



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN TERRITORIAL

1ER. INFORME DE CERTIFICACIÓN

ETAPA 1

ABRIL 2009

INDICE

INFORMES ETAPA 1: “DIAGNÓSTICO GT Y SU ACTUALIZACIÓN”	3
---	---

INFORMES ETAPA 1: "DIAGNÓSTICO GT Y SU ACTUALIZACIÓN"

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT

Cuadro N° 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (*Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico*)

Producto/subproductos estratégicos	Avance existente aplicando la PT	Mejora prevista que se proyecta lograr	Medidas necesarias que acompañen las mejoras	Objetivo recomendado Plan GT
<p><u>1. Despacho de mercancías</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de mercancías • Salida de mercancías • Tránsito de mercancías • Operaciones de Zona Franca 	<p>Diseño y/o características del producto Desde la perspectiva de los procesos y procedimientos, tienen incorporado en su diseño características geográficas o necesidades de origen territorial. Las diferencias se identifican en la documentación y operaciones de las tramitaciones generadas a partir de la vía de transporte (marítima, aérea y terrestre) por el cual:</p> <p>a) Se ingresan las mercancías al país (internaciones, importaciones, reimportaciones), variable que está directamente relacionada con las características geográficas de cada región. Parte de este producto se encuentra relacionado con la Declaración de Ingreso (DIN), documento estándar a nivel país.</p> <p>b) Por la cual salen las mercancías del país (exportaciones, salidas temporales, rancho de nave, reexportaciones, entre otras), variable que está directamente relacionada con las características geográficas de cada región. Parte de este producto se encuentra relacionado con la Declaración Única de Salida (DUS), documento estándar a nivel país.</p> <p>c) Por un determinado trayecto de tránsito, el producto específico, los acuerdos comerciales vigentes, y procedimientos integrados y coordinados con países vecinos. Parte de este producto se encuentra relacionada con el ingreso de Mercancía en Tránsito (DTA), documento estándar a nivel país.</p> <p>d) Por el reconocimiento de variables territoriales como un área de tratamiento aduanero especial desde la perspectiva de los procesos y procedimientos, ya que corresponde a las definiciones legales establecidas para Z. Franca y Z. F. de Extensión.</p>	<p>Aduana permanentemente revisa sus procesos de manera de lograr trámites más eficientes y ágiles por lo que es viable continuar perfeccionando su diseño y provisión.</p>	<p>Incorporar instancias permanentes de trabajo que permitan recabar información que apunten a perfeccionar el producto y los canales por los que se entrega.</p>	<p>Generar instancia coordinación trabajo permanente que permitan recabar elementos para considerar para revisiones territoriales variables territoriales al producto.</p>

