requerimientos informáticos para conectar el sistema de salida de mercancías de exportación a Sicex.
- Actividades de difusión del proyecto
- Creación del departamento Staff SICEX, con el objeto de dar una institucionalidad al proyecto al interior del Servicios

Durante el año 2011 se ejecutó M\$ 104.511 en construcción de sistemas de apoyo a las operaciones y procesos de fiscalización, que comprenden:

a.- Sistema informático para la gestión de Almacenes Particulares e Ingreso y Salida Temporal de Mercancías: Este sistema implementado a nivel nacional durante el año 2011, tiene por objetivo la automatización e integración del control de los regímenes suspensivos de derechos e impuestos con los sistemas aduaneros relacionados, logrando a diciembre 2011 el 10% de las transacciones on line, reduciendo papelería asociada y mejorando los tiempos de tramitación.

La puesta en marcha de este sistema tiene un alto impacto en la simplificación y agilización de los trámites efectuados por los Agentes de Aduana, reemplazando una aplicación de escasa automatización y con mucha participación presencial de los usuarios para obtener las debidas autorizaciones aduaneras.

b.- Sistema de selección de fiscalización, que incluye un conjunto de herramientas orientadas a la fiscalización de las operaciones de comercio exterior, tanto en una etapa previa a la llegada de las mercancías, al momento de las revisiones y con posterioridad a ellas.

c.- Sistema de Registro de Operaciones Ferroviarias: En junio del 2011 en las Aduanas de Antofagasta y Arica, se implementó el sistema de gestión interna de los manifiestos ferroviarios, permitiendo el control, trazabilidad y gestión aduanera de dichos documentos.

En materia de Construcción e Implementación de Sistemas del plan informático, se abordaron las siguientes iniciativas por un monto de M\$ 80.965, correspondiente a:

a.- Sistema electrónico para la Gestión de las Declaraciones de Tránsito Interno: Comprende la tramitación electrónica de las declaraciones de tránsito, transbordo y redestinación, aplicados en las Aduanas de Iquique, Valparaíso, San Antonio, Metropolitana y Los Andes. El sistema permite llevar el control de flujo de la operación durante toda su vida útil, representando un gran avance respecto del procedimiento anterior que era manual. Actualmente, 60,54% de estas operaciones se tramitan por este sistema electrónico, cifra que se encuentra por sobre el 50% de la meta en el sistema monitoreo desempeño institucional 2011, manteniéndose el porcentaje de cumplimiento de la meta para el próximo año.

b.- Sistema Electrónico para la Gestión de las Denuncias, Cargos y Reclamaciones: En julio 2011, el Servicio implementó en forma progresiva en todas Direcciones y Administraciones de Aduanas, un sistema informático de Denuncias, Cargos y Reclamaciones (DECARE), que constituye una herramienta relevante de modernización, como mecanismo de registro, control y seguimiento de la actuación fiscalizadora del Servicio. Uno de los más importantes beneficios para los usuarios del comercio exterior, es la uniformidad del proceso, transparencia, oportunidad y trazabilidad de la operación a modo de poder acceder a las denuncias emitidas por el Servicio tanto infraccionales como penales, emisión de cargos, notificaciones, control de giros y reclamos correspondientes la posibilidad de realizar el procedimiento de allanamiento electrónico, mediante el sistema Web Institucional. Este sistema fue comprometido en el año 2011 en sistema de monitoreo del desempeño institucional con una meta del 62% de tramitación de las denuncias, cargos y giros en forma electrónica a través de DECARE, cifra que fue ampliamente cumplida en un 70% como porcentaje acumulado.

c.- Adquisición de licencias de software de gestión de riesgo, planificación, control de auditorías y servicios asociados : Se adquirió un software integral, cuyo propósito es la administración y gestión de riesgos, planificación y ejecución de auditorías, seguimiento de acciones derivadas, emisión de reportes y repositorio histórico, que permita proveer a los funcionarios especialistas del área, las herramientas de trabajo, transversales a todo el proceso de auditoría, correspondiente a 1) Licencias, Instalación y Configuración 2) Servicios de Capacitación y 3) Servicios de Soporte y Mantenimiento, con costo de M\$ 20.230.

➤ Inversiones

En materia de inversiones el presupuesto se produjo una disminución 74,6% respecto del año 2010, en consideración a que la inversión de tecnologías no invasivas se realizaron en el principalmente durante el año 2010.

Adquisición Tecnología no invasiva para el Control de Drogas: Esta iniciativa que contó para el año 2011 con un presupuesto de M\$ 118.119, alcanzando una ejecución del 100%. El objetivo principal de esta iniciativa es aumentar la capacidad de detección de drogas del Departamento de Drogas del Servicio Nacional de Aduanas, incorporando tecnologías no invasivas como medios de apoyo a las técnicas de revisión de equipajes, pasajeros y cargas que ingresan o transitan por nuestras fronteras. Adicionalmente, se destinaron recursos a mejorar infraestructura de las

dependencias en que se utilizan estos equipos. El resultado de la inversión efectuada en el año 2010 respecto de 5 escáneres permitió incrementar las incautaciones de drogas con alto impacto social, aumentando los decomisos de marihuana en más de un 100% y de cocaína en un 20% respecto de los resultados obtenidos en el año anterior.

Proyecto Adquisición Escáner: Con un presupuesto asignado de M\$2.494.622 para la adquisición de equipos rayos X móviles, se han ejecutado M\$285.429 en obras civiles para la habilitación de zonas especiales de operaciones, en el control de Quillagua y parte del correcto funcionamiento de los equipos instalados en Arica, Iquique, Valparaíso y San Antonio, el resto de los fondos se destinarán para adquirir equipos escáner tipo portales en el año 2012, que permitirá dar cumplimiento a las nuevas exigencias del comercio internacional en materia de seguridad.

Diseño Arquitectónico Edificio Institucional Dirección Regional Aduana Valparaíso: El objetivo principal de esta iniciativa es contar con el Diseño Arquitectónico de Especialidades de Ingeniería para el Nuevo Edificio Institucional de la Dirección Regional Aduana Valparaíso, se entregaron recursos por M\$ 37.450 para continuar pagos asociados al proyecto etapa de Diseño, los que fueron destinados a pago Tercer Informe de Diseño. Su ejecución fue de M\$ 29.960 equivalente al 80%.

Normalización de Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía del SNA: Se concluyó la ejecución de 4 importantes iniciativas, siendo éstas: M\$ 35.252 (99,67% ejecutado); "Adquisición de Plataforma de Seguridad en el Servicio Nacional de Aduanas" con M\$ 136.043 (con 43,77% ejecutado); "Construcción Sistema Apoyo a las Operaciones y Procesos de Fiscalización Del Servicio Nacional de Aduanas" con M\$ 104.511 (100% ejecución) y "Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático", con M\$ 80.956 (100% ejecutado).

➤ **Control Comercio en Frontera**

Durante el año 2010, el Servicio de Aduanas registró un presupuesto de M\$ 44.040.064 y se incrementará para el periodo 2011 en M\$ 45.493.386 que representa una variación positiva del 6,8% respecto del año anterior, que permite continuar con la labor fiscalizadora que es fundamental para el país, no sólo para asegurar que se paguen los derechos aduaneros y los impuestos asociados al comercio internacional, sino también para proteger nuestras fronteras de flagelos como la droga, las sustancias que dañan el medio ambiente y la vulneración de los derechos de propiedad intelectual, entre otros. Apoyado en un modelo de fiscalización basado en las técnicas de gestión de riesgos propiciadas por Organización Mundial de Aduanas, la aplicación del referido modelo de riesgo entregó como resultado la fiscalización de un 5% de la Declaraciones de Ingreso(DIN) tramitadas en el año 2011 , mientras que la revisión de las Declaraciones Únicas de Salida(DUS) alcanzó un 6, %.

