

Cuenta **Pública** Participativa 2022

Cuenta Pública 2022
Gestión 2021
Servicio Nacional de Aduanas



1. Resumen de los resultados de la gestión 2021

El Servicio Nacional de Aduanas, desde los albores de su historia, ha sido reconocido por su permanente compromiso no sólo con el comercio exterior y el resguardo de los intereses del Estado, sino también con implementar medidas de seguridad para el resguardo del tráfico lícito de las mercancías. Nuestra labor es estar presente en cada paso fronterizo, ejerciendo mecanismos rigurosos de control y fiscalización, acciones que día a día llevamos a cabo con convicción y profesionalismo.

La pandemia cambió nuestro mundo de manera rotunda, respecto a cómo trabajamos, cuándo viajamos y cómo nos comunicamos. Frente a esta crisis sin precedentes, nos vimos obligados adoptar medidas que facilitaran nuestra forma de trabajar, en beneficio de otorgar instancias y soluciones a lo que nuestros usuarios necesitaban en estos tiempos tan difíciles. No en vano, siempre estuvimos ejerciendo nuestra labor de fronteras, aportando al desarrollo económico a través de la contribución de la recaudación fiscal, como también, otorgando todas las facilidades para que los insumos médicos y vacunas llegaran con la agilidad que se necesitaban.

Fuimos una institución aduanera capaz de adecuarse con celeridad a los nuevos desafíos, de manera que pueda prestar servicios más complejos, en forma ágil y oportunos, capaz de adaptarnos a nuevos modelos y demandas crecientes del comercio exterior en cuanto a la correcta aplicación de medidas de seguridad y facilitación de la cadena logística a estándares internacionales, controlando el cumplimiento de los requisitos en materia de salud, medio ambiente, propiedad intelectual, lucha contra el comercio ilícito, entre otras. Sabemos que estas acciones se reflejan no sólo en nuestra gestión, sino también en el desempeño de nuestras funcionarias y funcionarios, en cada uno de los pasos fronterizos existentes y en los diferentes puntos de control terrestre marítimo y aéreos.

Ahora bien, el comercio y la producción durante el año 2021 demostró un crecimiento de un 5,5% impulsado principalmente por un elevado gasto por parte de los consumidores, además de un repunte de la inversión, resaltando las exportaciones mineras que se incrementaron en un 43,1% por la alta demanda de China. Por otra parte, la inyección de liquidez en el país producto de los retiros de ahorros previsionales y las transferencias fiscales impulsaron la demanda interna, aumentando el nivel de importación de bienes.

Frente a los indicios de recuperación de las operaciones de exportación, el Servicio junto al Ministerio de Hacienda coordinaron los trabajos de mejoras tecnológica en los sistemas informáticos del Servicio relacionado a la numeración y tramitación de la mensajería del Documento Único de Salida (DUS), mediante el Sistema Integrado de Comercio Exterior, como canal prioritario para todas las operaciones de exportación. Como también, se trabajó en la recepción de información anticipada de envíos postales, que inicia la trazabilidad del proceso y que implicó coordinación con SICEX y Correos de Chile respecto de las cargas arribadas al país por vía aérea.

No puedo dejar de reconocer el trabajo desarrollado para obtener la nueva versión Arancel Aduanero Nacional que incorpora requerimientos y necesidades de diversas entidades públicas, para facilitar el seguimiento de las estadísticas del comercio



exterior. Texto considera un total de 351 conjuntos de enmiendas de la OMA, y que regirá por los próximos cuatro años.

También avanzamos en medidas que dieran respuesta a las necesidades que nuestros usuarios necesitaban agilizar en un proceso de pandemia. Para ello, hemos promovido la digitalización de trámites fronterizos siempre apoyando una gestión sin papeles, subrayando la importancia de desarrollar herramientas eficaces que dispongan accesibilidad y oportunidad, para que las personas puedan acceder a ellas lo más expedito posible, para la toma de decisiones. En efecto, Aduanas se sumó al desafío gubernamental de la transformación digital del Estado, enfocándose en el uso estratégico e inteligente de datos, flujos de información y tecnologías, agregando valor a la gestión institucional y responder de forma más eficaz y eficiente a las necesidades de ciudadanos, mediante soluciones innovadoras, con altos estándares de servicio y seguridad. En este sentido, avanzamos en la integración con otras entidades, en el desarrollo de aplicaciones informáticas, la digitalización de procesos y trámites aduaneros, logrando en este último, un 85% de trámites (del registro nacional de trámites) digitalizados al año 2021.

Nuestro Servicio continúa muy comprometido con el programa OEA, porque estamos convencidos que el cumplimiento voluntario de la norma aduanera por parte de los operadores nos permitirá avanzar con más fuerza hacia una cadena logística cada vez más ágil, eficiente y segura. Es por ello, que hemos certificado 14 nuevos operadores económicos autorizados.

Estamos convencidos que el proceso de toma de decisiones debe basarse en la minería de datos, herramientas fundamentales para el proceso de implementación de un sistema de selectividad, creación de modelos analíticos y de inteligencia artificial. Por ello, se puso en marcha un modelo predictivo del riesgo, que se enfoca en la vulneración a la propiedad intelectual en aquellas operaciones de importación marítima. Esta herramienta se entregó a los equipos de las Unidades de Análisis de Riesgos de las distintas Aduanas Regionales, de manera de entregar información de alto nivel en modo gráfico y de fácil acceso. Todos estos esfuerzos nos permiten asumir los dinámicos riesgos contenidos en el comercio internacional, siendo esta una función relevante y coherente con definiciones estratégicas de nuestro Servicio.

El trabajo de nuestros funcionarios y funcionarias durante la crisis del coronavirus nos hace darle mayor valor e importancia de nuestra labor de fiscalización en todos los órdenes y niveles, dada la efectiva respuesta que la emergencia requiere en el ámbito de índole sanitario, como también en las medidas de protección de fronteras. En esas labores se lograron importantes resultados: Propiedad intelectual; con montos superiores a los MUS\$71, cigarrillos con una evasión controlada de MUS\$ 32 y drogas que aumento en un 67% en la cantidad de procedimientos exitosos respecto del periodo anterior. Pero, especialmente en área de seguridad; relevantes decomisos de armas de fuego, municiones y fuegos de artificio, que sumaron 967.625 unidades incautadas.

Asimismo, resulta importante resaltar el aprendizaje acumulado de nuestros profesionales en materias tributarias- aduaneras que permitió planificar y adaptar el proceso de auditoría contra la evasión, que debieron encarar métodos más robustos



para su ejecución, que finalmente lograron disponer mecanismos de detección y medición de evasión por MUS\$ 3 en derechos e impuestos dejados de percibir. El acucioso trabajo de éstos equipos, permitió desarticular una banda dedicada al lavado de activos, contrabando de oro, asociación ilícita e infracción a la Ley de armas, delitos de alta connotación social.

En relación a la diversificación de los delitos, resulta fundamental continuar el trabajo coordinado con otras instituciones y las policías que nos permitan unir los esfuerzos y competencia en la lucha del crimen organizado. Pero también, continuar con las mesas públicas-privadas que nos nutren de experiencias, logística y buenas prácticas. Siendo un canal fundamental para retroalimentarnos de satisfacción de nuestras labores.

Un paso fundamental para Aduanas fue la implementación del nuevo sistema de Reglamentación Especial de calificaciones, alineado con los lineamientos del Servicio Civil, y que pretende fortalecer la gestión de personas y consecuentemente mejorar la gestión institucional, este será un trabajo permanente que el Servicio fortalecerá en el tiempo.