	<p>Coordinación y/o complementariedad Este producto es parte de un oferta conjunta que se ofrece en el territorio. Es así como al ingreso de mercancías (internaciones e importaciones), salida de mercancías (exportaciones, reexportaciones, salidas temporales, ranchos de naves, entre otras), tránsito de mercancías y las operaciones vinculadas a Z. Franca y Z. Franca de Extensión se integran con otros productos propios tales como: Generación de Norma y Aplicación de Técnicas Aduaneras, Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior y, que a su vez, se encuentra estrechamente relacionada con los productos de otros organismos, tanto públicos como privados, tales como: Cías. Aéreas, Empresas de Transporte, Empresas Marítimas, Almacenistas, Servicios de Salud, SAG, SERNAPECA, SII, Tesorería, Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile, Policía Internacional, ZOFRISA, entre otros.</p>	<p>El hecho de que trabajen todos los organismos de forma integrada mejora la eficiencia y economía en la entrega del producto. No obstante, se requiere potenciar la coordinación, programación y planificación territorial de todos los organismos que operan en una zona primaria tanto en el área logística como procedimental.</p>	<p>Si bien la coordinación interna y externa existe, se hace necesario fortalecer y potenciar sus respectivos procesos, intensificando la integración con otros organismos públicos en instancias de carácter regional que permitan manejar con mayor precisión las realidades locales.</p>	<p>Potenciar vinculación con organismos regionales públicos y privados mediante instancias de trabajo permanente. Mejorar coordinación con autoridades regionales perfeccionar integración entre prioridades regionales y la provisión de producto en el marco de las Estrategias Desarrollo Regional</p>
	<p>Reducción de inequidad territorial en el acceso a productos Las características geográficas del territorio condicionan las vías por las que se provee el producto, siendo éstas: Aéreo, Marítimo y Terrestres. El Servicio cuenta con acceso a su producto a lo largo de todo el territorio el que se ve, naturalmente, afectado por las características y condiciones específicas del lugar en el que se localiza (largas distancias a las fronteras, accesos viales complejos y climas extremos, entre otras). No obstante, si bien las características territoriales son condicionantes, en parte de la provisión del producto, no son limitantes en la medida que las tramitaciones aduaneras consideran la modalidad de operación mediante página Web lo que incrementa y facilita la accesibilidad o provisión a este producto por parte de sus U/C/B ya que el Servicio está altamente orientado a recoger y responder a las necesidad específicas.</p>	<p>Si bien el producto cuenta con una amplia cobertura a nivel nacional (Puertos, Aeropuertos, Avanzadas), así como tramitación vía electrónica a través de página Web, no es menos cierto que el acceso al producto se ve limitado o condicionado por las características geográficas del territorio en los cuales se provee (largas distancias a las fronteras, accesos viales complejos o climas extremos), por lo que se hace necesario continuar incorporando punto de conexión para facilitar las operaciones.</p>	<p>Incorporar nuevas conexiones para tramitaciones electrónicas y uso intensivo de TIC´s. Sin embargo, se debe tener presente que por las condiciones territoriales específicas, la cobertura podría no ser completa.</p>	<p>Generar instancia de coordinación que permitan mejorar entrega y difusión de información regional de comercio exterior</p>

Cuadro N° 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (*Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico*)

Producto/subproductos estratégicos	Avance existente aplicando la PT	Mejora prevista que se proyecta lograr	Medidas necesarias que acompañen las mejoras	Objetivo recomendado Plan GT
<p><u>2. Generación Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras</u></p> <p>a) Generación y difusión de Normas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compendio de Normas Aduaneras ▪ Manual de Zona Franca ▪ Normativa de Viajeros ▪ Normas sobre subastas ▪ Oficios circulares con instrucciones complementarias <p>b) Aplicación de Técnicas Aduaneras</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<p>Diseño y/o características del producto</p> <p>El producto, en su diseño, se ajusta a las necesidades y características territoriales generando respuestas que atienden a los requerimientos generales y particulares entregándose en forma descentralizada beneficiando a una variada gama de Agentes Económicos relacionados con el comercio exterior de las regiones.</p>	<p>Potenciar vínculos con organismos regionales que permitan recabar información pertinente para actualización de la normativa.</p>	<p>Actualización permanente de la norma y difusión por todos los medios disponibles tanto interna como externamente.</p>	<p>Potenciar vincula con organis regionales públic privados medi instancias de tra permanente.</p>
	<p>Coordinación y/o complementariedad</p> <p>El producto potencia, fortalece y perfecciona los procesos de comercio exterior de las regiones, y, a la vez, con su aplicación se logran los objetivos de fiscalización aduanera y de facilitación al impactar positivamente en los tiempos de espera para completar trámites. Asimismo, y más que un sistema de información específico, para este producto se ha implementado un sistema de incorporación y difusión mediante el uso de Intra e Internet lo que permite un fácil y expedito acceso tanto a U/C/B (públicos y privados) como personal del Servicio.</p>	<p>El acceso al producto involucra condicionantes en relación a la región en que se provee y que dice relación con las características más ventajosas para su uso y aplicación donde las características de la región juegan un rol determinante.</p>	<p>Potenciar vínculos con otras entidades regionales que permitan profundizar trabajo conjunto.</p>	<p>Generar y fortal equipos de tra multisectoriales niveles region (mesas públic privadas, públic públicos, entre ot para conocer trabajar la norma como la corr aplicación de técnica adua mejorando canales para difusión.</p>