Respecto de la selección de operaciones fiscalizadas, mediante el Sistema de Selectividad automático, el porcentaje de asertividad en las DIN fue de un 12% y en las DUS un 11% del total de operaciones tramitadas.

Como resultado de la acción fiscalizadora, en el año 2011 se formularon cargos por un total superior a los 50 millones de dólares. En materia de contrabando valorado, las incautaciones superaron los 13 millones de dólares, monto que se hubiera dejado de percibir en derechos e impuestos:

- Considerando el apoyo de los cinco escáneres actualmente funcionando y en lo que respecta al control del tráfico ilícito de estupefacientes y precursores químicos, se incrementaron las incautaciones de drogas de alto impacto social, en comparación al año anterior, aumentando los decomisos de marihuana en más de un 100% y los de cocaína en un 20%.
- En el ámbito de la protección de los derechos de propiedad intelectual, en especial, el tráfico ilícito de mercancías con marca comercial falsificada y derechos de autor pirateados, se realizaron 407 suspensiones de despacho, impidiendo que se comercializara mercancía ilegítima evaluada en casi 74 millones de dólares. Respecto de su medición en el año 2011 el indicador asociado a propiedad intelectual alcanzó un valor acumulado de 28,89%, cifra superior a meta comprometida para el año 2011 (27%). Estos resultados están dados por la mayor efectividad en la selección en línea, que se traduce en obtener mejores resultados (mayor cantidad de denuncias). La labor de análisis de las Aduanas regionales, ha permitido especializar a los funcionarios en la detección de algunos tipos de mercancías que infringen la propiedad intelectual, especialmente juguetes, maletaría y ropa
- En materia de medioambiente y patrimonio, se realizaron 196 retenciones de especies de flora y fauna protegidas.
- En el ámbito de la salud pública, destaca el decomiso de más de 250 mil cartones de cigarrillos, impidiendo una evasión que supera los 9 millones de dólares.
- Uno de los últimos puntos en materia de fiscalización son los resultados de la estrategia coordinada con el Ministerio Público y el Servicio de Impuestos Internos para el control de las exportaciones de chatarra de cobre y hierro, producto de robos y otros delitos. En concreto, Aduanas impidió la exportación de cable de cobre robado por un monto superior al millón de dólares.

3. Desafíos para el año 2012

El Servicio Nacional de Aduanas es un organismo fundamental para el desarrollo del comercio internacional de Chile, y por ende, para el crecimiento del país. En el marco del nuevo escenario del Comercio Internacional, el Servicio le ha correspondido asumir nuevas tareas y desafíos:

➤ **Producto Estratégico: Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior**

El Servicio implementará un Plan Estratégico de fiscalización trianual, en base a un modelo de gestión de riesgos corporativo, ajustado a los desafíos estratégicos y operativos del Servicio. Dicho plan se encuentra fundamentado en la implementación de un sistema de fiscalización que incorpore un alto componente de tecnología no invasiva (scanner) en las fronteras terrestres puertos y aeropuertos, considerando la puesta en operación de pórtico escáner para vehículos de carga, lo que mejora la eficacia de la detección de tráfico ilícito de mercancía.

- Se trabajará en un plan de tratamiento operativo para la detección del tráfico ilícito de drogas y sustancias ilícitas, que permita reducir el total de riesgos clasificados como altos, en relación a la eficiencia lograda el año 2011.
- Teniendo presente, que los resultados obtenidos por denuncias generadas por fiscalización en la línea durante el año 2011 alcanzó un valor acumulado de 17,8%, cifra superior a la meta comprometida que era 16,50%. Estos resultados reflejan mayor efectividad en la selección en línea, en base a la puesta en marcha del nuevo sistema de selectividad, que permite mejor gestión y análisis de los resultados obtenidos

➤ **Producto Estratégico: Generación de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras**

- Se desarrollará una Agenda Normativa, que es un procedimiento que busca materializar alianzas de colaboración con el sector privado y alinear visiones e intereses en común, con el objetivo de mejorar la satisfacción y calidad de atención hacia nuestros usuarios. Este desarrollo se enmarca en las directrices de participación ciudadana en la gestión pública y en esta oportunidad, el marco de referencia para la presentación de propuestas, se enfocó en la estandarización de los procedimientos aduaneros, la gestión de las nuevas necesidades de los usuarios de comercio exterior y un énfasis en las actividades que beneficien la operatoria de las Empresas de Menor Tamaño (EMT).
- En el transcurso del año 2012 se debe atender 19 propuestas que serán desarrolladas por los equipos técnicos integrados por todas las Subdirecciones del Servicio.

- Se trabajará en la quinta Enmienda y de la Versión Única en Español del Sistema Armonizado del Arancel Aduanero, la nueva Recomendación de la Organización Mundial de Aduanas relacionada con las unidades estándares de cantidad, a nivel de aperturas nacionales. Adicionalmente contempla las propuestas realizadas por el Servicio Agrícola y Ganadero, el Servicio Nacional de Pesca, la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, la Corporación Nacional Forestal y nuestro Servicio

➤ **Producto Estratégico: Generación y Difusión de Información- Información Estadística permanente**

Mejorar los procedimientos y tiempos de atención de las solicitudes de información estadística que llegan a través del Sistema de Gestión de Solicitudes de acceso a la información pública (Ley 20.285), en este compromiso atendimos a más de 64 mil 500 personas, mediante los canales virtual, presencial y telefónico, lo que significó un incremento del 15% respecto al año 2010.

➤ **Aspectos relevantes contraídos**

Sistema Integrado de Comercio Exterior: El Servicio Nacional de Aduanas continuará participando activamente en este proyecto, que correspondiendo durante el año 2012:

- Levantamiento de procedimientos actuales de Aduana
 - Definición del Modelo de Operación de alto nivel para importaciones.
 - Actuar como contraparte técnica de la empresa que se adjudique el desarrollo de SICEX.
 - Implementación portal SICEX modulo exportaciones.
 - Definición del Registro Único de Comercio Exterior modulo importaciones para todas las operaciones de comercio que serán parte de SICEX, incluye armonización de datos y definición de diccionario de datos.
 - Desarrollo e implementación de las modificaciones al sistema DUS para la conexión con SICEX.
 - Definición de requerimientos informáticos para las modificaciones al sistema DIN.
 - Actividades de difusión y validación de información con SSPP y sector privado
- Implementación Plan Piloto Operador Económico Autorizado: Se deberá implementar un plan piloto con el objetivo de cumplir con las recomendaciones de la Organización Mundial de Aduanas, en materia de seguridad de la carga
 - Gestión por procesos de negocio: Se definió como eje fundamental de nuestra gestión el mejoramiento continuo, la estandarización y la simplificación de los procesos de negocios, a fin de aumentar la competitividad del comercio exterior. Nuestro Servicio cuenta con la mayor parte de sus trámites automatizados, los cuales deben ser integrados con los workflow de trabajo que se realizan en las fronteras, puertos y aeropuertos del país.

De esta forma, se incorporará en un mismo análisis y diseño, la mirada del proceso, la norma y la técnica aduanera, los principios y riesgos de fiscalización, la seguridad de datos y accesos, la seguridad e higiene laboral, entre otros aspectos, con una visión estratégica del negocio. Para ello, utilizaremos la herramienta de gestión BPM.