Especial reconocimiento significó el acuerdo firmado en la mesa de equidad de género, instancia donde el Servicio se comprometió a defender los derechos y la dignidad humana intrínseca de todas las mujeres y los hombres que lo componen, eliminando cualquier forma de violencia o discriminación de género que afecta principalmente a las mujeres, apoyando la plena inclusión y participación de las mujeres en condiciones de igualdad y equidad en todos los niveles de la organización.

Nuestro plan de fortalecimiento de las capacidades de nuestras/os funcionarios /as finalizó con un rediseño del Plan de Formación Integral Aduanero, desde un modelo enfocado en lo presencial a un diseño modalidad 100% virtual y cuyo objetivo continuó siendo el reducir las brechas de competencias de los/as funcionarios/as que actualmente realizan funciones de control en la línea. De esta forma esperamos entregar un servicio estándar y de alta calidad.

El espíritu de nuestra labor es estar al servicio de la comunidad, recogiendo sus necesidades y continuando introduciendo mayores niveles de eficiencia en los procesos de comercio exterior, pero también debemos revisar las medidas de orden legal, administrativas y de coordinación que fortalezcan la acción de fiscalización del Servicio para evitar la evasión y elusión tributaria, de manera de contribuir al sentido de urgencia que requiere la recuperación económica del país. En igual forma estamos comprometidos en medidas y controles preventivos para detener el movimiento transfronterizo de mercancías ilícitas, que mejoren la seguridad de la gestión en fronteras.



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

En base a los objetivos estratégicos, se señalan a continuación los principales logros de Aduanas:

2.1 Gobernanza.

Entre los principales resultados logrados por el Servicio en este ámbito, se señalan los siguientes:

Modelo de Administración y Gestión Eficiente de los Recursos Fiscales, este modelo fue implementado con el fin de optimizar la asignación de los recursos en materia de gastos y el seguimiento de los proyectos de inversión, abastecimiento, servicios y de infraestructura aprobados. Dentro de las actividades e iniciativas realizadas en esta línea se destacan:

- **Plan de Gestión de las mercancías abandonadas e incautadas**, con el objetivo de disminuir los costos de almacenamiento y aumentar la recaudación fiscal, se trabajó en la elaboración de instrumentos jurídicos que permitan a las Aduanas uniformar procedimientos asociados a la destrucción de mercancías ilícitas, como cigarrillos, y conjuntamente, posibilitar la adecuada gestión de aquellas mercancías que se encuentran incautadas en procesos de contrabando para agilizar los procesos de subasta pública.

Junto a lo anterior, la primera subasta electrónica del Servicio permitió asegurar la recaudación fiscal y gestión de mercancías, junto a facilitar el acceso de los posibles interesados y postores, considerando el escenario de restricciones sanitarias y de movilidad que impidió la realización de subastas presenciales. En el año 2021, se llevaron a cabo cuatro subastas electrónicas, mediante las cuales se logró una recaudación total de M\$ 1.448. A lo anterior se suma, la destrucción de 69.023 pacas de cigarrillos, equivalentes a más de M\$ 290.

Durante el año 2021, se trabajó en:

- **Fortalecer la Gestión Estratégica del Abastecimiento**, planificando las compras y desarrollando una gestión de compras estratégicas e integradas entre las distintas regiones para aprovechar economías de escala y condiciones más ventajosas, realizando compras con adjudicación múltiple en la adquisición de bienes y servicios. Asimismo, se identificaron e implementaron mecanismos más ventajosos de compra, que permitieron optimizar los plazos administrativos, llevando a cabo la actualización del Manual de Adquisiciones y otras actividades que contribuyan a la gestión eficiente de los recursos fiscales a disposición del Servicio Nacional de Aduanas, en el ámbito de la adquisición de bienes y servicios de consumo y activos no financieros. Además, se ejecutó un proyecto de estandarización de servicios de aseo, logrando levantar un proceso con adjudicación por líneas para las otras Aduanas, con el objeto de establecer estándares de contratación Macrozonales orientados a la reducción del gasto y/o mejoras en los niveles de servicio, evitando con ello el sobregasto público.



- **Compras coordinadas.** Aduanas participó en conjunto con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas de las compras coordinadas para Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil y adquisición de notebooks, permitiendo con ello, economías de escala a través de la agregación de demanda.

Certificación ISO 9001:2015. El Servicio mantuvo la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Lo que refleja el compromiso institucional por trabajar día a día la mejora continua. La implementación del SGC ha permitido avanzar en diversos aspectos, entre los cuales, se puede mencionar los siguientes: la identificación de áreas organizacionales susceptibles de la aplicación de mejora continua, especialmente en los procesos de apoyo. El alcance actual del SGC es el proceso de Despacho de Mercancías en las Aduanas de Arica, Antofagasta, Coquimbo, Los Andes, Valparaíso, San Antonio, Metropolitana, Talcahuano, Osorno, Puerto Montt y Coyhaique, incluyendo el subproceso elaboración del boletín de análisis del Laboratorio Químico y el proceso de entrega de información estadística del Subdepartamento de Análisis Estadísticos y Estudios. Asimismo, se vinculan con los procesos de gestión estratégica Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna y los procesos de soporte institucional de Ciclo de Vida Laboral, Bienestar y Calidad de Vida, Prevención de Riesgos, Capacitación, Adquisición y Contratación de Bienes y Servicios (que incluye además la Gestión de Servicios Básicos, Control de Bienes Muebles de Uso y Proyectos de Infraestructura) Finanzas, Soporte Informático y la Subdirección Jurídica. Todos estos procesos que se desarrollan en la Dirección Nacional.

Si bien a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se han documentado procedimientos para el proceso Despacho de Mercancías y en algunos procesos claves y de apoyo, aún se debe seguir avanzando en la mejora continua. Durante el año 2021, a través de una consultoría externa, se revisaron y estandarizaron procesos de despacho de mercancías portadas por viajeros, procedimientos transversales: Salidas No Conforme, Riesgos y Oportunidades, y se implementó la norma ISO 9001:2015 en el Despacho de Mercancías (códigos de operación 101, 151 y 200) en la Aduana de Puerto Aysén. Producto de este trabajo, se elaboró un "Manual de Atención de pasajeros en Frontera", que permitirá estandarizar los protocolos de atención a los usuarios.

Modelo de prioridades institucionales. Se continuo con el establecimiento y regulación del Gobierno Corporativo del Servicio Nacional de Aduanas, como una forma de organización para la toma de decisiones. Entendiéndose como tal a la estructura funcional de coordinación permanente, que permite en forma eficiente, liderar al Servicio en su modernización y mejoramiento continuo, basado en los cuatro principios fundamentales:

- Alineamiento estratégico. Permite que exista congruencia entre la Planificación Estratégica Institucional, definida por el equipo directivo y las distintas unidades del Servicio, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas propuestas.
- Estructura para la toma de decisiones. Consiste en mantener una estructura funcional, que asesore, facilite y articule una correcta decisión de carácter estratégica, que recoja las particularidades del Servicio a nivel regional y nacional.
- Cumplimiento de los objetivos institucionales. Consiste en lograr los compromisos definidos por la Institución en el marco de sus propias prioridades, así como también



en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

- Seguimiento de los resultados y control de gestión. Consiste en la medición y análisis del desempeño a fin de gestionar en forma eficiente y eficaz las desviaciones existentes, en pos del cumplimiento de los objetivos, metas y compromisos previamente adoptados.

