



GOBIERNO DE CHILE  
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

**SISTEMA DE GESTIÓN TERRITORIAL**

3er. INFORME DE CERTIFICACIÓN

ETAPA 4

**OCTUBRE 2009**

## **INDICE**

4. INFORMES ETAPA 4: “EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y PROGRAMAS DE TRABAJO 2009 SERVICIOS NACIONALES” .....	3
4.1 Dirección Nacional .....	3
4.2 Dirección Regional Iquique .....	10
4.3 Dirección Regional Antofagasta.....	19
4.4 Dirección Regional Coquimbo.....	26
4.5 Dirección Regional Valparaíso.....	33
4.6 Dirección Regional Metropolitana .....	40
4.7 Dirección Regional Talcahuano.....	47
4.8 Dirección Regional Puerto Montt.....	54
4.9 Dirección Regional Coyhaique.....	60
4.10 Dirección Regional Punta Arenas .....	67

## 4. INFORMES ETAPA 4: "EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y PROGRAMAS DE TRABAJO 2009 SERVICIOS NACIONALES"

### 4.1 Dirección Nacional

INSTITUCIÓN: SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	REGIÓN: DIRECCION NACIONAL
---	----------------------------

#### OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009				
Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Disminuir las brechas relativas para perspectiva territorial detectadas en el Servicio Nacional de Aduanas	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Nacional GT 2009  (8 actividades cumplidas / 8 actividades comprometidas) * 100= 100%	<b>LOGRO:</b> El objetivo se está cumpliendo en los diferentes ámbitos y está aportando sustantivamente en el fortalecimiento de la presencia institucional a niveles regionales mediante la entrega de conocimiento y herramientas tanto internas (funcionarios) como externas (C/U/B). Lo anterior, se ve traducido en la facilitación de la materialización de acuerdos y acercamientos entre el Servicio y diferentes organismos (públicos y privados).	No se visualizan nuevos desafíos como para ser incorporados en programa futuro. Sólo se hace necesario ir ajustando las actividades que permitan perfeccionar los objetivos actuales.	Mantener el objetivo potenciando acciones que apunten a profundizar y/ o ampliar el conocimiento y acceso a nuestros productos y/o servicios.
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b>  Vincular a Aduanas con otros organismos regionales.	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de Vinculación Plan Nacional GT  (3 actividades cumplidas/ 3 actividades comprometidas) * 100= 100%	<b>LOGRO:</b> Entre los hitos más relevantes de las acciones emprendidas, están la ejecución de una charla de difusión del Portal de Comercio Exterior (San Antonio). Ésta tuvo una presencia masiva de los distintos operadores del comercio exterior. A la cita llegaron representantes de diversas agencias de aduanas y gerentes de empresas ligadas al comercio internacional, además de alumnos de centros de formación técnica. Asimismo, se realizó una charla de difusión de la nueva justicia Tributaria y Aduanera, ésta fue dirigida a las dos asociaciones que reúnen a los Agentes de Aduanas ANAGENA y Cámara Aduanera de Chile, principales actores en el comercio internacional chileno.	No se visualizan nuevos desafíos como para ser incorporados en programa futuro. Sólo se hace necesario ir ajustando las actividades que permitan perfeccionar el objetivo actual.	Mantener el objetivo potenciando acciones que apunten a profundizar y/ o ampliar el conocimiento y acceso a nuestros productos y/o servicios.

<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b></p> <p>Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión regional de Aduana.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de Coordinación Plan Nacional GT</p> <p>(3 actividades cumplidas / 3 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p><b>LOGRO:</b></p> <p>Una de las actividades destacables fue el encuentro anual de abogados, se reunieron 31 abogados de todo el país, se presentaron temas de interés y se generó un espacio para reuniones bilaterales abogados DNA y de regiones.</p> <p>Asimismo, la concreción de una Jornada Aduanera de Propiedad Intelectual permitió generar instancias de cooperación con entidades públicas y privadas en el área de PI, de modo de obtener un diagnóstico compartido.</p>	<p>No se visualizan nuevos desafíos como para ser incorporados en programa futuro. Sólo se hace necesario ir ajustando las actividades que permitan perfeccionar el objetivo actual.</p>	<p>Mantener el objetivo fortaleciendo acciones que apunten a perfeccionar instancias de coordinación que exploren nuevas líneas de gestión focalizadas a los requerimientos territoriales.</p>
<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b></p> <p>Mejorar la entrega de información a los organismos regionales.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento actividades de entrega de información Plan Nacional GT</p> <p>(2 actividades cumplidas / 2 actividades comprometidas) * 100= 100%</p>	<p><b>LOGRO:</b></p> <p>Se efectuó un diagnóstico en base a una metodología de entrevistas y focus group que permitió conocer (levantar) los atributos de calidad que los clientes identifican para el producto estratégico "Entrega de Información".</p> <p>Asimismo, se aplicó una 2° encuesta a 353 clientes y se les consultó por el grado de satisfacción respecto de la actual forma en la que se entrega la información por parte del Servicio. Una vez recogidas las opiniones los resultados fueron tabulados y analizados, identificándose las áreas de mejora</p> <p>Con el desarrollo del Estudio, por primera vez en el Servicio se identificaron y midieron los atributos de calidad de un producto estratégico.</p>	<p>No se visualizan nuevos desafíos como para ser incorporados en programa futuro. Sólo se hace necesario ir ajustando las actividades que permitan perfeccionar el objetivo actual.</p>	<p>Mantener el objetivo perfeccionando instrumentos, frecuencias y cobertura en la entrega de información de interés en las diferentes regiones, atributos de</p>

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	La ejecución de importantes acciones que están impactando en las dos áreas de interés para el Servicio: Externa: en las que participaron instituciones tanto públicas como privadas en materias consideradas relevantes y de las que se obtuvo una gran respuesta así como muy buena acogida de parte de los asistentes; Interna: Con el desarrollo de encuentros nacionales y estudios que nos permitirán seguir mejorando la gestión.	No aplica	Mantener el trabajo realizado perfeccionando instrumentos, fortaleciendo acciones que apunten a perfeccionar la entrega de nuestros productos, dotar de mayores y mejores conocimientos y herramientas tanto a funcionarios como C/U/B, consolidando a la institución como un organismo sustantivo a nivel territorial y nacional.

**Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009**

La Dirección Nacional no efectúa labores operativas, por esta razón cualquier compromiso de complementariedad definido desde el nivel central se traduciría en acciones a ejecutar por parte de las Aduanas Regionales. Consideramos que lo anterior impactaría negativamente en la gestión de las Aduanas con sus territorios, ya que las obligaría a priorizar acciones que no necesariamente corresponden a iniciativas requeridas regionalmente.

En este sentido la estrategia adoptada por el Servicio ha sido que las Aduanas Regionales efectúen sus propios diagnósticos de la realidad territorial y definan sus compromisos en coherencia con las realidades de sus territorios.

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010

**Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009**

No es pertinente que el nivel central del Servicio genere compromisos de entrega de información a los Gobiernos Regionales ya que esta relación le corresponde directamente a las Direcciones Regionales de Aduana.

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL**  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )

**Servicio:**

**Región:**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

No aplica.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)**

## OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

#### 1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

##### 1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:

Respecto de este programa el 2009, se desarrollaron algunas acciones de gran importancia. Una de ellas dice relación con “charla de difusión de la Nueva Justicia Tributaria y Aduanera”, que ha entregado información sustantiva a los usuarios del sistema, respecto de la nueva Ley de Tribunales Tributarios y Aduaneros, que comenzará a regir en febrero de 2010 en la zona norte del país. Otra de las actividades emprendidas, dijo relación con la materialización de las Jornadas Aduaneras de Propiedad Intelectual, en las cuales participan representantes de las aduanas del país, entidades públicas nacionales relacionadas, entidades públicas de países vecinos relacionadas y representantes de titulares de marca (usuarios). Debido a ello, se materializaron: Revisión de normas sobre propiedad intelectual y proyecto de modificaciones relacionadas con las facultades del Servicio Nacional de Aduanas (se materializó en instrucción sobre denuncias a las aduanas del país, envío de proyecto de modificación legal al Ministerio de Hacienda y aprobación de proyecto sobre sistema informático de registro de representantes de marca).

##### 1.2. En el Programa de complementariedad territorial:

A nivel central (DNA) este programa no es aplicable.

A nivel regional, los mayores éxitos han sido la implementación y profundización de estos programas. Estos consideraron, en su diseño y ejecución, poner en el territorio una oferta conjunta de productos con otros Servicios Públicos. Esto nos ha permitido entregar productos de mejor calidad en los distintos territorios, entre otros, mediante la implementación de políticas de fiscalización conjunta con el Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República y SAG entre otros.

En cada una de las regiones en las que contamos con Direcciones Regionales, se han reconocido problemas comunes para Aduanas y otros Servicios, acotados a un territorio específico y prioritarios para el desarrollo regional, y se han establecido estrategias conjuntas que permitieron abordar dichos desafíos de manera coordinada y eficiente.

Lo anterior, ha requerido de los funcionarios la capacidad para efectuar diagnósticos considerando variables territoriales y no solo directrices institucionales de nivel nacional, disposición y competencias para desarrollar trabajo en equipos multidisciplinarios y compromiso con metas y objetivos adicionales de gestión.

Adicionalmente, entre los principales logros obtenidos en esta materia ha sido la participación activa de nuestros directivos en instancias regionales de coordinación. En su mayoría estas corresponden al Comité de Lucha contra la Evasión, instancia que reúne a los distintos Servicios dependientes del Ministerio de Hacienda. Al alero de dicha instancia, u otras similares entre las que se pueden mencionar: Comité de Facilitación del Aeropuerto AMB; Mesa Público Privada para el Desarrollo del Comercio Exterior del Bio Bio; Consejo Asesor de Monumentos Nacionales X Región; **Comité Operativo ZEAL V** región, entre otras, nuestros directivos han buscado el establecer agendas de trabajo conjuntas que permitan ejecutar de manera articulada, intervenciones en el territorio.

##### 1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional:

No aplica a nivel DNA sólo regional.

En regiones, los desafíos propuestos para el año 2009 fue acordar, formalmente, con los distintos Gobiernos Regionales una oferta de información de estadísticas de comercio exterior a proveer. Esto implicó establecer contenido, formato, periodicidad y forma de envío. La manera de asegurarnos de que dicha información es de interés del GORE es mediante la reuniones bilaterales en las que se

definieron los aspectos sustantivos (en forma y fondo) de manera de responder a necesidades reales, de forma eficiente y oportuna, en los formatos adecuados. Para lo anterior se comprometieron y ejecutaron distintas acciones, desde la designación de responsables internos, hasta la entrega de propuestas y capacitación para dar a conocer la información de la que disponemos como Servicio.

## **2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009 (a nivel Servicio):**

### **2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:**

Se ha logrado mejorar la distribución Regional de los Productos Estratégicos del Servicio al elaborar y ejecutar acciones tanto de coordinación, vinculación como de entrega de información. Es así como se han materializado la constitución de mesas público – privadas, desarrollo de seminarios, encuentros, asistencia a reuniones bilaterales y multilaterales, asistencia a un gran número de plazas ciudadanas en todas las regiones, elaboración de charlas (por el Servicio y/o con otros servicios regionales), participación, como invitado, en charlas conjuntas con diversos Organismos Regionales - públicos y privados - con los cuales se vincula Aduanas obteniendo una excelente acogida.

Se han continuado fortaleciendo las acciones orientadas a asegurar el bienestar y la confianza de la comunidad por medio de la intensificación de las fiscalizaciones al ingreso y salidas e mercancía en los diferentes puntos de control así como controlar la ley de propiedad industrial, los patrimonios culturales y las especies protegidas en nuestra flora y fauna, trabajo en conjunto con Instituciones claves, para el seguimiento del lavado de dinero y blanqueo de activos, a fin de prevenir e impedir la utilización del sistema financiero y de otros sectores de la actividad económica en la comisión de los delitos según dicta la ley 19.913, entre otros.

### **2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:**

Algunos de los desafíos más relevantes del período, en materia de información, fue - en algunos casos - acordar con los distintos Gobiernos Regionales una oferta de información de estadísticas de comercio exterior a proveer. Esto implicó establecer contenido, formato, periodicidad y forma de envío.

Otra arista, de este mismo aspecto, fue el de potenciar, ampliar y perfeccionar la entrega de información que ya se estaba ejecutando con diversas instituciones de carácter público y privado regionales. Sin embargo, también ha servido para difundir la página Web del Servicio que contiene importante información la cual muchos desconocían.

Dichas acciones han permitido reposicionar al Servicio como un gran generador de estadísticas de comercio exterior.