- Carpeta de Despacho: Este proyecto pretende reemplazar y potenciar el uso de un modelo operacional y tecnológico que incluye la digitalización, almacenamiento y administración de los documentos de las operaciones aduaneras, y que marca un hito en la gestión documental vinculada al comercio exterior. Su implementación será en el segundo semestre del año 2012.

➤ **Actividades a desarrollar en materia presupuestaria**

Existe el compromiso de continuar con el proceso de modernización y desempeño institucional en recursos humanos a través de la generación de políticas de gestión de personas que incluya entre otros; selección de personal a contrata, promoción del personal a contrata a grados superiores, estructura organizacional, cargos y perfiles, sistema de turnos, jubilaciones, desarrollo de talentos y ascensos.

Para ello este año deberá trabajar en:

- Conformación de la planta Directiva del servicio, mediante el proceso de llamado a concurso público de los cargos de segundo y tercer nivel jerárquico que se encuentran vacantes. Realización del concurso de promoción interna.
- Gestionar los procesos de provisión de cargos de las diferentes plantas del Servicio Nacional de Aduanas, proceso que será externalizado M\$ 98.174
- Elaboración de un nuevo plan estratégico para el periodo 2012-2016, se definirá su nueva visión, misión, objetivos y productos estratégicos. Este instrumento definirá las principales acciones del Servicio en los próximos años.

➤ **Inversiones**

En materia de inversiones, se ha priorizado las siguientes iniciativas:

1. Adquisición de Tecnología para la revisión de contenedores en Aduanas, que serán destinados a San Antonio y Valparaíso con recursos asignados de M \$2.218.889.
2. Construcción Edificio Corporativo Aduana Metropolitana-Aeropuerto AMB, reponiendo las dependencias que deben ser entregadas a la sociedad concesionaria del Aeropuerto Arturo Merino Benítez y la Conservación Edificio Dirección Nacional Regional Aduanas Valparaíso y Dirección Nacional de Aduanas, ésta última dañadas en el terremoto 27F, con graves daños estructurales, ambos proyectos tienen recursos asignados por M\$ 2.395.140

➤ Compromisos establecidos Indicadores de Desempeño

En materia de gestión, este Servicio comprometió 10 indicadores de desempeño, los que se indican en la tabla siguiente:

Indicador	Meta 2012
Porcentaje de documentos tramitados con el sistema DTI	50%
Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental	62%
Porcentaje de denuncias generadas por concepto de contrabando	21%
Porcentaje de denuncias generadas por Fiscalización en línea (excluidos autodenuncios y fiscalización DUS 2° mensaje)	16,50%
Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despachos referidas a falsificaciones no tradicionales	35%
Porcentaje de operaciones de importaciones , seleccionadas por filtros y fiscalizadas , que han infringido la propiedad intelectual	27%
Porcentaje de resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900 de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar	90%
Porcentaje de disminución del stock de reclamos de clasificación y valor pendientes de fallo en segunda instancia	90%
Porcentaje de resoluciones y oficios circulares normativos emitidos por la Subdirección Técnica publicados en tiempo estándar	86%
Porcentaje de respuesta a consultas estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de solicitudes, despachos en tiempo estándar	55%

Los indicadores anteriores, solo dos son nuevos: Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despachos referidas a falsificaciones no tradicionales; Porcentaje de disminución del stock de reclamos de clasificación y valor pendientes de fallo de segunda instancia. El resto corresponde a indicadores medidos en el año anterior y que dos ellos incrementaron su meta y el resto se mantiene.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley Orgánica del Servicio: Decreto con Fuerza de Ley N° 329 de 1979, del Ministerio de Hacienda (D.O. 20.06.1979), aprueba ley orgánica del Servicio Nacional de Aduanas.

Ordenanza de Aduanas: Decreto con Fuerza de Ley N° 30 de 2004, del Ministerio de Hacienda (D.O. 04.06.2005), aprueba texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ordenanza de Aduanas.

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1	En Operación Normal: Se refuerzan pasos fronterizos (con 20 nuevos cargos)
2	En Inversiones en Infraestructura: Arrastres de proyectos en Aduanas (M\$ 3.238.027)
3	En Modernización del Estado: Implementación de los Tribunales Tributarios y Aduaneros

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar la eficacia de la fiscalización con el fin de disminuir la evasión tributaria y reducir el tráfico ilícito de mercancías, mediante la aplicación sistemática de un modelo de gestión de riesgos.
2	Generar, evaluar, actualizar y difundir la Normativa Aduanera para ponerla a disposición de los participantes del Comercio Exterior y facilitar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras
3	Informatizar la tramitación en los servicios ofrecidos a los clientes/usuarios externos e internos, mediante la incorporación de tecnologías de información y comunicación, en procesos claves de Aduanas.
4	Generar información relevante de comercio exterior y ponerla a disposición de manera oportuna tanto de entidades vinculadas al comercio exterior, como a la comunidad nacional.

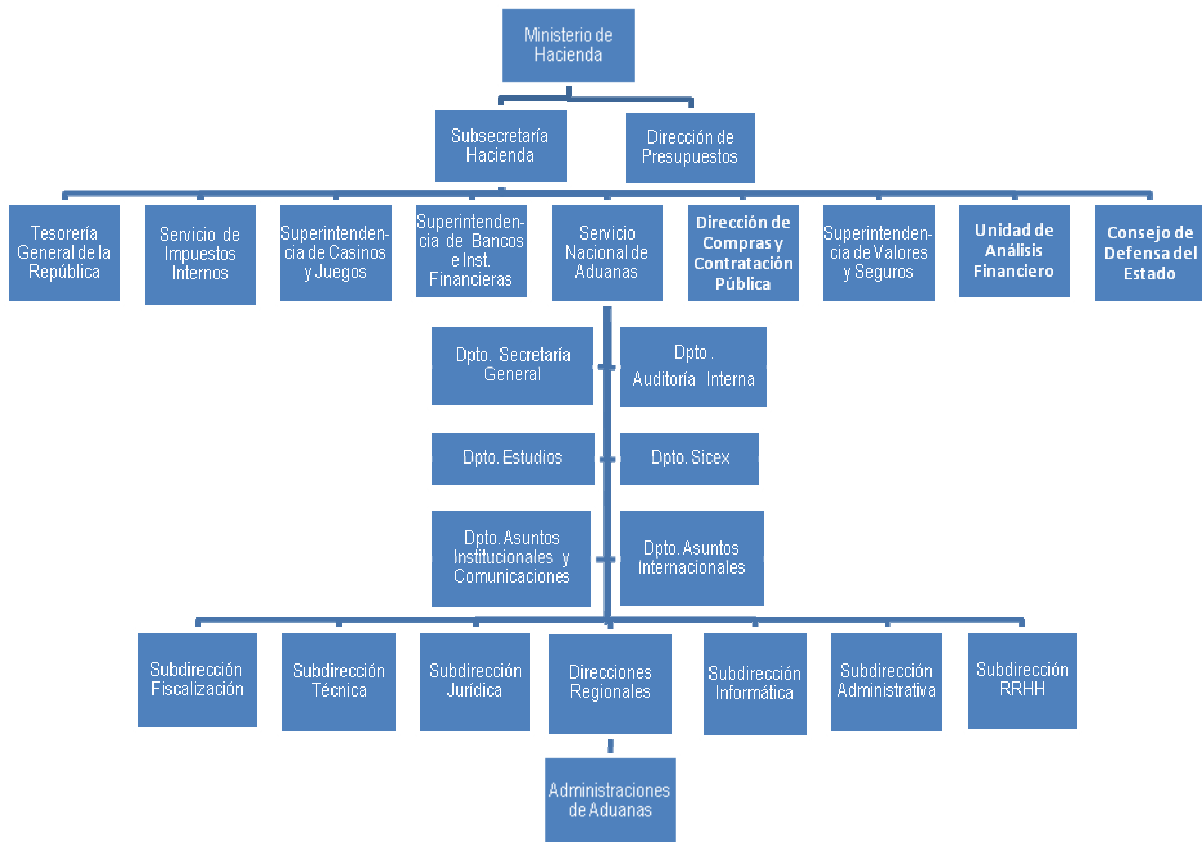
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