2.2 Fiscalización

El Servicio ha fortalecido el modelo integral de gestión de riesgo, la fiscalización integral de los operadores de comercio exterior, la lucha contra el tráfico ilícito, la sistematización de los resultados obtenidos desde las acciones de control y fiscalización y promover el cumplimiento voluntario. Logrando una fiscalización más efectiva e inteligente.

Tráfico Ilícito de Mercancías. Mediante la ejecución de este Programa, se logró mejorar las condiciones y métodos de trabajo; fortalecer el equipamiento y la dotación en las áreas de control, se establecieron planes estratégicos para fortalecer y potenciar las capacidades de los funcionarios, disponiendo de herramientas de apoyo en los procesos de fiscalización, como lo son el equipamiento de tecnologías no invasivas y técnicas caninas, herramientas para implementar el análisis predictivo, así como también, se desarrollaron programas de capacitación.

Siendo los principales resultados en el periodo 2021, los siguientes:

- **Propiedad intelectual:** 10.838.892 unidades falsificadas incautadas (juguetes, prendas de vestir, encendedores, accesorios celulares, entre otros), que superan los MUS\$ 71
- **Salud pública:** 7.370.118 unidades incautadas (medicamentos de uso humano, cosméticos, dispositivos médicos, juguetes, y alimentos), presentando un aumento del 267% en la cantidad de mercancía incautada, respecto al año anterior.
- **Seguridad pública:** 967.625 unidades incautadas del área seguridad (armas de fuego, municiones, fuegos de artificio, otros).
- **Cigarrillos:** 12.959.849 cajetillas de cigarrillos incautadas, que presentan una evasión controlada superior a los MUS\$ 32, producto del trabajo conjunto entre Aduanas y Policías.
- **Drogas:** En un segundo año consecutivo en contexto de pandemia, con los recursos limitados que ha conllevado mantener la continuidad operacional y el tratamiento de riesgos asociados al narcotráfico y crimen organizado, en materia de Fiscalización Drogas se logró aumentar en el 2021 un 67% la cantidad de procedimientos exitosos respecto del año anterior, con un total de 887 casos e incautando un total de 3.923 kilos de droga y 91.435 unidades de sustancias ilícitas.
- Respecto de las denominadas drogas tradicionales, las operaciones exitosas de estas sustancias se incrementaron un 39%, mientras que las cantidades totales de las mismas subieron en un 86% respecto del 2020, donde la Cocaína Base, Clorhidrato de



Cocaína, y Marihuana, registraron juntas un total 3 toneladas de estas sustancias, con un total de 3.101 kilos de estas drogas.

- Las mayores incautaciones se reportan en Marihuana con 1.751 kilos, seguido de 785 kilos de Cocaína Base y 565 kilos de Clorhidrato de Cocaína, las cuales valorizadas en kilos (según precio de venta en Santiago), permitieron impactar patrimonialmente las ganancias ilícitas de las bandas de narcotraficantes, por un monto aproximado de M\$10.154.
- La vía marítima en macrozona centro y terrestre, y en macrozona norte continuaron siendo las principales zonas afectadas por este fenómeno, aun cuando se mantuvo una fuerte alza de incautaciones de drogas sintéticas (principalmente en Aeropuerto AMB, en dependencias de Aduana Metropolitana), aumentando un 515% las operaciones exitosas con un total de 210 kilos de estas sustancias en formato gramos. Lo anterior, ha ido de la mano de la detección de Nuevas Sustancias Psicoactivas (NSP), donde el SNA ha aportado con 10 NSP de un total de 14 informadas a nivel nacional por el Sistema de Alerta Temprana, en el reporte anual 2021 de todas las instituciones que participan de la fiscalización y control de estas sustancias. Además del aumento de drogas sintéticas, se ha mantenido la detección máquinas utilizadas para el acuñamiento de pastillas en el país, donde Aduana ha informado a Fiscalía un total de 7 máquinas acuñadoras de pastillas durante el 2021 y otros 22 casos con antecedentes por cuñas y piezas.

Plan E-Commerce. Durante el año 2021, se continuó abordando los riesgos tanto de evasión tributaria como de tráfico ilícito, asociados a envíos por vía Postal y Courier, lo que ha requerido grandes esfuerzos de recursos considerando el aumento explosivo de los envíos vía Courier por efecto de la pandemia. Al igual que en el periodo anterior, se desarrollaron procesos de investigación relativa a riesgos de evasión tributaria asociados a Envíos Courier, lo cual se tradujo en la formulación de una alta cantidad de denuncias por contrabando. Cabe destacar la relevancia de esta materia para el ámbito de fiscalización, pues el monto en derechos percibidos e impuestos por efecto de la fiscalización durante el 2021 en este ámbito corresponde a más de MUS\$ 4,5 en Courier y más de MUS\$ 7,2 en Postal.

Evasión tributaria aduanera, durante el año 2021, las acciones de fiscalización estuvieron centradas en diversas áreas de riesgos estratégicas para el Servicio, tales como, valoración, origen, clasificación, regímenes suspensivos, sector agrícola-pesquero, minería, combustible, zona franca, leyes extremas, fiscalización de vehículos, las que permitieron recuperar MUS\$ 3,3 en derechos e impuestos dejados de percibir y formular un total de 8.124 denuncias por un monto total con allanamiento y renuncia a la acción penal de más de M\$ 2.841. Estas cifras representan un incremento de un 6% respecto de la cantidad de denuncias y de un 10% respecto del monto del periodo anterior.

Dentro de las acciones ejecutadas que merecen ser destacadas en el área de evasión, se encuentran los siguientes:

- o Programa de Auditoría a Posteriori a Empresas. Durante el 2021 se ejecutaron un total de 113 auditorías aduaneras, lo cual representan un incremento de un 16% respecto del total de auditorías ejecutadas en el año 2020. Estos procesos de auditoría tuvieron



como foco a grandes y medianos operadores de comercio exterior, lo que permitió dar cumplimiento a la meta de uno de los PMG del Servicio. En cuanto a los resultados obtenidos, la efectividad de los procesos de auditorías desarrollados fue de un 97%, un 2% más que la efectividad alcanzada en el año 2020. Esta efectividad, ha generado a la fecha un total de 117 cargos (derechos e impuestos dejados de percibir) por US\$ 262.353 y un total de 2.776 denuncias por los siguientes montos: M\$ 119.781 (allanamientos), M\$ 1.729 (renuncia a la acción penal) y M\$ 71.311 (monto girado).

- Fiscalización de productos mineros, específicamente en lo que respecta a la trazabilidad de exportaciones mineras, se ejecutaron distintas acciones: auditorías, supervisiones de embarques y muestreo de productos mineros, logrando la formulación de 765 denuncias, por un total de M\$ 98.922 en multas con allanamiento. Respecto al concentrado de cobre, se logró dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N°20.469/2010 del Ministerio de Hacienda, toda vez que se alcanzó una cobertura del 5,8% del total de operaciones de salida tramitadas.

- En el área de Zona Franca, la situación sanitaria afectó fuertemente la actividad en el sector, en consecuencia, la fiscalización debió centrarse en usuarios que se encontraban activos y con movimiento de mercancías en zona franca, así se logró ejecutar un total de 52 fiscalizaciones y 4 auditorías a Usuarios de Zona Franca, formulándose 47 cargos que permitieron recuperar derechos e impuestos dejados de percibir por un monto total de US\$ 1.389.889.