Asimismo, y producto de trabajo realizado, se han continuado perfeccionando los procesos internos del servicio con lo que se ha logrado una mejor y cada vez más eficiente entrega de nuevos productos a nivel territorial.

### **2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:**

Cada una de las actividades desarrolladas – en el período – ha logrado fortalecer el conocimiento de los funcionarios directivos y profesionales del Servicio de las diversas materias y sus implicancias a nivel regional. Se han generado instancias de encuentro en las que se pueden acordar criterios, de carácter general, pero sobre todo profundizar en aquellas realidades que requieren de un tratamiento específico (realidad territorial) tanto al interior del Servicio como entre éste y sus pares a niveles regionales.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

<b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>			<b>REGIÓN: DNA</b>	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Mantener el objetivo potenciando acciones que apunten a profundizar y/ o ampliar el conocimiento y acceso a nuestros productos y/o servicios.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad. Sin embargo, es relevante conservar los objetivos para la elaboración del Programa 2010.	No aplica.	No aplica.
Programa de complementariedad territorial	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN:</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Informes de Gestión	Marzo, Abril, Septiembre, Diciembre (este último se emite en Enero del 2010).	Departamento de Estudios
Clientes/usuarios/beneficiarios	Página Web del Servicio	Diciembre 2009	Departamento de Estudios

## 4.2 Dirección Regional Iquique

INSTITUCIÓN: DIRECCION REGIONAL DE ADUANAS, I REGION TARAPACA	REGIÓN: I REGION
---	------------------

### OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009				
Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> ○ Disminuir las brechas relativas a la perspectiva territorial detectada por la Aduana	Indicador de Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Regional GT 2009  (total metas cumplidas de planes regionales/total metas establecidas en planes regionales)  $(8/8)*100=100\%$	Logrado  Se puede consignar que el desarrollo de cada una de las actividades ejecutadas ha permitido posesionar la Aduana en el concierto regional a través de las participaciones en actividades públicos y privadas y ciudadanas.	Los desafíos para el año 2010 están orientados continuar en la senda de posicionamiento de la aduana con los organismos públicos, privados, regionales y a nivel ciudadano.	Se recomienda mantener el objetivo general, no obstante ello es viable perfeccionar las actividades para un óptimo cumplimiento.
<b>OBJETIVO ESPECIFICOS:</b> ○ Vincular a la Aduana de Iquique con otros organismos regionales	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Vinculación Regional  (total actividades cumplidas/total actividades comprometidas) $(2/2)*100=100\%$	Logrado  Respecto de este objetivo el desarrollo del mismo se ha ido materializando de acuerdo a lo programado, destacando la realización de reuniones técnicas con los almacenistas dependientes de esta Aduana y el perfeccionamiento de procesos en la cadena logística del ingreso y salida de mercancías.	Continuar perfeccionado las actividades con los organismos regionales, lo que se traducirá en la mejora de los procesos de ingreso y salida de mercancías.	La recomendación es mantener el objetivo de vincular a Aduana con organismos regionales, para lograr una mejor gestión a nivel regional y nacional.
<b>OBJETIVO ESPECIFICOS:</b> ○ Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión regional de la Aduana de Iquique	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones Coordinación Regional  (total actividades cumplidas/total	Logrado  La realización de actividades de difusión se ha llevado a efecto en forma satisfactoria superando ampliamente las actividades comprometidas en esta	El desafío para el año 2010 es continuar consolidando las redes de coordinación con los organismos públicos y privados de tal forma que nos permitan perfeccionar nuestra gestión y avanzar en forma armónica	Se recomienda seguir avanzando en este sentido de tal forma que el objetivo se mantenga.

	<p>actividades comprometidas)</p> <p><math>(2/2)*100=100\%</math></p>	<p>instancia lo que ha consolidado una participación activa de la Aduana Regional con diferentes organismos públicos privados, traduciéndose en el mejoramiento de los procesos y coordinaciones al interior del Servicio.</p> <p>También se ha participado en forma activa en las convocatorias de los Comités de Frontera con Bolivia, Perú y Argentina, además de reuniones bilaterales con autoridades aduaneras de Bolivia, lo que ha permitido establecer una retroalimentación para perfeccionar los procesos aduaneros.</p>	<p>en las mejoras de nuestros productos estratégicos.</p>	
<p>OBJETIVO ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la entrega de la información a los organismos regionales</li> </ul>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de entrega de información regional</p> <p>(total actividades cumplidas/total actividades comprometidas)</p> <p><math>(2/2) *100=100\%</math></p>	<p>Logrado</p> <p>El desarrollo de este objetivo ha sido del todo satisfactorio, logrando dar cumplimiento en forma oportuna a la entrega de la información mayoritariamente para efectos estadísticos de los productos estratégicos.</p>	<p>Continuar manteniendo un resultado optimo en esta instancia y mejorar los formatos de entrega de las mismas.</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo.</p>
<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar nuestros productos estratégicos en los controles y Avanzadas dependientes de la Aduana de Iquique</li> </ul>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de Evaluación</p> <p>(total actividades cumplidas/total actividades comprometidas)</p> <p><math>(2/2)*100=100\%</math></p>	<p>Logrado</p> <p>El desarrollo de esta actividad permite establecer las reales necesidades de infraestructura, dotación, recursos físicos y financieros con que cuenta esta Dirección Regional para operar y de esta forma hacer los requerimientos necesarios a nivel central para lograr remediar las carencias y falencias detectadas, a través de un oficio dirigido al Director Nacional de Aduanas.</p> <p>Respecto de la Encuesta de Satisfacción se orientó a determinar la atención brindada por los funcionarios en los puntos de control, respecto de la atención al público, visto desde los contenidos entregados, la presencia, la percepción de la infraestructura y canales de</p>	<p>El desafío es lograr un mejoramiento en la entrega de los productos estratégicos, a partir de las conclusiones que se obtengan de las actividades comprometidas en este objetivo específico</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo, ya que a partir de su aplicación se pueden establecer mejoras en forma práctica.</p>

		comunicación con el servicio. De esta forma se corregirán las desviaciones detectadas e implementará las medidas pertinentes para regularizar lo observado.		
--	--	---	--	--

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	En materia de logros se destaca el desarrollo de cada una de las actividades asociadas a los objetivos específicos, lo que ha permitido mejorar la entrega de nuestros productos estratégicos, optimizar los procesos internos y las coordinaciones con los Servicios Públicos, como asimismo dar respuesta oportuna a los requerimientos de nuestros usuarios, beneficiarios y clientes y por ultimo continuar con un cumplimiento optimo en nuestra gestión.	No aplica	Establecer nuevas oportunidades orientadas a mejorar los procesos y coordinaciones de trabajo en conjunto con servicios afines.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Se ha logrado llevar a efectos los compromisos asumidos en el Plan de complementariedad, lo que ha significado un proceso de propuestas en conjuntos orientadas a las fiscalizaciones de algunos productos estratégicos y sus respectivas evaluaciones, como asimismo un trabajo en conjunto al Alero del Plan Iquique, para el 2010 en materias de fiscalizaciones en conjunto.	No aplica	Se recomienda mantener el trabajo ejecutado bajo el alero de las actividades que se desarrollan en el Plan Iquique, actividad liderada por el SII, mejorando el proceso de retroalimentación de los servicios involucrados.

**Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009**

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	<p>El logro obtenido en el programa ha sido dar cumplimiento a las actividades comprometidas, es decir se definió la información a proveer, el formato y una periodicidad trimestral.</p> <p>Adicionalmente al alero de este Programa se aprovechó de solicitar que el GORE, nos aportara información relacionada con el estado del otorgamiento de las residencia a los ciudadanos extranjero, acción que ha la fecha no se ha recibido respuesta aun cuando esta se ha reiterado a través de oficio N° 381</p>	No aplica	Evaluar la utilidad de la información entregada y realizar las modificaciones necesarias en base a las necesidades del GORE.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )**

**Servicio: DIRECCION REGIONAL DE ADUANAS, I REGION TARAPACA**

**Región: I REGION**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Identificar estados posibles:

Ejemplo:

- Se envió Oficio de oferta al Gore sin respuesta
- Se determino el formato
- El mecanismo de envío (papel)
- Periodicidad en la entrega (trimestral)

Se materializó el acercamiento con representantes del GORE a través de una reunión de trabajo, en donde se delinearón los requerimientos de ambas partes en el ámbito de intercambio de la información, la que se formalizó a través del Oficio N° 123-21.04.09 en donde se abordaron dos puntos: 1.- La información a proveer por Aduanas al Gore y la información que el GORE proveería a la Aduanas, esto último como actividad adicional la que se encuentra pendiente, toda vez que no se ha recibido respuesta del GORE, en tal sentido a pesar de haber reiterado el requerimiento mediante Of. 381. Como medio de verificación se encuentran los oficios indicados y el listado de asistencia previo en donde se delinearón los temas formalizados. El primer envío de información al GORE se materializa a través del Oficio N° 382.-

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Información estadística acerca de tráfico terrestre, tráfico de carga Puerto Iquique Productos originarios de la Primera Regional	Productos originarios en millones de dólares y el % correspondiente a la región del total producto.  Tráfico terrestre Fronterizo e Interregional (vehículos, carga y pasajeros)  Carga salida e ingresos por el Puerto (importaciones y Exportaciones)	Vía papel y a través de oficio conductor.	trimestral	Encargada GT

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)**

Se envió Oficio N° 382-22.10.2009 con estadística comprometida.

## OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

#### 1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

##### 1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:

El principal logro del Plan GT 2009 ha sido dar cumplimiento a las actividades comprometidas y asociadas a los objetivos específicos, destacando el posicionamiento de la Aduana de Iquique, en la Región, con una participación activa y reconocida por la comunidad y actores regionales tanto públicos y privados, destacando logros importantes en materia de detección de mercancías prohibidas, formulación de cargos por derechos dejados de percibir, fiscalizaciones en conjuntos con servicios afines, capacitación externa a funcionarios de servicios afines, tales como SII., Carabineros, Establecimientos educacionales, etc. entre otras actividades, las que han permitido establecer coordinaciones de acciones y trabajos en conjuntos, mejorando la gestión interna del Servicio.

##### 1.2. En el Programa de complementariedad territorial :

Se ha logrado llevar a efectos los compromisos asumidos en el Plan de complementariedad, lo que ha significado un proceso de propuestas en conjuntos orientadas a las fiscalizaciones de algunos productos estratégicos y sus respectivas evaluaciones, como asimismo un trabajo en conjunto al Alero del Plan Iquique, para el 2010 en materias de fiscalizaciones en conjunto. Se concluye que hay que mejorar el proceso de retroalimentación de los servicios involucrados por lo que este aspecto se rescatará e incorporará en programa 2010.

##### 1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional:

El logro obtenido en el programa ha sido dar cumplimiento a las actividades comprometidas, es decir se definió la información a proveer, el formato y una periodicidad Trimestral y el despacho de la Información comprometida.

## **2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:**

### **2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:**

Se ha logrado durante este período avanzar significativamente en el acortar las brechas relativas a la perspectiva territorial detectada al inicio del ejercicio, lo que en definitiva ha permitido que la Aduana de Iquique, sea reconocida tanto por los organismos regionales, públicos y privados como también por la ciudadanía respecto de los productos estratégicos que ofrece a la comunidad, lo que se ha traducido en mejoras en los procesos internos como también en la difusión de los mismos y cuales son la temáticas para acceder a ellos en forma ágil, segura y oportuna.

### **2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:**

En los procesos internos/externos de esta Aduanas, hemos logrado generar información estadística a diferentes actores regionales, en forma periódica, como también nos ha permitido tener acceso a información de otros servicios públicos afines, útiles para el desarrollo de los procesos internos lo que implica una optimización en la gestión y difusión estadística de nuestros productos estratégicos.

### **2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:**

Al interior de la organización se ha podido lograr una participación directa desde la Jefatura principal, recaída en el Director Regional de la Aduana, como de los Directivos, Profesionales y demás estamentos, permitiendo de esta forma dar cumplimiento a cada uno de los compromisos asumidos en el Plan GT 2009.