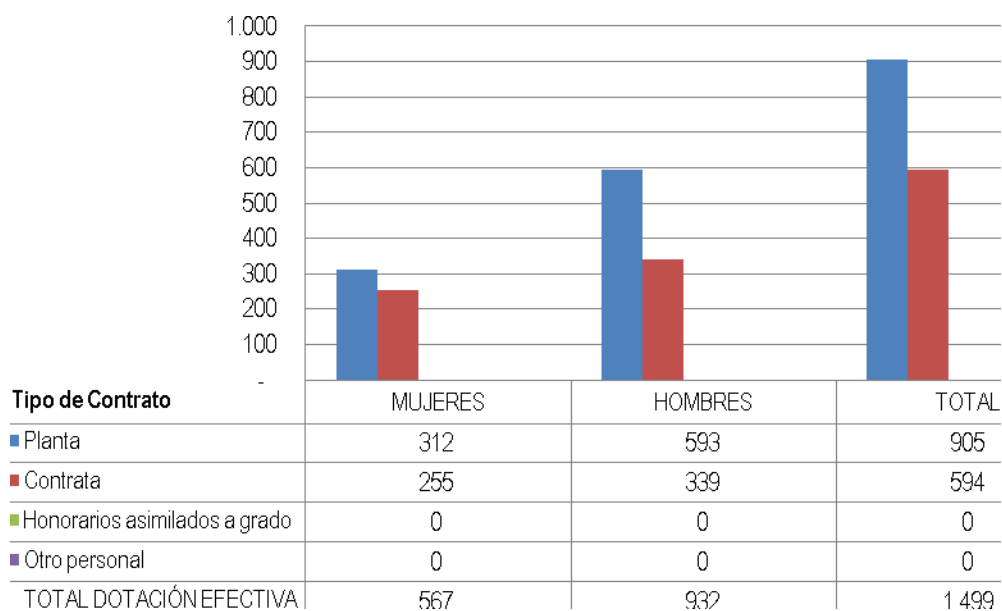
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional de Aduanas	Rodolfo Álvarez Rapaport
Subdirector de Fiscalización (S)	Wildo Arevalo Menay
Subdirector Técnico	Alejandra Arriaza Loeb
Subdirector Jurídico	Rodrigo González Holmes
Subdirector Administrativo(S)	Pablo Ibáñez Beltrami
Subdirector Informático (S)	Reinhold Andronoff Urrutia
Subdirector de Recursos Humanos	Fernando Traub Kipreos
Jefe Departamento Secretaría General (S)	Fabián Villarroel Ríos
Jefa Departamento de Estudios (S)	Patricia Henríquez Ramírez
Jefa Departamento Auditoría Interna (S)	Teresa Moreno Llermaly
Jefe Departamento Asuntos Internacionales(S)	Gabriela Landero Herrera
Jefa Departamento Sicexl (S)	Julieta Toledo Cabrera

Anexo 2: Recursos Humanos

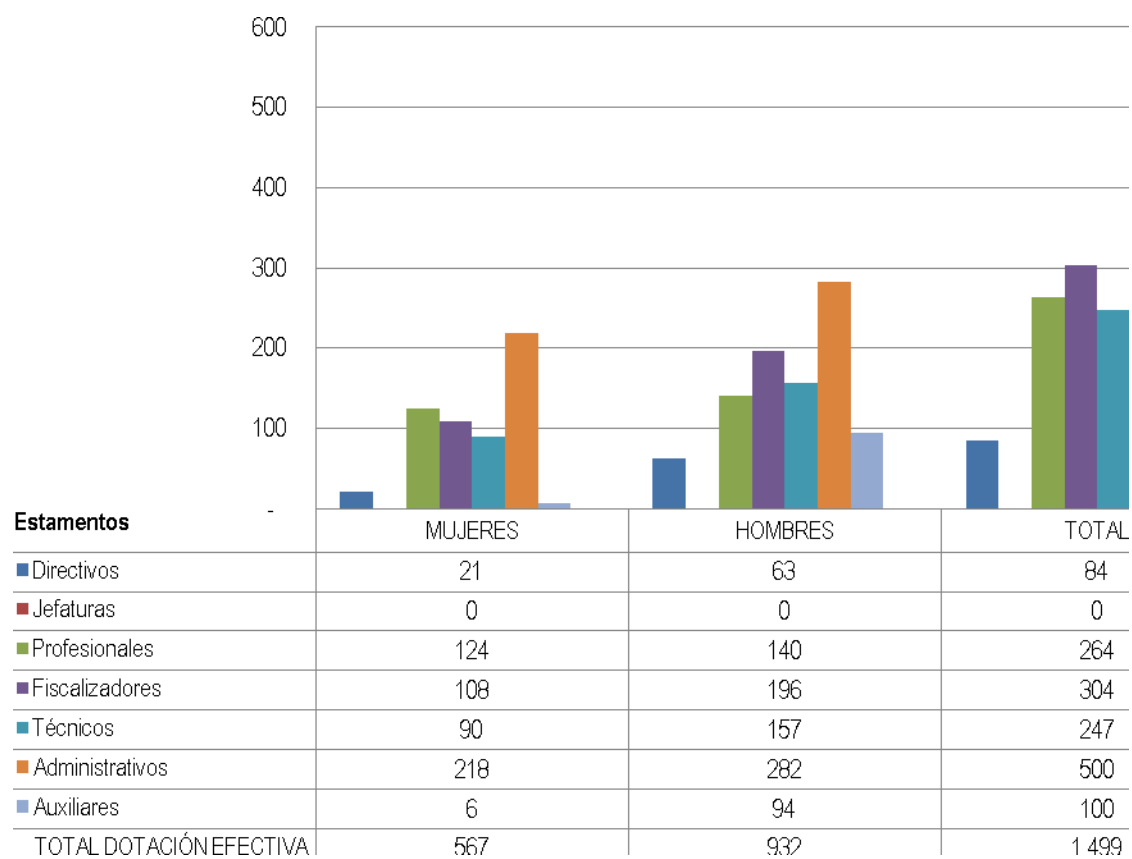
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