Renuncia a la Acción Penal (RAP). El Servicio bajo determinados criterios jurídicos aplica la medida Renuncia a la Acción Penal, a quienes cometen delitos aduaneros o de contrabando, dándoles la opción a los infractores de aceptar el pago de una determinada suma de dinero, para evitar llevar sus casos a juicios, ha dado muy buenos resultados durante los últimos años, incluso durante todo el período de pandemia, a través de la ejecución de los procesos prejudiciales. En este sentido, las Renuncias a la Acción Penal han tenido un sostenido aumento, permitiendo que el Servicio Nacional de Aduanas recaudara un total de M\$ 2.793, en el año 2021.

Escuela de Adiestramiento Canino. Se avanzó en el diseño del Modelo de Continuidad Operacional para la Escuela Canina con el objeto de fortalecer su gestión y velar por el uso efectivo del recurso canino como herramienta de apoyo a la fiscalización. El trabajo se inició con un diagnóstico de la situación actual a través del análisis de la operación de la EAC y del contexto actual en que se desarrolla la formación y actuación de los Binomios Guía-Can, luego se identificaron y levantaron los procesos que debe ejecutar la EAC para posteriormente definir el modelo de continuidad operacional. Esto también consideró la proyección de crecimiento de binomios para los próximos 3 años, conforme la priorización de riesgos definida por la Subdirección de Fiscalización.

Asimismo, se trabajó en la elaboración de políticas, procedimientos y manuales con el objeto de regular y estandarizar la gestión del recurso canino, entre ellos, Procedimiento Guía de Can, Manual de Manipulación y Conservación de Pseudos Aromas, Proceso de Adaptación Can Detector, Política de Tenencia Responsable, Procedimiento de Baja.

En cuanto al desarrollo de Plan de Renovación de canes para fortalecer la fiscalización y



detección de sustancias ilícitas, en el año 2021, se realizó el entrenamiento y renovación de 6 canes detectores por término de vida útil para las Aduanas de Iquique, Chañaral, San Antonio, Los Andes, Punta Arenas. Estas actividades se desarrollaron en la EAC dirigidas por el Instructor quien estuvo a cargo del proceso que permite acoplar a los nuevos Binomios Guía-Can Detector, reforzando en forma práctica las técnicas de entrenamiento y detección.

Modelo Operacional para Tecnología No Intrusiva (TNI): El principal resultado en esta área es que se diseñó un modelo operacional para los equipos de Tecnologías No Invasiva (TNI) con que cuenta el Servicio, definiéndose primero un levantamiento de la situación actual, para luego, a través del levantamiento y definición de la matriz de riesgos de los flujos de comercio exterior que son atendidos por el Servicio, priorizar en cuáles de ellos estarían los énfasis de fiscalización y control y, en particular, cuáles de ellos serían atendidos o mitigados a través del uso de equipos TNI.

A partir de lo anterior, se creó un modelo estadístico que permitiera determinar en qué puntos de control el uso de TNI era mayormente requerido, en función de los riesgos, la magnitud de los flujos de comercio y las condiciones físicas y de dotación de los puntos de control estudiados, concluyéndose que la actual distribución, localización y uso de los equipos es adecuado, sin embargo, se requerirá de inversiones en nuevas tecnologías TNI para optimizar su uso y localización, en términos que las proyecciones indican que será necesario adquirir nuevo equipamiento en el corto plazo para responder a la demanda que estas herramientas tendrán en el nuevo escenario de recuperación de los flujos comerciales post pandemia y la nueva priorización de riesgos definida en el Modelo Operativo de Fiscalización.

Por otra parte en esta misma área, se realizó el trabajo de Actualización, Elaboración y Levantamiento de las políticas y procesos asociados a la operación de los equipos TNI del Servicio: con el objetivo de establecer y relevar las diferentes interacciones internas y externas que involucra la gestión de la operación y mantención de los equipos TNI en el Servicio, en particular, los procesos asociados a la Mantención Preventiva y Ejecución de Correctivos en los Equipos TNI, el proceso de Contratación de Servicios de Mantención y Reparación para Equipos TNI, el proceso de Seguimiento y Financiamiento de las Autorizaciones de Equipos y Operadores TNI y el proceso de Seguimiento y Control de la Operatividad y Productividad de los Equipos TNI, además del diseño de indicadores para algunos de estos procesos clave.

2.3 Facilitación

Durante este período, se ha avanzado en la facilitación de comercio exterior lícito, mejorando la calidad y trazabilidad de las operaciones de despacho aduanero, tanto físico como documental, considerando la simplificación, automatización, estandarización, armonización e integración de los procesos y la normativa aduanera. Reduciendo demoras y papeleo innecesarios, haciendo que el comercio sea fluido y ágil. Destacándose en esta línea, los siguientes Proyectos e Iniciativas estratégicos:

- **Proyecto Postal:** Este proyecto de modernización de envíos postales de ingreso, rediseñó el proceso manual, considerando integraciones a nivel de sistemas de Aduanas con SICEX, Correos de Chile y Tesorería General de la República. Durante el año 2021 se



concluyó la Fase 1 correspondiente a la Recepción de información anticipada de envíos postales para iniciar la trazabilidad del proceso y poder realizar distintas acciones de fiscalización; se avanzó en la Fase 2, que corresponde a las integraciones que permitirán la recepción en Aduana de la información de las cargas arribadas al país, y a su vez en el envío a SICEX desde Aduana, de la información de la Hoja Electrónica de trabajo para trazabilidad de la carga. Además, se avanzó en la implementación tecnológica de las integraciones a través de SICEX, con Correos de Chile y demás SSPP, y en la reformulación de un modelo operativo integrado para en el año 2022 concluir la Fase 3 correspondiente a la Tramitación y Pago de importación vía postal a través de SICEX, incluida integración con SSPP que emiten V°B°.

- **Proyecto Zona Franca:** Este proyecto ha permitido contar con nueva normativa de Zona Franca, incluida las estructuras e instrucciones de llenado de los documentos requeridos para los distintos procesos aduaneros. Durante el año 2021, debido a los efectos negativos de la pandemia en las sociedades administradoras de las zonas francas, se debió actualizar la planificación del proyecto, separándola por zona (Iquique y Punta Arenas). Ello permitió avances importantes en la zona franca de Punta Arenas. Así, en junio se publicó el "Manual Operativo de la Aduana de Punta Arenas", trabajo conjunto de las Aduanas de la zona sur que intervienen en operaciones de zona franca, permitiendo la emisión de un sólo documento regulatorio. En septiembre 2021, la sociedad administradora de Punta Arenas cumplió con la entrega de los insumos para la construcción de los servicios web a sus usuarios, lo que permitió el avance en la adecuación de sus sistemas. Paralelamente, se desarrolló el plan de puesta en marcha de la Etapa 1 del proyecto para la Zona Franca de Punta Arenas, que incluye retomar el plan piloto, así como la puesta en marcha definitiva de la tramitación electrónica de las operaciones de zona franca. Al respecto, se desarrollaron reuniones entre Aduana, usuarios y sociedad administradora, para efectos de difusión y comprensión de este plan. Adicionalmente, se mantuvieron las reuniones periódicas con el Servicio de Impuestos Internos para avanzar, de manera coordinada, con la implementación de la nueva normativa de Aduana y realizar oportunamente los ajustes requeridos a la normativa de aquel Servicio relacionada con zona franca. Finalmente, se desarrolló la Etapa 2 del proyecto, referido a trazabilidad y selectividad manual, sobre la base de los requerimientos levantados en el año 2020.