	<p>Reducción de inequidad territorial en el acceso a productos</p> <p>La accesibilidad al producto, por parte de los U/C/B, se ha logrado por la interacción activa del Servicio con los Agentes Económicos involucrados, la que está en relación directa con la disponibilidad de los recursos humanos y tecnológicos con los que cuenta el SNA. Este producto ha sido diseñado para lograr mayor agilidad y expedición de los trámites. Las prioridades territoriales, en aquellos casos en que se han dictado normas para zonas específicas, son consideradas en primer orden al momento de bosquejar los manuales. Las resoluciones, manuales y procedimientos deben ser emitidos incorporando las opiniones de aquellos usuarios que se verán impactados con las medidas e instrucciones que en ellos se dictan.</p>	<p>Profundizar gestiones tendientes a mejorar la actualización y difusión de la normativa tanto interna como externa</p>	<p>Potenciar instancias regionales de trabajo que permitan incorporar opiniones de otros servicios públicos así como de U/C/B.</p>	<p>Generar y fortalecer equipos de trabajo multisectoriales a nivel regional (mesas públicas, privadas, públicas, entre otros)</p>
--	--	--	--	--

Cuadro N° 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (*Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico*)

Producto/subproductos estratégicos	Avance existente aplicando la PT	Mejora prevista que se proyecta lograr	Medidas necesarias que acompañen las mejoras	Objetivo recomendado Plan GT
<p><u>3. Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior</u></p> <p>a) Fiscalización del Tráfico de Mercancías</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección de la Comunidad ▪ Comercio Desleal <p>b) Cumplimiento de Normas Tributarias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento Tributario <p>c) Cumplimiento Voluntario</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento Agentes Económicos y otros operadores 	<p>Diseño y/o características del producto</p> <p>El producto incorpora en su diseño características territoriales entre los que se encuentran la situación geográfica para determinar la infraestructura, ubicación e implementación de los lugares en que existirá presencia de Aduana con sus respectivos controles terrestres, portuarios o aéreos y, de acuerdo con ellos, la aplicación de las diferentes acciones y procesos de fiscalización que se generan utilizando como herramienta relevante el análisis de gestión de riesgo. Esta metodología si bien utiliza parámetros de carácter nacional incorpora variables territoriales que ayudan a focalizar y priorizar los riesgos dependiendo de su localización.</p>	<p>Este producto se encuentra permanentemente en revisión generando mejoras continuas en sus procesos.</p>	<p>Continuar trabajando en revisiones que faciliten diseño al alero del Plan Nacional de Fiscalización.</p>	<p>Generar instancias coordinación y tra permanentes que perm recoger elementos a consid para las revisiones de varia territoriales incluidas en producto.</p>
	<p>Coordinación y/o complementariedad</p> <p>Este producto forma parte de una oferta conjunta, tanto con otros productos del Servicio, como con otros organismos fiscalizadores quienes deben dar una respuesta ágil que redunde en un trámite que asegure al usuario la economía y rapidez de su gestión. Los P/B/S de distintos organismos fiscalizadores confluyen e inciden en las operaciones de comercio exterior, por lo que el accionar coordinado en labores de fiscalización es imprescindible.</p>	<p>Se requiere profundizar la programación territorial tanto interna como externa para efectuar una mejor entrega de este producto en regiones.</p>	<p>La fiscalización y/o trabajo conjunto es necesario como medio para agilizar procesos, los que deben ser resultado tanto de planificación como de coordinación por lo que es imprescindible mantener interacción y retroalimentación permanente.</p>	<p>Generar instancias coordinación y tra permanentes que perm mejorar la gestión regional la entrega conjunta producto.</p>

	<p>Reducción de inequidad territorial en el acceso a productos</p> <p>El éxito del producto depende en buena medida de lo acertado de su planteamiento frente al U/C/B., por lo que es necesario que se ajuste a las características territoriales del usuario. Ello incide en la calidad y está focalizado para satisfacer necesidades específicas de cada territorio (si se trata de una zona de tratamiento especial o de régimen general, tipo de mercancía, vía de transporte, entre otras entregarán un perfil específico para la ejecución de determinadas acciones fiscalizadoras). Su especificidad busca optimizar la entrega de una solución integral, promoviendo la transparencia y eficacia para otorgar satisfacción del usuario.</p>	<p>Continuar trabajando e incorporando mejoras que faciliten su entrega al alero del Plan Nacional de Fiscalización</p>	<p>Profundizar la programación territorial tanto interna como externa para efectuar una mejor entrega de este producto en regiones.</p>	<p>Mantener instancias de trabajo permanentes que permitan mejorar la gestión regional de la entrega del producto.</p>
--	---	---	---	--