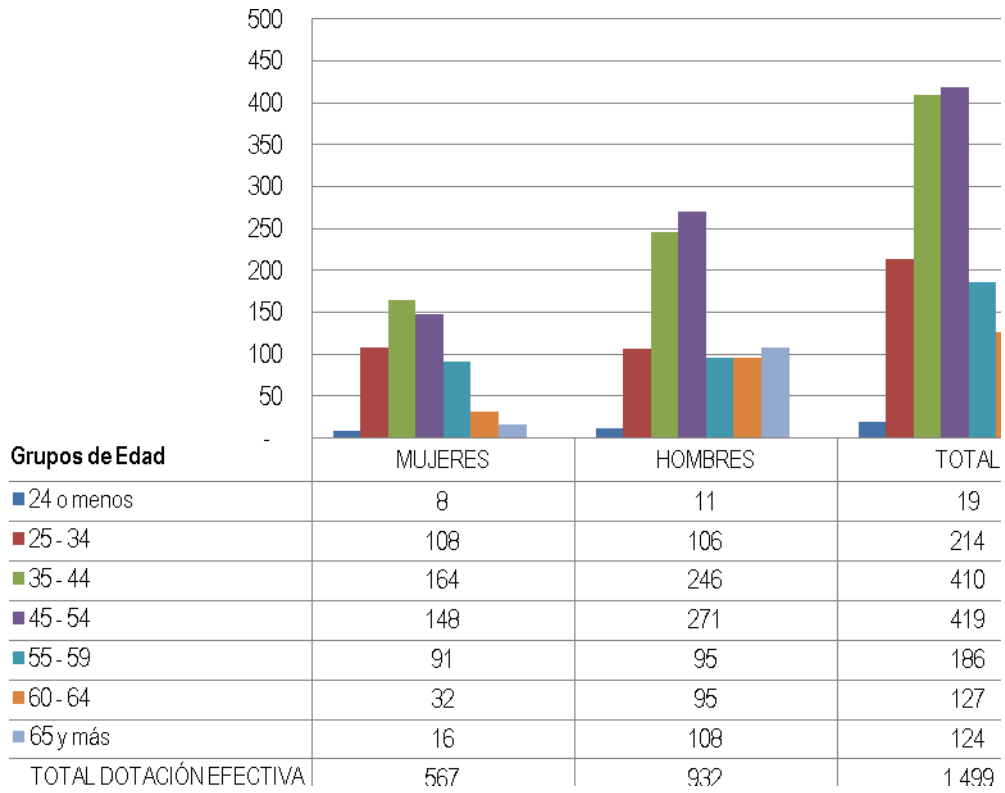


² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2011 por Estamento (mujeres y hombres)

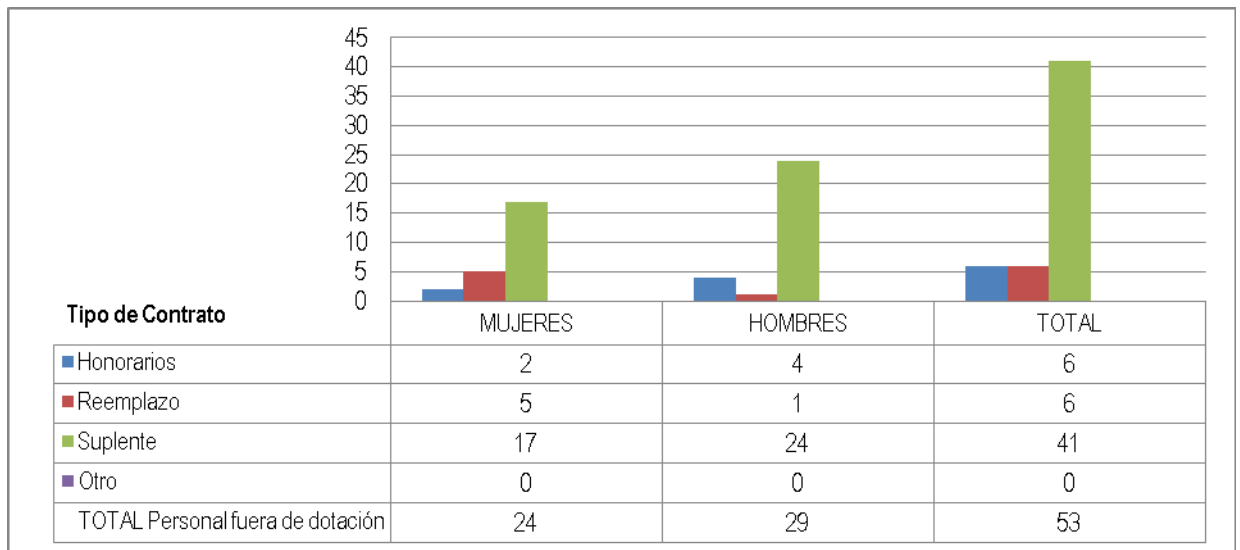


- Dotación Efectiva año 2011 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación

Dotación Efectiva año 2011 por tipo de contrato



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0.28	0.41	142.4 ^{1*}	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	1.0	0.97	97	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6.3	6.67	94.5	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.3	0.5	---	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.1	0.3	---	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro ^{2*}	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1.2	0.9	75	

³ La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

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

⁵ Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
○ otros retiros voluntarios ^{3*}	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	1.3	0.8	162.5	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	2.9	3.5	120	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	1.1	1.1	100	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal. ^{4*}	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	1.3	---	0.0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados. ^{5*}	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	6.8	5.4	79.4	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	84.6	81.0	95.7	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario. ^{6*}	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	0.9	0.8	88.8	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	25	26	104	
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva. ^{7*}	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0.2	---	0.0	

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

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.		1.8	1.8	100	
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t				
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo¹⁰ 	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t				
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones. ^{8°}	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.02	0.06	33.3	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	3.3	3.9	118	
. Evaluación del Desempeño¹¹					
7.1 Distribución del personal de	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	99.0	99.6		

¹⁰ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹¹ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0.9	0.4		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0.1	0.0		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0.0	0.0		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹³ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		

Notas:

1*. Cada año se ha seleccionado a mayor cantidad de funcionarios nuevos a través de procesos de selección. Existen situaciones en que se hace necesaria la contratación de personal para temporadas altas u otro actividad de contingencia que debe ser cubierta rápidamente, sin realizar un proceso de selección formal.

2*. Durante el año 2011, se desvincularon un total de 100 funcionarios, 9 más que el año anterior. Esto se debió principalmente, a que un número mayor de funcionarios, que se encontraba en condiciones de retiro, se acogió a algún tipo de beneficio establecido en las leyes 19.882 y 20.305.

3*. Un mayor número de funcionarios presentó su renuncia voluntario sin estar en edad jubilación.

4*. Durante el año 2011 no se realizaron promociones ni ascensos, por lo que no es posible informar indicador ni avance.

5*. Para el año 2011 no existía una mayor programación para contratación en grados superiores.

6*. Solo considera las horas de cursos contratadas con externos.

7*. El 2011 no se otorgaron becas a pasantía internacionales, pues los postulantes del servicio no fueron seleccionados por los organismos que entregaban la beca.

El año 2011 Conycit no entregó becas de post grado.

El servicio no financia estudios de pregrado ni postgrado, por lo tanto tampoco es posible financiar becas de estos programas con presupuesto institucional.

8*. En el año 2011 un número mayor de funcionarios hizo uso del máximo de días de permisos sin goce de sueldo.

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Denominación	Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011		Notas
	Monto Año 2010	Monto Año 2011	
	M\$ ¹⁴	M\$	
INGRESOS	42.102.520	43.184.413	1
05 Transferencias Corrientes	65.228	157.709	
06 Rentas de la Propiedad	8.467	8.381	
07 Ingresos de Operación	2.144	-	
08 Otros Ingresos Corrientes	2.528.498	3.395.733	
09 Aporte Fiscal	39.474.819	39.591.644	
10 Venta de Activos No Financieros	23.364	30.946	
12 Recuperación de Préstamo	-	-	
GASTOS	45.929.612	46.894.383	2
21 Gastos en Personal	36.300.039	36.876.388	2.1
22 Bienes y Servicios De Consumo	4.955.366	4.927.151	2.2
23 Prestaciones de Seguridad Social	489.915	687.528	2.3
25 Integros al Fisco	31	-	
26 Otros Gastos Corrientes	-	976	2.4
29 Adquisición de Activos No Financieros	885.437	1.401.321	2.5
31 Iniciativas de Inversión	1.496.590	786.268	2.6
34 Servicio de la Deuda	1.802.234	2.214.751	2.7
Resultado	-3.827.092	-3.709.970	

Notas:

1. Total de Ingresos Presupuestarios año 2011:

Registra una variación de 2,57% respecto del año 2010 que se explica mayoritariamente por el incremento de las Transferencias Corrientes y Otros Ingresos.