- **Proyecto de DUS** embarcada: la implementación de este proyecto ha permitido contar con el seguimiento de la carga desde su ingreso a zona primaria hasta su embarque efectivo, agilizando el proceso de legalización de los Documentos Únicos de Salida (DUS Leg) reduciendo el plazo del proceso exportador. Al 31.12.2021, este proyecto está implementado en la Empresa Portuaria de Valparaíso, los puertos San Vicente Terminal Internacional, y Coronel en Talcahuano; y los Puertos ATI y Angamos en Antofagasta.

- **Certificados de origen digital AP-SICEX:** durante este período, se ha trabajado en el marco de la ALADI implementando planes piloto con nuevos países, el reconocimiento de certificados de origen digitales para mercancías originarias de Argentina, México, Colombia, Uruguay y Perú; como también en el marco de la promoción del comercio internacional, en lo referente a la emisión de los certificados de origen de la República Popular China. Asimismo, el Servicio determinó una importante medida de facilitación, autorizando solicitar al momento de la importación, la preferencia arancelaria sobre la base de una copia o un original del certificado de origen.



- **Interoperabilidad aeroportuaria:** Este proyecto viene a mejorar el control documental y físico de las operaciones vía aérea, logrando la interoperación entre los actores relevantes, SICEX y el Servicio de Aduanas, optimizando la entrada de mercancías a la zona primaria y su posterior salida del país por vía aérea, mejorando la trazabilidad de la carga. Para ello, se definió el modelo de operación del proceso de los tres centros de exportación que actualmente operan en zona primaria del Aeropuerto Merino Benítez. En el año 2021, se concluyó de manera exitosa la implementación del control de ingreso a zona primaria mediante la interoperabilidad electrónica entre Aduana con los almacenes de exportación ubicados los recintos de depósito aduanero habilitados en el Aeropuerto Internacional de Santiago: Aerosan, Teisa y Andesur. También, se avanzó en el levantamiento de los procesos operativos actuales hasta el embarque de la carga, y en el diseño preliminar de la situación futura para implementar la etapa 2 en pos del control de los embarques efectivos.
- **Incorporación de la Exportación de Servicios a SICEX.** Durante el año 2021, Aduanas y SICEX trabajaron en un nuevo modelo operativo para la presentación de los Documentos de Salida de la Exportación de Servicios (DUS y DUSI) a través de la plataforma SICEX. Se generó el modelo de operación futura, la definición del nuevo tipo de operación y se iniciaron los diseños funcionales y técnicos.
- **Cuaderno ATA.** En el año 2021, se llevaron a cabo las etapas de Modelamiento, avanzando en las tareas de: Alcance de la solución; Diagnóstico Situación actual, y Modelo de operación (to be). Asimismo, se avanzó en la etapa de Análisis de Factibilidad Normativa y las especificaciones de requerimientos.
- **Carpeta de Despacho Electrónica.** Esta iniciativa contribuye a la simplificación y modernización al proceso de fiscalización, facilitando el comercio internacional, mejorando la eficiencia, en cuanto a tiempos del proceso, evitando el desplazamiento físico de documentos y personas, reduciendo el riesgo de pérdida de documentación y los costos asociados a su almacenamiento físico. Cabe destacar, que esta medida ha tenido especial relevancia considerando el contexto de pandemia, permitiendo reducir la movilidad de personas e intercambio de elementos físicos, al modificar un procedimiento presencial a digitalizado. Al 31.12.2021, la Carpeta de Despacho Electrónica había sido implementada por 19 Agentes de aduanas, los cuales están autorizados para presentar y conservar las carpetas de despacho electrónicas bajo esta modalidad, permitiendo simplificar el proceso de fiscalización mediante la presentación digital y en línea de los documentos que conforman el despacho aduanero, evitando la actual presentación físicas de carpetas, mejorando los tiempos y eficacia de las comunicaciones electrónicas entre el Servicio y los Agentes de Aduanas.
- **Programa Operador Económico Autorizado (OEA).** Esta certificación destinada a asegurar la cadena logística, permite un acercamiento y comprensión mutua del sector privado con Aduana sobre los procesos y estándares de seguridad esperados, contribuyendo a la fluidez del comercio transfronterizo de mercancías, permitiéndole a las empresas certificadas, alcanzar nuevos mercados con mejores condiciones y ventajas competitivas en sus procesos de importación y/o exportación, accediendo además, a tratamientos diferenciados de cara a los procesos aduaneros, haciéndolo más expedito y eficiente en cuanto a labores de fiscalización. Durante el año 2021 se certificó a diez operadores, totalizando a la fecha la cantidad total de 36 operadores certificados.



- **Área internacional.** En el año 2021, del Reconocimiento Mutuo de los programas de Operador Económico Autorizado (OEA) de Chile y China. Este Acuerdo de Reconocimiento Mutuo entre ambos países, concreta los esfuerzos realizados por el Servicio para asegurar la cadena logística internacional, construyendo relaciones de confianza con aquellos operadores comprometidos con la protección del comercio lícito y el apoyo a las estrategias de fiscalización inteligente.

- **Transformación Digital.** En el ámbito de transformación digital, Aduanas, se sumó al desafío gubernamental de avanzar en un Estado sin papeles al servicio de la gente, a través de mecanismos digitales de comunicación, interoperabilidad y plataformas altamente accesibles. En esta línea, al 31 de diciembre del 2021, se han digitalizado 22 de los trámites del Registro Nacional de Trámites, lográndose contar con un 85% de trámites digitalizados. Entre éstos se destacan:

- “Digitalización Solicitud de Pasavante”, que permite a los residentes de zona franca de extensión, solicitar a través de internet los pasavantes, para salir de esas zonas con su vehículo al resto del país.

- “Solicitud de reconocimiento de beneficiario del Sistema de reintegro Ley N° 18.708”, que permite solicitar al Servicio Nacional de Aduanas ser reconocido como beneficiario de esta Ley.

- “Solicitud de autorización de Salida Temporal para Perfeccionamiento Pasivo”, que autoriza de Salida Temporal del país maquinarias y equipos para su reparación o procesamiento.

- “Solicitud para acogerse a los beneficios contemplados en la Partida 00.04 del Arancel Aduanero (Franquicia aduanera para funcionarios públicos o empleados chilenos que prestan servicios en el extranjero)”, que permite a empleados públicos, que prestan servicio en el exterior, obtener autorización para ingresar mercancías, efectos personales, menaje de casa, equipos y herramientas de trabajo.

- “Solicitud para acogerse a la franquicia contemplada en el artículo 35 de la Ley N° 13.039, de 1958”, que autoriza a residentes de zonas extremas la internación al resto del país de menaje, máquinas y aparatos utilizados en el ejercicio de su profesión, un vehículo motorizado adquirido, entre otras franquicias.

- “Solicitud de registro de empresa rent a car para la salida temporal de vehículos de alquiler hacia Argentina”. Permite a las empresas de vehículos de alquiler inscribirse en el sistema de vehículos rent a car del Servicio Nacional de Aduanas.

- Franquicia para importación de mercancías de uso de Bomberos (Partida 00.36 del Arancel Aduanero), aportando a que esta noble institución logre en forma expedita tramitar la importación de distintos artículos y maquinarias que necesita para llevar a cabo sus labores, las cuales aportan un gran beneficio social.