Cuadro N° 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (*Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico*)

Producto/subproductos estratégicos	Avance existente aplicando la PT	Mejora prevista que se proyecta lograr	Medidas necesarias que acompañen las mejoras	Objetivo recomendado al Plan GT
<p><u>4. Generación y Difusión de Información</u></p> <p>a) Información Estadística Permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información a Organismos Oficiales ▪ Información Convenios ▪ Informe de Comercio Exterior ▪ Informe Estadístico ▪ Información Estadística Web <p>b) Consultas Estadísticas</p>	<p>Diseño y/o características del producto El producto ya tiene incorporado en su diseño variables de carácter territorial. Es así como los documentos de destinaciones aduaneras – que dan origen a la información de comercio exterior – identifican: recuadro Región de Origen de la mercancía, Aduana y Puerto de Embarque, entre otras (DUS); se consigna el código de comuna del consignatario, a partir de esta tabla es posible establecer la provincia y la región, así como Aduana de Ingreso de mercancías (DIN); Avanzada de Ingreso o Salida (registro sistema de vehículos); Aduana de internación del bien de capital, de presentación de la solicitud de Crédito fiscal o de presentación de la solicitud de reintegro (Beneficios y Franquicias); entre otras. A partir de ellas se genera tanto información estadística de carácter permanente como elaboración de información respondiendo a consultas específicas.</p> <p>Coordinación y/o complementariedad La generación de información es producto de las operaciones de comercio exterior que se materializan a través de otros P/B/S entregados por Aduana, tales como: Despacho de Mercancías y Generación de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras. Asimismo, este producto es utilizado por otros organismos públicos: SAG, SERNAPESCA, SII, Tesorería General, Policías de Investigaciones, Carabineros de Chile, PROCHILE, SERNATUR, Banco Central así como instituciones de carácter regional.</p>	<p>Tal como se ha señalado, este producto tiene incorporadas variables territoriales ya que responde a las necesidades de información de quienes deben realizar gestiones o efectuar consultas en las diferentes regiones.</p> <p>Si bien este producto se inserta en un plan integral de atención del Servicio, en los diferentes puntos en el que se encuentra presente y es complementario a otros P/B/S ofrecidos regionalmente, la entrega en coordinación con otros organismos públicos así como fiscalizadores regionales afines, es necesaria y debe ser reforzada.</p>	<p>No se contemplan medidas adicionales para la incorporación de nuevas variables territoriales ya que, actualmente, responde a las necesidades de información regionales. Sin embargo, sí se mantendrá especial énfasis en la búsqueda de nuevos y/o mayores canales de difusión información estadística ya sea de carácter permanente como la elaboración de información respondiendo a consultas específicas.</p> <p>Generar y potenciar una mayor y más fluida vinculación y coordinación entre el Servicio y otras instituciones públicas a nivel regional, en instancias existentes o proponiendo nuevas, de manera de facilitar la entrega de los productos, bienes y/o servicios de acuerdo a las realidades de cada una de ellas.</p>	<p>Generar instancias coordinación permitan mejorar entrega y difusión información regional comercio exterior</p> <p>Generar instancias coordinación permitan mejorar entrega y difusión información regional comercio exterior.</p>

	<p>Reducción de inequidad territorial en el acceso a productos</p> <p>Si bien el producto responde a las necesidades de carácter territorial, es posible estructurarla de acuerdo con las realidades específicas, de manera de proporcionarla en forma eficiente y oportuna. Actualmente existe amplia información cuya difusión abarca varios canales, siendo el más importante, los sistemas de modalidad Intranet e Internet. Sin embargo, se puede continuar perfeccionando su generación y difusión (de forma sistemática), entre entidades de carácter regional de manera de responder de mejor forma a la dinámica de las operaciones de comercio exterior de cada región en particular.</p>	<p>Potenciar y fortalecer los diferentes canales para la entrega de información existente, siendo el más relevante la página WEB del Servicio.</p>	<p>Trabajar a nivel territorial para incorporar nuevas coordinaciones, herramientas y modalidades de difusión que faciliten y multipliquen el acceso a información</p>	<p>Mejorar la entrega de información a organismos regionales</p>
--	--	--	--	--