El quehacer desde la perspectiva territorial ha permitido que las Jefaturas hayan asumido responsabilidades en pro de un posicionamiento de nuestra Aduana a nivel de la Región y compromiso con la ciudadanía, el que se traduce en una activa participación en cada una de las convocatorias recibidas de entidades públicas, privadas y de Participación ciudadanas, organizadas a nivel regional y provincial.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: I REGION	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Establecer nuevas oportunidades orientadas a mejorar los procesos y coordinaciones de trabajo en conjunto con servicios afines.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Dirección Regional de Aduana I Región	No aplica
Programa de complementariedad territorial	Se recomienda mantener el trabajo ejecutado bajo el alero de las actividades que se desarrollan en el Plan Iquique, actividad liderada por el SII, mejorando el proceso de retroalimentación de los servicios involucrados.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Dirección Regional de Aduana I Región	No aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Evaluar la utilidad de la información entregada y realizar las correcciones necesarias para lograr una retroalimentación con el GORE	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que la actividad comprometida se desarrolló.	Dirección Regional de Aduana I Región	No aplica

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN: I REGION</b>	
<b>Destinatarios</b>	<b>Actividades de difusión</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Responsable de la información de verificación</b>
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entre las actividades que se ha dispuesto para difundir las tareas al interior del programa GT 2009, ha sido la difusión a través de la página intranet de la Aduana Local, la publicación de los Informes Ejecutivos dirigidos al Intendente Regional, como también la publicación de la Cuenta Publica en su formato y video de la actividad en sí.</li> <li>○ Reunión de evaluación y cierre del Plan 2009 con los directivos y Jefaturas de la Dirección Regional de la I Región</li> <li>○ Publicación en la Pagina intranet Local de los principales logros alcanzados durante el 2009</li> </ul>	<p>Julio, Noviembre, Diciembre 2009</p> <p>Diciembre 2009</p> <p>Diciembre 2009</p>	DIRECCION REGIONAL ADUANA I REGION TARAPACA
Cientes/usuarios/beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uno de los principales canales de difusión hacia los clientes, usuarios y beneficiarios ha sido el desarrollo de la cuenta Pública, la que ha tenido un 95% de asistencia de la autoridades regionales e invitados</li> <li>○ Otra herramienta de difusión ha sido la Pagina web del Servicio en donde se publica los logros alcanzados, a través de la publicación de la cuenta Pública y que se utilizará este año,</li> </ul>	Diciembre del 2009	DIRECCION REGIONAL ADUANA I REGION TARAPACA

### 4.3 Dirección Regional Antofagasta

INSTITUCIÓN: DIRECCION REGIONAL ADUANA DE ANTOFAGASTA	REGIÓN: II Y III REGION
---	-------------------------

#### OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009				
Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<b>Objetivo General:</b> Disminuir las brechas relativas a la perspectiva territorial detectadas en el Servicio Nacional de Aduanas.	Indicador de Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Regional GT 2009  (Total metas cumplidas de planes regionales/Total metas establecidas en planes regionales)*100  (10/10)*100 = 100%	LOGRO:  (Empty cell)		Se recomienda mantener el objetivo
<b>Objetivo Especifico</b>  1.- Vincular a la Aduana de Antofagasta con otros organismos regionales.	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de vinculación Regional  (2 actividades cumplidas / 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%.	LOGRO: Lo realizado a la fecha y las proyecciones nos permiten señalar que durante el desarrollo del Plan se ha cumplido el objetivo de vincular a la Aduana de Antofagasta con los organismos regionales. Los esfuerzos desplegados durante el presente año, no solo han permitido mantener y profundizar la vinculación del Servicio con otros entes públicos y privados, sino que también se ha enfocado hacia acciones que permitan un mejor acercamiento a la comunidad. En este sentido se destaca particularmente la participación activa en las Plazas Ciudadanas.	Profundizar la vinculación con los entes públicos y privados, de manera de mejorar la comprensión y aplicación de las disposiciones vigentes, si como de las nuevas normativas.	Se recomienda mantener el objetivo de vincular a la Aduana con los demás organismos públicos y privados regionales.

<p>2.- Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión regional de la Aduana de Antofagasta.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Coordinación Regional (3 actividades cumplidas / 3 actividades comprometidas) * 100= 100%.</p>	<p>LOGRO: A la fecha, se ha formalizado el intercambio de información en relación a novedades operativas. Habilitando la comunicación telefónica entre las Aduana de Chile y Argentina. De igual manera se ha llegado a un acuerdo de intensificar la verificación de precintos y sellos en vehículos de transporte de carga, comunicando a su contraparte, las novedades más importantes, sobre el particular.</p>	<p>Se deben profundizar las acciones hasta ahora realizadas, de manera de apuntar a la integración en lo que respecta a intercambio de información entre las Aduanas de Chile y de Argentina.</p>	<p>Mantener objetivo mejorando la calidad y cobertura de las actividades comprometidas.</p>
<p>3.-Mejorar la entrega de información a los organismos regionales.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Coordinación Regional (2 actividades cumplidas / 2 actividades comprometidas) * 100= 100%.</p>	<p>LOGRO: Durante el presente año se ha establecido el envío de información de estadísticas de comercio exterior a las siguientes instituciones: Gobierno Regional de la II Región; Instituto Nacional de Estadística y Servicio Nacional de Turismo, de manera sistemática, oportuna y consensuada. De esta forma, se ha puesto en valor uno del los productos estratégicos de mayor interés para los distintos servicios públicos que trabajan con información de COMEX.</p>	<p>Se debe evaluar la pertinencia de mantener las instituciones con las que hasta ahora se ha trabajado, de manera de analizar la incorporación de nuevas.</p>	<p>Mantener el objetivo y evaluar si es posible mejorar el impacto que tiene al revisar los organismos a los cuales se encuentra orientado actualmente.</p>
<p>4.-Revisar la aplicación de los procesos operativos internos desde la perspectiva de la realidad territorial.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Coordinación Regional (3 actividades cumplidas / 3 actividades comprometidas) * 100= 100%.</p>	<p>LOGRO: Las acciones efectuadas han apuntado a mejorar los procesos operativos internos, permitiendo brindar un mejor y más expedito servicio a nuestros usuarios. La revisión constante de los procedimientos y su optimización, son factores fundamentales en el cumplimiento de los objetivos de facilitación del comercio exterior. Dicha facilitación consistió en eliminar acciones repetitivas como el timbraje fechado y firma, en varios documentos por un documento, lo que economiza el tiempo empleado en la atención y fiscalización aduanera, favoreciendo con ello al usuario y haciendo más expeditos los tramites.</p>	<p>Efectuar consultas a los usuarios en cuanto a que se sugieran nuevas acciones que permitan mayor rapidez y eficacia en la fiscalización de operaciones aduaneras.</p>	<p>Mantener el objetivo y establecer las nuevas áreas en las cuales debe efectuarse revisiones.</p>