Además, se avanzó en la implementación de la Clave Única, como instrumento de identificación digital para las personas naturales que acceden a los trámites de Aduanas y se ha eliminado de forma gradual el uso de papel, con el objetivo de modernizar y aumentar la eficiencia en la gestión, mediante la implementación de DocDigital, plataforma para la gestión de comunicaciones entre los organismos del Estado.



Séptima Enmienda del Arancel Aduanero: la implementación de la Séptima Enmienda del Sistema Armonizado en el Arancel Aduanero Nacional implica la actualización la nomenclatura, de acuerdo a los cambios de la tecnología o en los patrones de comercio internacional, así como la incorporación de nuevas partidas, o bien, las mercancías que se reduce su uso, por bajo volumen de comercio, permitiendo así la simplificación y facilitación del comercio internacional. En esta obligación internacional de Chile, como signatario del Convenio Internacional del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, Aduanas trabajó durante el año 2021 en la confección de la versión 2022 del Arancel Aduanero Nacional, en la identificación de ítems, confección de la Tabla de correlación de códigos 2017-2022 y viceversa, en la actualización del listado de bienes de capital, así como en el listado del Anexo C-07. Como resultado de este trabajo, la nueva edición del Arancel Aduanero Nacional fue publicada en el Diario Oficial de 10.12.2021, permitiendo su oportuna implementación en los sistemas informáticos del Servicio. Adicionalmente, se actualizó el listado de bienes de capital bajo la nueva nomenclatura.

2.4 Recursos Humanos

En este ámbito durante el año 2021, se desarrollaron, entre otras, las siguientes actividades:

- **Implementación del Reglamento Especial de Calificaciones (REC):** durante el año 2021 se realizaron una serie de actividades, relacionadas con el Reglamento Especial de Calificaciones, con el propósito de sensibilizar, comunicar y difundir los cambios y la aplicación del nuevo reglamento especial de calificaciones aprobado mediante decreto supremo N°2339 del 2020, el cual fue publicado el día 28 de abril del 2021 en el Diario Oficial.

Se coordinaron y planificaron una serie de talleres (4) para los precalificadores/as durante el periodo de marzo al mes de mayo, con todos los contenidos necesarios para entender y aplicar el Nuevo Reglamento Especial de Calificaciones con los siguientes contenidos (Introducción al Nuevo Reglamento Especial de Calificaciones, materias que se mantenían respecto al Reglamento General 1825 y los cambios del Nuevo Reglamento Especial de Calificaciones, Nuevos Factores y Subfactores, uso de Instrumentos Auxiliares, Etapas e hitos de la Gestión del Desempeño), también se generaron espacios en los talleres para resolver dudas respecto a la materias ya mencionadas. Además, se realizaron talleres de repetición para todos los funcionarios/as precalificadores, que por algún motivo no realizaron algunos de los talleres programados, por algún tipo de ausencia (feriado legal, licencia, motivos laborales impostergables).

- **Actualización de perfiles de cargo:** siguiendo las orientaciones de las Normas de Aplicación General dictadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, se compromete para este periodo la continuidad de la actualización de los perfiles de cargos del Servicio Nacional de Aduanas, orientada inicialmente a los perfiles asociados a la Subdirección Técnica y Administrativa de la Dirección Nacional, más los perfiles asociados a técnicas aduaneras de las Aduanas Regionales.

Es importante señalar que, debido a la implementación del nuevo Reglamento Especial de Calificaciones, no solo se actualizaron los perfiles definidos dentro del alcance señalado, sino que la totalidad que faltaba por actualizar.



El trabajo tanto con la Dirección Nacional como con las Aduanas Regionales fue mediante herramientas informáticas (videoconferencias y correos electrónicos), esto por la contingencia sanitaria que enfrenta el país producto de la pandemia Covid – 19.

Finalmente, se termina el trabajo de actualización de todos los perfiles de cargo del Servicio publicados en la intranet del Servicio.

- **Fortalecer las capacidades para el control aduanero:** se finalizó el rediseño del Plan de Formación Integral Aduanero (PFIA) desde un modelo enfocado en lo presencial a un diseño modalidad 100% virtual y cuyo objetivo continuó siendo el reducir las brechas de competencias de los/as funcionarios/as que actualmente realizan funciones de control en la línea. Como inicio de la impartición del PFIA, en el mes de marzo se realizó la prueba de Conocimientos Relevantes (TCR), instrumento que permitió evaluar los conocimientos de entrada de los/as funcionarios/as seleccionados/as (257 en total) y clasificarlos según los resultados obtenidos. Quienes obtuvieron un puntaje inferior a 70 puntos debieron cursar la **fase transversal** que consta de 3 módulos de conocimiento general aduanero (Contratación internacional, Normativa y legislación Aduanera, Técnicas aduaneras) con duración de 120 hrs. que se impartió entre los meses de abril y agosto participando 125 funcionarios. A partir del mes de junio y hasta el mes de diciembre, quienes obtuvieron un puntaje superior a 70 en el TCR, cursaron la **fase de Control en la línea**, que consta de 4 módulos (Gestión documental, Revisión mercancía, Revisión vehículos y Revisión de pasajeros) y un total de 200 hrs de capacitación. En esta fase participaron 132 funcionarios/as.

- **Programa de gestión del conocimiento:** el año 2021 se continuó con el desarrollo de este programa que tiene por objetivo, identificar y resguardar el conocimiento crítico institucional, para su retención y traspaso a funcionarios/as, a fin de elevar su desempeño laboral. Los siguientes hitos fueron desarrollados:

- **Mapa de conocimientos críticos:** se levantaron 20 conocimientos críticos en 4 áreas del ámbito aduanero los cuales fueron Aforo, Auditoria a posteriori en la exportación, Formulación de denuncias y Gestión de riesgos. En base a estos 20 conocimientos se formuló el plan de trabajo para el año 2022.

- **Publicación trimestral de Newsletters:** éstos se publicaron en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre, los cuales se enviaron a todos/as los/as funcionarios/as a través de correo electrónico "Aduana Informa" y el objetivo es difundir artículos de interés y resultados de actividades en materias de gestión del conocimiento, las cuales estaban basadas en artículos emitidos por la OMA y en difusión sobre la implementación de herramientas del programa de gestión del conocimiento institucional.

- **Desarrollo de un piloto de Comunidad de Práctica:** se constituyó la primera comunidad de práctica (CdP) del Servicio, bajo la temática Desarrollo y solución de casos prácticos de trabajo integrado para la formulación de denuncias y cargos exitosos realizados en las Aduanas, la que fue patrocinada por los Subdirectores de Jurídica y Fiscalización, y que estuvo conformada por 24 funcionarios/as de distintas Aduanas y de las Subdirecciones Jurídica y de Fiscalización. La CdP trabajó en realizar un diagnóstico de la situación actual y en base a lo anterior levantar 12 recomendaciones y/o buenas prácticas con posibilidad de ser implementadas.



o **Desarrollo de un piloto de Páginas Amarillas:** esta herramienta se renombró como Directorio de conocimiento especializado y sus objetivos son identificar a funcionarios/as expertos/as en materias específicas, además de recolectar y poner a disposición información de situaciones de consulta recurrente. En su versión piloto se implementó en el portal de Gestión del Conocimiento con temáticas de interés de RRHH (COVID, Egreso personal, Reglamento especial de calificaciones y Ley de protección a la Maternidad, Permisos y Licencias médicas) y cuyo lanzamiento se realizó el 31 de agosto, por lo que la herramienta aún está en fase de evaluación.