¹⁴ La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318

2. Total de Gastos Presupuestarios año 2011:

Registra una variación de 2,10% respecto del año 2010 como sigue:

2.1 - Gastos en Personal: En el año 2011 se incrementa el gasto en 1,59% producto de la contratación de 20 nuevos cargos, de los cuales 17 fueron provistos mediante contrata, los que se destinaron a la atención de la Doble Cabecera en Colchane, Chungará y Visviri (4 Funcionarios Iquique y 5 Arica); para la integración Austral, se aumentó la dotación en 4 funcionarios en la Aduana de Punta Arenas y para reforzar el Control Integrado de Uspallata se incremento la dotación en 4 funcionarios en la Aduana de Los Andes.

Además se incremento la dotación en 3 cargos de abogados para reforzar el accionar del Servicio en el marco de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, contratándose en las Aduanas de Coquimbo, Punta Arenas y Dirección Nacional.

2.2 - Bienes y Servicios de Consumo: La menor ejecución respecto al año 2010 es de -0,57% se explica en su mayor parte por la disminución del gasto de Consumos Básicos en conformidad a las medidas de austeridad aplicadas por el Servicio.

2.3 - Prestaciones de Seguridad Social: Se registra un mayor gasto de 40,34% motivado por el incremento del número de funcionarios que accedieron al beneficio de Bonificación de Retiro.

2.4 - Otros Gastos Corrientes: En el año 2011 se registra un gasto por M\$ 976 correspondiente a devoluciones a funcionarios situación que no se registra en el año 2010

2.5 - Adquisición de Activos No Financieros: Se registra una variación de 58,26% que corresponde mayoritariamente al programa de Reposición de Bienes propuesto para el año 2012, el cual fue adelantado a través de los Decretos de Hacienda N°s 1.117 y 1.222.

2.6 - Iniciativas de Inversión: Se registra una variación respecto al año 2010 que alcanza al -47,46%, con una cartera de 7 Iniciativas de Inversión, de las cuales 1 corresponde a la Etapa de Diseño y las 6 restantes en Etapa de ejecución. La mayoría de las iniciativas que no quedaron ejecutadas en el año 2010, fueron identificadas en el año 2011 a través del Decreto de Hacienda N° 223 de 17.02.2011.

2.7 -Servicio de la Deuda: El gasto ejecutado alcanza una variación de 22,89% respecto al año 2010 motivada por el incremento de la Deuda Flotante registrada al 31.12.11.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
			INGRESOS	42.414.222	43.136.598	43.184.413	-47.815	
05			Transferencias Corrientes	508.435	157.709	157.709	-	
06			Rentas de la Propiedad	7301	7.301	8.381	-1.080	
07			Ingresos de Operación	-	-	-	-	
08			Otros Ingresos Corrientes	2.181.466	2.181.466	3.395.733	-1.214.267	1
	01		Recuperaciones y Reembolsos Licencias Médicas	320.680	320.680	563.835	-243.155	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	32.837	32.837	144.087	-111.250	
	99		Otros	1.827.949	1.827.949	2.687.811	-859.862	
09			Aporte Fiscal	39.709.789	40.782.891	39.591.644	1.191.247	2
	01		Libre	39.709.789	40.782.891	39.591.644	1.191.247	
10			Venta de Activos No Financieros	7.231	7.231	30.946	-23.715	
	03		Vehículos	7.231	7.231	30.144	-22.913	
	05		Máquinas y Equipos	-	-	802	-802	
			GASTOS	42.415.222	47.531.465	46.894.383	637.082	
21			Gastos en Personal	34.009.107	37.250.757	36.876.388	374.369	3
22			Bienes y Servicios de Consumo	5.940.551	5.038.414	4.927.151	111.263	4
23			Prestaciones de Seguridad Social	-	687.529	687.528	1	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	-	687.529	687.528	1	
24			Transferencias Corrientes	508.435	-	-	-	
	03		A Otras Entidades Públicas	508.435	-	-	-	
26			Otros Gastos Corrientes	-	1.000	976	24	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

	02	Otros Gastos Corrientes	-	1.000	976	24	
29		Adquisición de Activos No Financieros	1.106.871	1.421.777	1.401.321	20.456	5
	03	Vehículos	40.566	120.689	115.923	4.766	
	04	Mobiliario y Otros	67.337	116.918	115.000	1.918	
	05	Máquinas y Equipos	127.266	168.160	156.339	11.821	
	06	Equipos Informáticos	462.793	697.232	696.877	355	
	07	Programas Informáticos	407.803	317.672	317.182	490	
	99	Otros Activos No Financieros	1.106	1.106	-	1.106	
31		Iniciativas de Inversión	850.258	798.326	786.268	12.058	6
	02	Proyectos	850.258	798.326	786.268	12.058	
34		Servicio de la Deuda	-	2.333.662	2.214.751	118.911	
	07	Deuda Flotante	-	2.333.662	2.214.751	118.911	7
		Resultado	-1.000	-4.394.867	-3.709.970	-684.897	

Notas:

Ingresos:

En el año 2011 se registró un incremento en los Ingresos devengados de M\$ 47.815 (0,1%) respecto al Presupuesto Final, siendo las mas relevantes las siguientes:

- 1. Otros Ingresos Corrientes:** Registra un Incremento de M\$ 1.214.267, principalmente se refieren a las recuperaciones y reembolsos por Licencias Médicas que registró el personal en el año 2011 y por otra parte, el mayor rendimiento en las ventas de los almacenes de Venta Libre en Aeropuerto AMB .
- 2. Aporte Fiscal Libre:** Registra una sub-ejecución de M\$ 1.191.247, motivado por la menor entrega del Aporte Fiscal

Gastos:

En el año 2011 se registran compromisos no ejecutados por la suma de M\$ 637.082 (98,66%) respecto al Presupuesto Final, en las principales siguientes cuentas:

- 3. Gastos en Personal:** La diferencia entre el presupuesto Inicial y Final alcanza a M\$ 3.241.650 (9,53%) y el avance de la ejecución corresponde a un 99%. Las modificaciones presupuestarias se enmarcan en los siguientes Decretos: N°s 224 y 1269 por M\$ (209.768) para financiar Bonificación de Retiro Subt. 23, N°s 494 por M\$ -1.810.404.- que corresponde a rebaja presidencial, N° 416 por M\$ 410.369 para reajuste, Bonos y Aguinaldos, N° 1130 y 1660 por regularizaciones del presupuesto M\$ 91.000, Dto. 1570 por M\$ 4.591.150 de Incentivo art. 12 L. 19.041, N° 1805 por M\$ 169.303 por reajuste y Bonos mes de Diciembre 2011.
- 4. Bienes y Servicios de Consumo:** El presupuesto Inicial 2011 experimentó una reducción de M\$ 902.137 (-15,19%) a través de los Decretos 494, 1130, 1660 y 1805 correspondiente a la reducción a todos los Servicios Públicos y traspasos presupuestarios para financiar otros rubros de gastos. El avance de la Ejecución alcanzó 97,79%, respecto al Presupuesto final.
- 5. Adquisición de Activos No Financieros:** El presupuesto se incrementó en M\$ 314.906 (28,45%) de acuerdo a los siguientes Decretos: N° 494 reducción a todos los Servicios Públicos M\$ (110.577), N°s 1117 y 1222 por M\$ 606.899 correspondiente a adelanto de actividades año 2012, N°s 1130 y 1805 de traspasos presupuestarios por M\$ (181.416). El avance de la Ejecución alcanzó a 98,56.