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	El principal logro del programa de trabajo ha sido el poder visualizar la labor que realiza la Aduana en la región de Antofagasta. Esto, no solo ha significado un acercamiento sustantivo a los ciudadanos, sino que también ha permitido una mejor comprensión de nuestro quehacer por parte de otros servicios públicos abriendo mejores y mayores oportunidades de coordinación, lo que impacta positivamente en las condiciones en las que se desarrolla el comercio exterior.	Las actividades se han desarrollado según el calendario previsto. Se lograron subsanar las dificultades de coordinación descritas durante la Etapa 3, lo que permitió que se obtuviera la firma del acuerdo entre Aduana-FCAB pendiente.	Mejorar la calidad de las acciones comprometidas, de manera de profundizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	La coordinaciones realizadas en el programa de complementariedad, ha permitido detectar las acciones que podrían implementarse en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos.	No se presentaron dificultades en el desarrollo de las actividades previstas.	Se recomienda realizar las coordinaciones necesarias para generar un plan de complementariedad, con este u otro Servicio, previos a comprometer acciones para el año 2010. Muchas de estas acciones requieren tiempos de coordinación y negociación, que exceden los plazos planteados por la SUBDERE para este PMG.

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Logro: Se estableció un buen nivel de coordinación y colaboración con el Gobierno Regional. Esto permitió que el producto estratégico del Servicio fuera valorado por la institución receptora.	No se presentaron dificultades en el desarrollo de las actividades previstas.	Mantener el vínculo y las coordinaciones que se han alcanzado, de manera de evaluar permanentemente la pertinencia de la información entregada de modo que no se pierda el interés y utilidad que se ha dado.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )**

**Servicio: Servicio Nacional de Aduanas**

**Región: II REGION**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Identificar estados posibles:

Existe acuerdo de provisión y se encuentra formalizado un procedimiento. Lo anterior, se realizó mediante reuniones entre los funcionarios de la Aduana de Antofagasta, Encargado de Coordinación PMG GT del GORE y Encargado de la Unidad Regional de Asuntos Internacionales del Gobierno Regional de Antofagasta, efectuadas los días 23-03-2009 y 30-03-2009, para las cuales se levantaron actas.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Información estadística movimiento de mercancías por Antofagasta.	Información relacionada con el movimiento fronterizo de personas, vehículos y cargas, principalmente al originado en: Avanzadas de San Pedro de Atacama y Ollague. Otro tema de importancia es el relacionado al movimiento de mercancías por los diferentes puertos marítimos y terrestres de la Región de Antofagasta tanto de Exportación como de Importación, en que se reflejen datos relacionados con montos de la exportación y la importación, tonelaje, principales productos exportados e importados por estos mismos puntos de control, mercancías con Acuerdos Comerciales, todos ellos en estado comparativo con periodos anteriores.	Se envían datos en formato planilla excell, gráficos y datos numéricos. En formato papel y digital.	Envíos trimestrales. Los meses de Abril, Julio, Octubre y Enero.	Encargado de la OIRS Aduana de Antofagasta.

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)**

Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore, en los envíos de Abril y Julio.

**OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN**

**ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:**

**1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:**

**1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:**

Vincular a la Dirección Regional de la Aduana de Antofagasta, con usuarios, clientes, beneficiarios y además con el resto de la ciudadanía, como lo fueron pobladores de barrios alejados del centro de la ciudad, como escolares.

**1.2. En el Programa de complementariedad territorial :**

Coordinación entre los Servicios de Aduanas e Impuestos Internos.

**1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional**

Colaborar con el Gobierno Regional en la provisión por parte de la Aduana de información de interés regional. Meta cumplida.

**2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:**

**2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:**

Se ha logrado una mayor vinculación con organismos. Con el Gobierno Regional, en cuanto a sus necesidades de estadísticas del comercio exterior, en el ámbito regional. Con el Servicio de Impuestos Internos, se han efectuado acciones de coordinación en los cometidos de fiscalización.- Mayor participación en las acciones en la comunidad, patrocinadas por el Gobierno Regional, como lo fueron las participaciones en Plazas Ciudadanas.

**2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:**

1.- Se han creado instancias de reuniones con representantes de transportistas, donde se han formalizado compromisos relacionados con: a) La informatización de tramites del TIF/DTA; b) Mantener un contacto fluido en el intercambio información.

2.- En el ámbito externo, en el marco del Comité de Integración NOA Norte Grande de Chile-Argentina, se han realizado reuniones de coordinación con representantes de aduanas argentina, donde se ha priorizado temas como: a) El intercambio de novedades operativas; b) La habilitación la comunicación telefónica entre las aduanas y; c) El intercambio, vía correo electrónico, de información de algunas operaciones aduaneras.

**2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:**

La Unidad de Control Gestión Territorial, sus integrantes y demás colaboradores, desde el año 2006, han adquirido un papel protagónico en lo que se refiere a la planificación de reuniones, firma de actas de compromisos y participación en las diversas actividades relacionadas con los compromisos del PMG GT.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

<b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>			<b>REGIÓN:</b>	
<b>Programa</b>	<b>Recomendación de la evaluación</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Mejorar la calidad de las acciones comprometidas, de manera de profundizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Director Regional	No aplica
Programa de complementariedad territorial	Se recomienda realizar las coordinaciones necesarias para generar un plan de complementariedad, con este u otro Servicio, previos a comprometer acciones para el año 2010. Muchas de estas acciones requieren tiempos de coordinación y negociación, que exceden los plazos planteados por la SUBDERE para este PMG.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Director Regional	No aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Mantener el vínculo y las coordinaciones que se han alcanzado, de manera de evaluar permanentemente la pertinencia de la información entregada de modo que no se pierda el interés y utilidad que se ha dado.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que la actividad comprometida se desarrolló.	Encargado de la OIRS Aduana de Antofagasta	No aplica

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN: II REGION - ANTOFAGASTA</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Publicación en la Intranet de la Aduana de Antofagasta Plan 2008.	Diciembre 2009	Encargado de la OIRS Aduana de Antofagasta
	Envío de Minuta, vía mail, de los principales logros alcanzados 2009.	Diciembre 2009	Encargado de la OIRS Aduana de Antofagasta
	Reunión de evaluación y cierre del Plan 2009 con los directivos regionales.	Diciembre 2009	Director Regional de Aduanas
Clientes/usuarios/beneficiarios	Entrega de tríptico informativo con las modificaciones operativas en los puntos de control.	Diciembre 2009	Encargado de la OIRS Aduana de Antofagasta

#### 4.4 Dirección Regional Coquimbo

INSTITUCIÓN: SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	REGIÓN: Dirección Regional Aduana Coquimbo
---	--

**OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO**

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009				
Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><b>OBJ. GENERAL:</b></p> <p>Disminuir las brechas relativas a la perspectiva territorial detectadas por el Servicio Nacional de Aduanas</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Regional GT 2009 (Total metas cumplidas de planes regionales/Total metas establecidas en planes regionales)*100</p> <p>(8/8)*100 = 100%</p>	<p><b>LOGRADO:</b></p> <p>La Aduana con las actividades comprometidas durante el año 2009, acortó la brecha existente, por lo que en la actualidad es bastante mas conocida en cuanto a sus rol, derivado de la vinculación del Servicio de Aduanas a otros Organismos, existiendo un mayor acercamiento</p>	<p>Persistir en los objetivos del año anterior a objeto lograr, aún más un mayor posicionamiento del Servicio, en atención a que éste debe tocar temas relativamente nuevos, como, el problema Drogas, el tráfico ilícito de bienes Patrimoniales.</p>	<p>Dado que los resultados fueron positivos, se propone mantenerlo.</p>
<p><b>OBJ. ESPECÍFICO:</b></p> <p>Vincular a la Aduana con otros Organismos Regionales.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de vinculación Regional (Total actividades cumplidas / total de actividades comprometidas) * 100</p> <p>(2/2)*100 = 100%</p>	<p><b>LOGRADO:</b></p> <p>El vincular a la aduana de Coquimbo con otros organismos regionales nos ha permitido mejorar la relación con actores del quehacer regional tanto del sector público como privado, traduciéndose en una mejor difusión de la misión, y objetivos estratégicos de esta Dirección Regional a nivel territorial.</p>	<p>Lograr una mayor cobertura de conocimientos entre los estudiantes de la región y ampliar su manejo de información respecto del rol de la Aduana en el contexto del comercio exterior.</p>	<p>Se recomienda mantener la vinculación del servicio con el mundo estudiantil.</p>
<p><b>OBJ. ESPECÍFICO:</b></p> <p>Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión regional de Aduana.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Coordinación Regional (Total actividades cumplidas / total de actividades comprometidas) * 100</p> <p>(2/2)*100 = 100%</p>	<p><b>LOGRADO:</b></p> <p>Mediante la ejecución de las actividades propuestas se ha logrado mejorar la gestión regional de la Aduana de Coquimbo en cuanto a: Mejorar la participación en mesas de trabajo, difusión de actividades a la comunidad escolar, mejor coordinación y propuestos temas de trabajo conjunto, lo que ha permitido una mejor coordinación con el resto de los Servicios.</p>	<p>Incorporar el trabajo conjunto con otros organismos regionales para la mejora en la entrega de nuestros productos.</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo, en atención a los desafíos que provienen por delante.</p>

<p><b>OBJ. ESPECÍFICO:</b></p> <p>Mejorar la entrega de información a los organismos regionales.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de entrega de Información Regional (Total actividades cumplidas / total de actividades comprometidas) * 100</p> <p>(2/2)*100 = 100%</p>	<p><b>LOGRADO:</b></p> <p>Mediante la entrega en forma periódica y sistemática, de información estadística de comercio exterior a autoridades regionales, y medios de prensa, se ha logrado ampliar cobertura y canales de difusión.</p>	<p>Persistir en los objetivos del año anterior, dado que los Usuarios de la Estadística del Comercio Exterior, han manifestado gran interés en el uso de este producto</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo, tendiendo a una mayor retroalimentación por parte de los organismos receptores de la información, que permitan al servicio mejorar la calidad de la entrega de de este producto.</p>
<p><b>OBJ. ESPECÍFICO:</b></p> <p>Difundir actividades de la Aduana en la Región Coquimbo</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de Difusión (Total actividades cumplidas / total de actividades comprometidas) * 100</p> <p>(2/2)*100 = 100%</p>	<p><b>LOGRADO:</b></p> <p>Como primera etapa, las acciones desarrolladas han permitido acceder a zonas a las que el Servicio no había llegado con facilidad. Lo anterior, se ha traducido en entrega de información relevante para aquellos clientes/usuarios/beneficiarios que necesitan de más apoyo para facilitar su gestión.</p>	<p>Cumplir con los desafíos de propuestos para el 2010.</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo pero modificando actividades asociadas.</p>

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Entre los logros más relevante se encuentra la entrega de información de Estadísticas Regionales de Comercio Exterior a Gobernaciones, Servicios Públicos, Universidades y Medios de Prensa. Sin embargo, no se puede dejar de mencionar, como otro logro relevante, el avance en la integración con otras instituciones a nivel Regional.	NO APLICA	Modificar las acciones comprometidas, de manera de alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	El principal logro de esta instancia ha sido la generación de un diagnóstico conjunto respecto de las acciones conjuntas realizadas el 2008. Asimismo, la distribución de Folletería de Aduanas por las OIRS de Tesorería y el SII en las Provincias del Limari y Choapa.	NO APLICA	Mantener el trabajo realizado.

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	El logro más relevante es la Estrategia de Desarrollo Regional, entre la Aduana y el Gore Coquimbo, traducido en la entrega de Estadísticas de Comercio Exterior, de parte de la Dirección Regional de Aduana Coquimbo y su eficiencia en la retroalimentación.	NO APLICA	Mantener fluida la coordinación entre Gore Coquimbo y Aduana, a objeto continuar satisfaciendo con la entrega de Estadísticas de Comercio Exterior, de Productos Originarios de la IV Región.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )**

<b>Servicio: SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS</b>	<b>Región: Dirección Regional Aduana Coquimbo</b>
---	---

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

1. Se tomó contacto con el Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional, vía Correo Electrónico, el 23/12/08, en el que se señaló la conveniencia de definir Formato y periodicidad para despacho de la información.

2. Un Profesional de la División de Planificación y Desarrollo Regional, del Gobierno Regional de Coquimbo, y la Jefa Departamento Gestión Estratégica, División de Planificación y Desarrollo Regional del Gobierno Regional de Coquimbo, trabajaron en la definición del Formato, la Periodicidad y el Contenido. Esto se realizó el 26/12/2008, en un Correo Electrónico.

3. La Aduana define responsable y éste hace envío de Formato de Acta de Entrega de Acuerdos y Compromisos PMG GT al GORE, para su validación. Esto se realiza el 12/01/2009, vía Correo Electrónico.