o **Reunión del Panel de Conocimiento Experto:** El panel de conocimiento experto del Servicio Nacional de Aduanas es una instancia técnica operativa para el desarrollo del programa de Gestión del Conocimiento institucional, integrada por funcionarios especialistas en temas relevantes del Servicio, los cuales fueron designados por el Director Nacional. El año 2021 se realizaron 2 sesiones plenarias, la primera en marzo con el fin de relanzar el trabajo iniciado el año 2020 y la segunda sesión fue en diciembre, con el objetivo de informarles por parte del Departamento de Capacitación, sobre la ejecución del plan de Gestión del Conocimiento 2021 y de presentarles el plan de trabajo 2022, aprobado por el Comité Estratégico. Cabe señalar que el mapa de conocimientos críticos señalado es el resultado del trabajo de este Panel de Conocimiento Experto.

o **Sesión del Comité Estratégico de Gestión del Conocimiento:** es una instancia que está compuesto por los 6 Subdirectores más 3 Directores Regionales de Aduanas, tiene el objetivo de asesorar al Director Nacional de Aduanas para definir y sancionar la política y orientaciones estratégicas relacionadas con la gestión del Conocimiento Institucional. El año 2021 se realizó una sesión con el comité estratégico con el objeto de informar la gestión del 2021 en materias de gestión del conocimiento, y presentarles el plan de trabajo 2022 para su validación y aprobación.

o **Conciliación de la Vida Trabajo y Personal-Familiar:** se amplió el alcance de la difusión del Protocolo de Conciliación a través de la realización de talleres de sensibilización y promoción de éste en diversos equipos regionales y de la dirección nacional.

A partir de la reflexión en estos Talleres, se recogió información valiosa de las opiniones y tensiones conciliatorias que plantearon los funcionarios y funcionarias a través de su activa participación, lo que sentó las bases para definir la actualización de la primera versión del protocolo de Conciliación del año 2019, y se trabajó en la revisión y propuesta de nuevo documento en el que se incorporaron nuevas medidas conciliatorias que responden a las tensiones del actual contexto vivido producto de la pandemia y las nuevas dinámicas y modalidades en la organización de los equipos de trabajo, por lo que **se formalizó el Protocolo de Conciliación actualizado a través de la Resolución Exenta N° 3101 del 29.12.2021.-**

El avance de la **experiencia piloto de Conciliación en 2 Aduanas** fue otro de los focos y avances del año 2021, con las Aduanas de Los Andes y Punta Arenas, en las que con equipos locales conformados a través de una Mesa de Conciliación se han ido desarrollando una serie de hitos que permiten ir conociendo las condiciones específicas de cada Aduana piloto para identificar tensiones que haya que abordar definir medidas conciliatorias a nivel local que permitan ir avanzando en incorporar los lineamientos del Servicio en la materia, y que finalmente proporcione criterios, enfoques y prácticas concretas que permitan a funcionarios y funcionarias contar con tiempos y condiciones para asumir sus



responsabilidades tanto laborales como personales y familiares, de tal modo de impactar en una mejor calidad de vida laboral.

- **Alianza entre el Servicio Nacional de Aduanas y el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género:** el 09 marzo del año 2021, el Servicio Nacional de Aduanas firma Compromiso con la Equidad de Género, esta actividad se realizó en el marco de la campaña “**8M Día Internacional de la Mujer**”, a esta ceremonia se invitó a la Seremi de la Mujer y EG de Valparaíso Doña Valentina Stagno Gray, para que junto al Director Nacional del Servicio Nacional de Aduanas Don José Ignacio Palma Sotomayor se firmara el **Compromiso con la Equidad de Género Servicio Nacional de Aduanas – Ministerio de la Mujer y EG Región de Valparaíso.**

El objetivo del Servicio Nacional de Aduanas con la firma de este compromiso es defender los derechos y la dignidad humana intrínseca de todas las mujeres y los hombres que lo componen, eliminando cualquier forma de violencia o discriminación de género que afecta principalmente a las mujeres.

Además de apoyar la plena inclusión y participación de las mujeres en condiciones de igualdad y equidad en todos los niveles de la organización, con el fin de promover y potenciar el rol de la mujer en los procesos de toma de decisiones, ascenso en el empleo y acceso a las capacitaciones.

También promover la corresponsabilidad, esto es la distribución equitativa entre hombres y mujeres de las responsabilidades respecto de las familias y el cuidado, para lo cual apoyará la conciliación de la vida laboral, con la vida personal y familiar de todos sus funcionarios y funcionarias.

Y finalmente, fortalecer la capacidad del Servicio para diseñar estrategias e implementar acciones y medidas que contribuyan a disminuir las inequidades, brechas y barreras de género existentes en nuestra institución.

- **Creación de la Mesa de Género:** El 01 de marzo del año 2021, mediante Resolución Exenta N° 539, la Subdirección de Recursos Humanos del Servicio Nacional de Aduanas crea la mesa participativa de equidad de género y designa a los integrantes que la conforman con la finalidad de incorporar de manera transversal el enfoque de equidad de género e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en base a la realización de un diagnóstico que identifique la existencia de brechas y barreras de género. Además de promover el compromiso y la adhesión de la alta dirección y equipos directivos dentro de la institución con acciones claves de sensibilización

2.5 Tecnología de Información y Comunicaciones

Los principales logros alcanzados durante este período, en este ámbito, se resumen en los siguientes puntos:

La implementación del Programa Aduana Digital, que a la fecha ha permitido, entre otros avances:

- Implementación de Escritorio y Correo en la Nube.



- Nueva arquitectura de aplicaciones nube. Este proyecto tiene como objetivo declarar y disponer de una Arquitectura de Aplicaciones que de soporte al despliegue de aplicaciones en plataformas nube.
 - Migración plataforma central a la nube. Con el objetivo de definir una arquitectura que se alinee a las necesidades de evolución del Servicio y que permita apalancar los pilares y principios que se desean: en base a la ubicuidad, la disponibilidad, la seguridad y la trazabilidad.
 - Data center secundario en la nube. A fin de contar con las instalaciones, infraestructura y equipamiento de cómputo que permita mantener y ejecutar las aplicaciones centrales de negocio como respaldo de operación y alternativa ante una recuperación de desastre.
- Además, el trabajo realizado permitió desarrollar una serie de las aplicaciones informáticas, digitalización de trámites y actualización de sistemas informáticos del Servicio, en apoyo a los cambios normativos.

2.6 Gestión de Infraestructura y Soporte.

Los principales logros alcanzados durante este período, en este ámbito, se resumen en los siguientes puntos:

El Plan Quinquenal de Inversiones el cual tiene como objetivo determinar las necesidades inherentes al trabajo que realizan los funcionarios del Servicio de Aduanas a nivel nacional, en los edificios Institucionales, Avanzadas Interiores y Complejos Fronterizos. Este plan estableció metas ambiciosas para el Servicio, instruyendo la modificación de la infraestructura operativa a nivel nacional, según la renovación de los edificios de las distintas Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, las cuales se encuentran en un estándar limitado y requieren su renovación.

Bajo este contexto y para materializar la Cartera de Proyectos propuesta en la Planificación Estratégica del Servicio, se debió desarrollar las respectivas evaluaciones de proyectos e ingresarlas al Banco integrado de Proyectos (BIP), teniendo a la fecha un avance del 70%, quedando pendiente para el año 2022 el ingreso de las evaluaciones de proyectos de los edificios institucionales de las aduanas de Puerto Montt, Valparaíso y Osorno.