**Cuadro I. N° 2 : Objetivos recomendados al Plan en materia de mejoras a los sistemas de información institucional
(Objetivo 3 del Diagnóstico)**

Información	Medidas para proveer información a jefatura regional	Medidas para proveer información al GORE	Objetivo recomendado al Plan GT con mejoras a los sistemas
Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	<p>Potenciar y fortalecer uso de canales que permiten acceso a la información que se encuentra disponible para directivos regionales, siendo éstas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mediante estadísticas de operaciones generadas en regiones. b) Mediante estadísticas de operaciones que es consolidada y distribuida por el nivel central además de ser publicada en página Web del Servicio (www.aduana.cl) y distribuida por medio de Boletines Estadísticos, entre otros. c) Generación de información a nivel central a partir de requerimiento formulado por las Aduanas Regionales en respuesta a peticiones específicas. 	<p>Promover y aumentar cobertura de los medios de difusión y comunicación que permiten entrega de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cuenta Pública Anual. Compromiso de hacer entrega de ésta en sus respectivas regiones con asistencia de diversas autoridades, tanto del sector público como privado, en eventos de carácter público. b) Informes enviados a solicitud de los GORES. c) Respuesta a temas específicos que se solicitan a las Aduanas Regionales. d) Adicionalmente, se encuentra disponible en página Web del Servicio (www.aduana.cl) 	<p>Difundir uso de página Web como medio de consulta masivo y de más fácil acceso por parte de usuarios/clientes/beneficiarios a través de una mayor y mejor promoción de ésta a niveles regionales (www.aduana.cl).</p>
Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	<p>Mantener y fortalecer acceso a la información por las vías existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Página Web del Servicio que entrega información estadística regional y nacional (consolidada). 2. Información de operaciones generadas en las aduanas regionales. 3. Acceso a Boletines Estadísticos distribuidos desde el nivel central. 	<p>Potenciar canales por los que se da a conocer la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Entrega de información por parte de las Aduanas Regionales a solicitud específica de sus respectivas autoridades. b) Entrega de antecedentes a través de la Cuenta Pública. 	<p>Trabajar, a nivel territorial, para la incorporación de nuevas instancias coordinación, herramientas y modalidades de difusión que faciliten y multipliquen el acceso a información mejorando difusión y ampliando cobertura.</p>
Programa de gastos o inversión en la región.	<p>Los recursos asignados para gastos y/ o inversiones a nivel regional se encuentran disponibles, para todas las Direcciones Regionales, a través de SIGFE, sistema que es operado (para ejecución de fondos) de manera descentralizada.</p>	<p>Se ha comenzado a informar de manera más sistemática a través de requerimiento formulado por la autoridad regional mediante despacho de antecedentes por ARI y PROPIR respecto de inversiones con presupuesto propio (o sectorial) y que será ejecutada en regiones.</p>	<p>Fortalecer uso de sistemas de información existentes y complementar uso de herramientas de difusión de información.</p>

		Adicionalmente, se informa a solicitud puntual de autoridades regionales.	
Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	<p>Los compromisos acordados a nivel regional, al alero de los Programas de Complementariedad, no han incluido – a la fecha – recursos específicos.</p> <p>Los fondos utilizados, por los diversos organismos involucrados, forman parte de sus respectivos presupuestos.</p> <p>Las Jefaturas están en conocimiento de ello por información que les entregan sus Encargados Regionales de forma permanente.</p>	<p>Dado que los compromisos acordados a nivel regional, al alero de los Programas de Complementariedad entre instituciones participantes, no han incluido – a la fecha – recursos específicos.</p> <p>Por lo anterior, no existe información que deba ser comunicada al GORE.</p>	<p>Sólo en la medida que los Programas vayan requiriendo identificación específica de recursos, se implementarán los canales, instrumentos, mecanismos, procedimientos y/o frecuencias de entrega de información tanto a nivel institucional como regional.</p>