6. Iniciativas de Inversión: El presupuesto Inicial se redujo en la suma de M\$ 51.932 (-6,11%) correspondiente a los siguientes decretos:

N° 1130 aprueba recursos para Proyecto Conservación Edificio Institucional DNA Valparaíso por M\$ 117.668

El avance de la ejecución de la cartera de 7 Iniciativas de Inversión, 1 en Etapa de Diseño y las restantes en etapa de ejecución respecto al Presupuesto Final alcanzó a un 98,49%.

7. Servicios de la Deuda: Por Decreto N° 224 se aprueban recursos por M\$ 2.333.662 para financiar la Deuda Flotante registrada al 31.12.2010, el avance de la ejecución corresponde a un 94,9% motivado por regularizaciones efectuadas durante el año 2011.

C) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2011/ 2010	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)	%	1,09	1,16	1,00	86,21	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,83	0,86	0,64	74,42	2
	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,0	1,0	1,0	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0,06	0,06	0,08	133,33	3
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,54	4,96	60,88	1.227,42	4
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,71	7,16	63,36	884,92	5

Notas:

1. En el año 2011 se registra un menor presupuesto de Aporte Fiscal generado por diversas reducciones presupuestarias aplicadas al Servicio, las cuales fueron superiores a las del año 2010.
2. En el año 2011 se registra menor presupuesto de Ingresos Propios y un mayor devengo en Otros Ingresos Corrientes, principalmente producto del mayor rendimiento en las ventas del Duty Free Shop.
3. En el año 2011 se registra mayor devengo de Ingresos Propios mayoritariamente producto del mayor rendimiento en las ventas del Duty Free Shop y reembolso por Licencias Médicas.
4. Se registra un mejoramiento en la gestión por cuanto en el año 2011 se incrementó el presupuesto en el Subt. 34.07 Deuda Flotante respecto al año 2010 y en el Subt. 35 Saldo Final de Caja una reducción de un 89% respecto al año 2010.
5. Se registra un mejoramiento en la gestión por cuanto en el año 2011 se reducen los gastos del Subt. 34.07 Deuda Flotante y compromisos ciertos no Devengados respecto al Año 2010 y además se reduce en un 90% el Saldo Final de Caja, no se registran en el año 2011 Ingresos Devengados No Percibidos.

¹⁹ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

²⁰ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

²¹ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011 ²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	4.439.944	-3.710.003	729.941
	Carteras Netas		-2.358.897	-2.358.897
115	Deudores Presupuestarios		2	2
215	Acreedores Presupuestarios		-2.358.899	-2.358.899
	Disponibilidad Neta	5.240.971	-1.161.657	4.079.314
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	5.240.971	-1.161.657	4.079.314
	Extrapresupuestario neto	-801.027	-189.449	-990.476
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.433.960	-129.262	4.304.698
116	Ajustes a Disponibilidades		1.232	1.232
119	Trasposos Interdependencias		8.737.713	8.737.713
214	Depósitos de Terceros	-5.224.586	-61.945	-5.286.531
216	Ajustes a Disponibilidades	-10.401	525	-9.876
219	Trasposos Interdependencias		-8.737.712	-8.737.712

²² Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el Servicio

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias²³

Descripción	Cuadro 7 Transferencias Corrientes				Notas
	Presupuesto Inicial 2011 ²⁴	Presupuesto Final 2011 ²⁵	Gasto Devengado	Diferencia ²⁶	
	(M\$)	(M\$)	(M\$)		
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	508.435	-	-	-	1
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁷					
TOTAL TRANSFERENCIAS	508.435	-	-	-	

Nota 1:

El presupuesto Inicial por M\$ 508.435 correspondiente al Proyecto "Portal Integrado de Comercio Exterior (SICEX) fue incorporado en la Ley de Presupuesto del año 2011 y posteriormente reducido a través de Decreto de Hacienda N° 1176 del 17.08.2011.

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

24 Corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

27 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²⁸

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011							Notas
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁹	Ejecución Acumulada al año 2011 ³⁰	% Avance al Año 2011	Presupuesto o Final Año 2011 ³¹	Ejecución Año 2011 ³²	Saldo por Ejecutar	
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Adquisición de Tecnología para Revisión de Contenedores	6.297.951	6.253.749	99,29	285.986	285.429	557	
Adquisición Equipamiento Tecnología No Invasiva Para Control De Drogas	724.560	724.560	100,00	118.119	118.119	0	
Normalización De Instalaciones Eléctricas, Datos y Telefonía Del SNA	698.948	698.721	99,67	35.252	35.025	227	
Construcción Edificio Institucional Dirección Regional, Valparaíso. <i>Diseño</i>	75.696	68.524	90.53	37.450	29.960	7.490	
Adquisición de Plataforma De Seguridad en el Servicio Nacional De Aduanas.	517.231	226.400	43.77	136.043	132.259	3.784	

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

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

30 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2011.

31 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2011.

32 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2011.

Cuadro 8
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁹	Ejecución Acumulada al año 2011 ³⁰	% Avance al Año 2011	Presupuesto Final Año 2011 ³¹	Ejecución Año 2011 ³²	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Construcción Sistema Apoyo a las Operaciones y Procesos de Fiscalización Del Servicio Nacional de Aduanas.	403.555	403.555	100	104.511	104.511	0	
Construcción e Implementación de Sistemas del Plan Informático	264.773	264.773	100	80.965	80.965	0	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2009	2010	2011				
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	1 Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental	(Cantidad de Denuncias a posteriori/Cantidad de Revisiones documentales a posteriori)*100	%	50	30	69,7	62	SI	112%	1
•Despacho de mercancías	2 Porcentaje de documentos tramitados con el Sistema de Declaración de Tránsito Interno, Traslado y Redestinaciones (DTI)	(Nº de documentos tramitados con el Sistema DTI/Total de documentos tramitados)*100	%	0	0	60,54	50	SI	121	2

33 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

34 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2009	2010	2011				
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	3 Porcentaje de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar	(Cantidad de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar/Total de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero tramitadas)*100	%	0	86	80,37	90	SI	89	3
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	4 Porcentaje de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por la Subdirección Técnica (Subdepartamento de Procesos), publicados en tiempo estándar, en el sitio www.aduana.cl	(Cantidad de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por la Subdirección Técnica publicados en tiempo estándar /Total de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por la Subdirección Técnica publicados)*100	%	69	n.m	92,96	85,19	SI	109	4

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2009	2010	2011				
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	5 Porcentaje de denuncias generadas por concepto de contrabando	(Cantidad de Denuncias formuladas en operaciones de ingreso y salida/Total denuncias)*100	%	8,65	0	16,16	12	SI	135	5
	6 Porcentaje de Denuncias generadas por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios y fiscalización DUS 2° mensaje)	(Total de Denuncias formuladas en línea a agentes económicos en el año /Todas las operaciones seleccionadas para examen físico)*100	%	n.m	0	17,84	16,50	SI	108	6
	7 Porcentaje de operaciones de importación, seleccionadas por filtros y fiscalizadas, que han infringido la Propiedad Intelectual (o denuncias por contrabando por infracciones a los DPI)	(Total de Resoluciones de Suspensión del despacho (o denuncias por contrabando) de operaciones de importación por infracciones a la ley de Propiedad Intelectual/Total de operaciones seleccionadas automáticamente por filtros de propiedad intelectual)*100	%	31,5	0	28,89	27	SI	107	7