Además, se habilitó nuevo edificio institucional en Valparaíso, y se recuperó y remodeló un edificio destinado a bodega, que permitió habilitar espacios adecuados para oficinas, reduciendo costos en arriendos y mejorando las condiciones de trabajo para 250 funcionarios, concentrando áreas en un mismo lugar de trabajo.

2.7 Seguridad y Gestión de datos.

En este ámbito, se trabajó en las siguientes iniciativas:

- **Intercambio de datos de las declaraciones aduaneras.** Se construyó la matriz de datos armonizada que contiene la información para el Intercambio de Declaraciones Aduaneras de Salida entre países de la Alianza Pacífico para lograr el Intercambio de datos de las declaraciones aduaneras a través de la Ventanillas Únicas de Comercio Exterior (VUCE), iniciando las pruebas de mensajería entre Chile, México y Colombia.



- **Dashboard de comercio exterior.** Se desarrolló una herramienta que mejora el acceso a la información de comercio exterior a través de 3 reportes (bd dinámicas), 1 mapa y 14 dashboard, que permiten a los usuarios no experto acceder al mundo del comercio exterior, obtener gráficas actualizadas con información regionalizada de manera amigable, rápida y de calidad. Estos tableros dinámicos de información o Dashboard, mejoran el acceso a la información, permiten a los ciudadanos generarla de manera autónoma, facilitan su lectura, análisis correcta interpretación del comportamiento de las importaciones y exportaciones. Estos tableros también pueden visualizarse también en celulares y equipos móviles, poniendo la información de comercio exterior en las manos de las personas.
- **Integración con otros Servicios.** Con el fin de fortalecer los procesos de fiscalización en distintas áreas y/o sectores, Aduanas ha desarrollado un trabajo coordinado interinstitucional, intercambio de información y mesas de trabajo para atender casos relevantes con distintos organismos del Estado con roles en políticas públicas y de fiscalización, tales como: SII, CCHEN, CORFO, Registro Civil, SAG, SERNAPESCA, Ministerio Público, Ministerio del Interior, MINREL, Unidades de Coordinación Estratégicas (UCE), entre otros.

En la fiscalización del sector minero, en materia de fiscalización de litio, se mantuvo la relación del apoyo técnico especializado con CORFO y CCHEN, con el SII se ha fortaleció el análisis en casos relativos a metales preciosos y litio, manteniéndose con COCHILCO mesas de trabajo e intercambio de información para la potenciar la fiscalización del cobre y sus subproductos mediante la interconexión entre ambos Servicios.

En el año 2021, se logró desarrollar una plataforma de interconexión en línea con el Servicio de Impuestos Internos, lo que permite acceder a información básica de los contribuyentes. A su vez, Aduanas han sido partícipe de la RED Sustenta que lidera SERNAPESCA, cuyo objetivo es resguardar el recurso marítimo y pesquero, frenando la pesca y comercialización ilegal.

En el ámbito de Seguridad, durante el año 2021, se fortaleció el trabajo de inteligencia e intercambio de información permanente y pertinente interinstitucional, con la Dirección General de Movilización Nacional (DGMN), Policías y la Fiscalía, potenciando el perfilamiento de riesgos (sujetos de interés). Asimismo, se participó activamente en distintas mesas intergubernamentales relacionadas con el tema, por ejemplo: Mesa de Armas y Fuegos de Artificio del Ministerio del Interior (Oferta y Demanda), Mesa de Coordinación Perú - Chile sobre Tráfico Ilícito de Armas y Municiones la cual es liderada por el Ministerio de Relaciones exteriores (MINREL) y la Mesa de Coordinación sobre tráfico de armas coordinada por igualmente por MINREL.

- **Selectividad Inteligente:** Para lograr el fortalecimiento del análisis e inteligencia datos, Aduanas se encuentra desarrollando proyectos como la plataforma analítica, una pieza fundamental en la modernización, de los servicios que apoyan la gestión del riesgo y los planes de fiscalización. Además, se trabajó en la primera fase del proyecto que automatizará el sistema de selectividad para que pueda recibir información de alertas, no tan solo asociadas a filtros o selecciones manuales, sino que también pueda identificar operaciones de riesgo a partir de modelos analíticos avanzados de datos. Estas entre otras



iniciativas contribuyen a optimizar los resultados del Servicio en beneficio de Chile y de sus habitantes, aumentando recaudación tributaria que posibilita financiar programas sociales, facilitando el Comercio Exterior motor de crecimiento económico y evitando el ingreso de productos ilícitos que puedan poner en riesgo la seguridad y salud de las personas.

Durante el año 2021 se avanzó notablemente en la disponibilización de modelos de analíticos y herramientas de visualización de datos, a las Unidades de Análisis de Riesgo de las aduanas regionales, que fortalecieron el enfoque basado en datos para la gestión de riesgos aduaneros. Se destacan dentro de los modelos, el Modelo Análisis Relacional que permitió la integración de herramientas tecnológicas con el afán de explotar los datos de sistemas vehiculares permitiendo representar gráficamente, por medio de técnicas de teorías de grafos, vinculaciones ocultas en los datos en formato de redes. En este mismo sentido, también, se puso a disposición del trabajo operativo el Modelo Predictivo de Riesgo de Vulneración a los Derechos de Propiedad Intelectual, herramienta que tiene por objetivo estimar y disponer de la probabilidad de ocurrencia del riesgo de vulneración a la Propiedad Intelectual en las operaciones de importación marítima a partir de las técnicas de inteligencia artificial (IA).

En el marco de la explotación de datos con fines de orientar una acción operativa más eficaz, se destaca también la creación y puesta en marcha del el Modelo de Análisis de Primer Evento (MAPE) para importaciones, el que, a través de la integración de fuentes de información, permite disminuir los tiempos de análisis multivariado y entrega una referencia de riesgo para este tipo de operaciones. En esta misma línea también destaca el Monitor de Flujo de Carga Terrestre, donde es posible ver y consumir información integrada de eventos registrados en distintas plataformas para fines de trazabilidad y fiscalización.

Implementación de la metodología de segmentación de operadores y obtención del IGR de forma sistemática (corto). Se concretó el diseño y creación de un Modelo Global de Riesgos, denominado Índice Global de Riesgos (IGR), que incorpora recomendación de entidades consultoras externas internacionales, en cuanto a fortalecer los modelos de categorización de riesgos de operadores con información externa (tributaria entre otras).

Dicha modelo contempla entre otros:

- La identificación de operadores relevantes, desde el punto de vista del volumen de operaciones (quedan fuera del análisis los operadores esporádicos, con hasta 2 operaciones en el periodo).
- La clasificación de dichos operadores, en virtud de montos (CIF) relacionados con sus operaciones.
- El cálculo de 21 indicadores que, a partir de datos de Aduana e Impuestos Internos, permiten establecer el nivel de riesgo asociado a cada Importador.

En mayo 2021, se generó una segunda versión, que consideró ajustar el primer producto del IGR 2020, incorporando una apertura para el indicador de denuncias aduaneras, para considerar factores que aplican a la realidad de las operaciones del COMEX en nuestro país, y que hacen que la visualización del comportamiento de las categorías del nivel de riesgo de los operadores sea más ajustada a la realidad.



Cuenta 
Pública
Participativa 2022



Cuenta Pública 2022
Gestión 2021
Servicio Nacional de Aduanas