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2009	2010	2011				
•Generación y Difusión de Información	8 Tiempo promedio de elaboración y difusión del Boletín estadístico	(Tiempo total de elaboración y difusión del boletín estadístico/12)	Días	s.m	72.4 2	68.67	70	SI	102	
	•Generación y Difusión de Información	9 Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar	(Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas dentro de tiempo estándar /Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas)*100	%	s.m	41	59,80	50	SI	120

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1. Este sobrecumplimiento se debe a que se eliminó la duplicidad de sistemas informáticos para registro de la información. De esta forma actualmente se cuenta con el Sistema de Revisión documental a posteriori, mediante el cual se selecciona las carpetas y se registran los resultados obtenidos. Esto impactó positivamente en la gestión de los resultados del indicador, disminuyendo las tareas administrativas asociadas a la revisión a posteriori. Adicionalmente se aumentaron en más de un 100% el total de revisiones efectuadas, respecto de las proyectadas, subiendo de 1400 a 3128.
2. El Servicio realizó una serie de acciones que tenían como objetivo el cumplimiento del indicador. Entre ellas, la dictación de la Resolución Normativa N° 6.473, la cual, estableció la tramitación electrónica de la DTI en forma obligatoria desde el 21-11-2011, en las Aduanas Valparaíso, San Antonio, Metropolitana, Iquique y Los Andes. Lo anterior, significó lograr en el mes de Diciembre de 2011 un 99,8% de tramitación electrónica en estas Aduanas, resultado que promediado con los meses anteriores elevó el resultado obtenido.
3. En 2011 una serie de situaciones externas afectaron el cumplimiento de este indicador, por lo cual, se presentó las justificaciones respectivas a DIPRES, las cuales fueron aprobadas.
4. El sobrecumplimiento es producto de las mejoras introducidas por el protocolo de publicación, puesto en vigencia en marzo de 2011 por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros. Este protocolo permitió dar mayor formalidad al proceso de publicación y mejorar la coordinación entre los distintos actores involucrados, tales como la Secretaría del

Subdepartamento, el encargado de la propuesta de normativa, el emisor del acto administrativo y el encargado de publicar la norma en el sitio www.aduana.cl

5. Los resultados obtenidos se explican en su mayor parte por los buenos resultados obtenidos por la Aduana Metropolitana, principalmente centrados en fiscalizaciones por mercancías ingresadas por viajeros, vía Courier o por correo normal, las que tienen carácter comercial y no han sido declaradas. De esta forma, y debido a los resultados obtenidos en años anteriores, se solicitó eliminar este indicador, reemplazándolo por uno específico orientado al Área de importancia estratégica de Drogas.

6. Los resultados obtenidos están dados por la mayor efectividad en la selección en línea, que se traduce en obtener mejores resultados (mayor cantidad de denuncias), principalmente debido a los buenos resultados obtenidos a partir de la puesta en marcha del nuevo Sistema de Selectividad, el cual permite una mejor gestión y análisis de los resultados obtenidos por los filtros.

7. Los resultados obtenidos están dados por la mayor efectividad en la selección en línea, que se traduce en obtener mejores resultados (mayor cantidad de denuncias). La labor de análisis de las Aduanas regionales, ha permitido especializar a los funcionarios en la detección de algunos tipos de mercancías que infringen la propiedad intelectual, especialmente juguetes, maletaría y ropa. De esta forma los resultados obtenidos han superado las proyecciones efectuadas a partir de la información del ejercicio 2010. Una forma de gestionar este indicador ha sido la incorporación de un nuevo indicador 2012 que pretende diversificar el tipo de mercancía, enfocándose en productos no tradicionales. Se espera que esto tenga un impacto en los resultados obtenidos durante el presente año, ya que deberá formarse a los funcionarios en las competencias relativas al análisis de manifiestos y la creación de filtros para este tipo de mercancías.

8. La meta del año 2011 fue calculada en base a los datos del 1er semestre del 2010 y bajo el supuesto de que las consultas derivadas al Departamento de Estudios aumentarían, según la tendencia que registraban a esa fecha. Sin embargo, la cantidad de solicitudes derivadas al Departamento en el año 2011 disminuyó en 13%, concentrándose esta disminución en el primer semestre (-36%), donde se generó un sobrecumplimiento del 130% en el indicador. En el 2° semestre, el Departamento de Estudios solicitó al administrador del SGS el cambio en los criterios de derivación de consultas, lo que explicaría parte del aumento en 18% que registró el número de consultas derivadas, y que se tradujo en que los tiempos de respuesta tendieron a normalizarse. No obstante, el impacto del sobrecumplimiento del primer semestre afectó sensiblemente al resultado final, generándose un sobrecumplimiento global de 20% en el año.

Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

Cuadro 10 Otros indicadores de Desempeño año 2011								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2009	Efectivo 2010	2011	Notas	
Producto Interno		(Cantidad de actividades de capacitación realizadas / cantidad de actividades definidas en el programa de actividades de capacitación) *100						
Gestión Recursos Humanos	% de ejecución de actividades de capacitación		%	88	91	87	1	
Producto Interno		(Presupuesto ejecutado Subtitulo 22 (\$) / Presupuesto asignado Subtitulo 22 (\$)) *100						
Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtitulo 22		%	95,72	91,87	96,57	2	
Producto Interno		(Presupuesto ejecutado Subtitulo 29 y 31 (\$) / Presupuesto asignado Subtitulo 29 y 31 (\$)) *100						
Gestión Financiera	% de ejecución presupuestaria subtitulo 29 y 31.		%	92,13	75,69	97,42	3	

Notas:

1. Ejecución de Actividades de Capacitación: Este indicador mide el porcentaje de ejecución de las actividades de capacitación programadas. En el último año, si bien, este indicador experimento una baja con respecto al año anterior, igual estuvo sobre la meta comprometida que era del 80%.
2. Ejecución Presupuestaria subtitulo 22: El valor alcanzado en el 2011 por este indicador fue de 96,57%, valor sobre de la meta establecida para el año (80%).
3. Ejecución Presupuestaria subtitulo 29: El valor alcanzado por este indicador fue de 97,42%, muy superior a la meta esperada (55%).

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el Servicio

Cuadro 11 Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo ³⁵	Producto ³⁶	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁷	Evaluación ³⁸

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar³⁹ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas⁴⁰
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011)

No aplica para el Servicio

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

Cuadro 12	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

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

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Acción Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				○	Menor	10.00%		✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				○	Mediana	15.00%		✓
		Sistema Seguridad de la Información			○		Menor	10.00%		✓
	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	○				Mediana	15.00%		✓
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	○				Alta	50.00%	100	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00%		

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Enfoque de Género	Enfoque de Género	Eximir	--	Como resultado del trabajo realizado por el servicio en la aplicación del sistema, se concluye que por la naturaleza de sus productos, no debe continuar implementando el sistema Enfoque de Género.
	Planificación / Control de Gestión	Equidad de Género	Eximir	--	Como resultado del trabajo realizado por el servicio en la aplicación del sistema, se concluye que por la naturaleza de sus productos, no debe continuar implementando el sistema Equidad de Género.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para el Servicio

Cuadro 13 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴¹	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴²	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴³

41 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

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

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

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

No aplica para el Servicio