4. Finalmente, el 13/ 01/2009, desde la División de Planificación y Desarrollo Regional, del Gobierno Regional de Coquimbo, y por vía correo electrónico, se manifiesta que el Acta ha sido revisado, el cual está correcto, por lo que se procederá a las Firmas correspondientes.

5. Se ha designado al Encargado de Gestión Territorial como responsable del envío de la información acordada al Gore, como otros temas de interés, lo cual es avalado por la Resolución N ° 026 de fecha 03 de Febrero de 2009.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

<b>Información acordada</b>	<b>Contenido específico</b>	<b>Formato de envío</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable del servicio</b>
Información Estadística	Información Estadística de Exportaciones, Productos Originarios IV Región	Se acordó el envío de la información vía Correo Electrónico, con Archivo Adjunto en Planilla Electrónica. La autorización del envío bajo la modalidad antes descrita fue autorizada por la Sra. Silvia Soto, en Correo Electrónico de fecha 16/01/2009	La periodicidad es Mensual.	Encargado de Gestión Territorial

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)**

Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore, en los envíos mensuales, a contar de Enero 2009( 9 envíos a la fecha)

## OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

#### 1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

##### 1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:

Entre los logros más relevante se encuentra la entrega de información de Estadísticas Regionales de Comercio Exterior a Gobernaciones, Servicios Públicos, Universidades y Medios de Prensa. Adicionalmente, el avance en la cooperación con otras instituciones a nivel regional ha ayudado a una mejor entrega de nuestros productos en la región.

##### 1.2. En el Programa de complementariedad territorial :

El principal logro de esta instancia ha sido la generación de un diagnóstico conjunto respecto de las acciones conjuntas realizadas el 2008. Asimismo, la distribución de Folletería de Aduanas por las OIRS de Tesorería y el SII en las Provincias del Limarí y Choapa.

##### 1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional:

El logro más relevante es la Estrategia de Desarrollo Regional, entre la Aduana y el Gore Coquimbo, traducido en la entrega de Estadísticas de Comercio Exterior, de parte de la Dirección Regional de la Aduana de Coquimbo y su eficiencia en la retroalimentación entre ambas Instituciones.

#### 2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:

##### 2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:

Se ha insertado la Aduana de Coquimbo en el contexto Regional, interactuando con distintos Servicios, Proyectando la Aduana a la Comunidad, Establecimientos Educativos e Instituciones Diversas. Como dato anecdótico, antes algunas Instituciones pensaban que las Estadísticas de Comercio Exterior las entregaba ProChile, hoy ya no, por las razones antes expuestas.

##### 2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:

Se pueden mencionar grandes logros, como la entrega de Información Estadística de Comercio Exterior a las Gobernaciones, Servicios Públicos, Universidades, Medios de Prensa, Gore, entrega de Folletería de la Aduana en Provincias alejadas de la IV Región, por medio de las OIRS del SII y Tesorería, en las Provincias del Limarí y Choapa.

##### 2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:

El Grupo Directivo y Profesional de la Aduana de Coquimbo, ha permitido contactos más estrechos con los Servicios Públicos e Instituciones Privadas, a modo de Ejemplo, participando con Conace, Tesorería, Servicio de Impuestos Internos, Intendencia, Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile, Gobernación Marítima de la Región de Coquimbo y Comunidades Educativas.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN		REGIÓN: Dirección Regional Aduana Coquimbo		
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Revisar y ampliar las acciones comprometidas, de manera de profundizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Director Regional Aduana de Coquimbo	No aplica
Programa de complementariedad territorial	Mantener el trabajo realizado y con esa experiencia detectar nuevos desafíos.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Director Regional Aduana de Coquimbo	No aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Mantener fluida la coordinación entre Gore Coquimbo y Aduana, a objeto continuar satisfaciendo con la entrega de Estadísticas de Comercio Exterior, de Productos Originarios de la IV Región.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que la actividad comprometida se desarrolló.	Director Regional Aduana de Coquimbo	No aplica

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN: Dirección Regional Aduana Coquimbo</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Reunión Ampliada, donde se dará a conocer el Programa de Trabajo del Sistema de Gestión Territorial 2009, sus objetivos específicos, actividades, realizaciones, avances y sus resultados.	Diciembre de 2009.	Encargado de Gestión Territorial.
Cientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta Pública	Diciembre de 2009.	Encargado de Gestión Territorial.

## 4.5 Dirección Regional Valparaíso

INSTITUCIÓN: SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	REGIÓN: Dirección Regional Aduana Valparaíso
---	--

### OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009				
Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
Profundizar el nivel de implementación del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, así como del Plan e Gestión de Territorial.	Indicador de Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Regional GT 2009  (Total metas cumplidas de planes regionales/Total metas establecidas en planes regionales)*100  (6/6)*100 = 100%	Como Aduana Regional de Valparaíso, gracias al desarrollo de las actividades comprometidas para el 2009 se ha logrado profundizar las relaciones con otros organismos regionales permitiendo el logro de las metas como servicio y la mejora de los procedimientos y entrega de productos a nuestros usuarios/clientes/beneficiarios	El principal desafío para el año 2010 es continuar fortaleciendo las relaciones que la Aduana Regional de Valparaíso ha logrado concretar con el resto de los organismos regionales.	Se recomienda conservar los objetivos y hacer más exigentes las metas de las actividades para aquellas que sean factibles
<b>OBJ. ESPECÍFICO:</b> Vincular a Aduanas con otros organismos regionales.	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Vinculación Regional  (Total actividades cumplidas / total de actividades comprometidas) * 100  (2/2)*100 = 100%	<b>LOGRADO:</b> El objetivo de vincular a la aduana de Valparaíso con otros organismos regionales nos ha permitido profundizar la relación con actores del que hacer regional como por ejemplo: PDI, SAG, Empresas Portuarias, Operadores Navieros entre otros, logrando fortalecer la labor fiscalizadora y potenciando las actividades habituales del servicio.	Como principal desafío nos planteamos continuar trabajando en acciones de vinculación mejorando nuestros procedimientos y estableciendo actividades que nos permitan mejorar nuestro servicio, según los requerimientos del territorio con nuevos actores, profundizando los objetivos de vinculación con ellos, lo cual nos permitirá.	Se recomienda continuar con el objetivo de vinculación del servicio con los demás organismos regionales tanto públicos como privados.
<b>OBJ. ESPECÍFICO:</b> Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión regional de Aduana.	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Coordinación Regional  (Total actividades cumplidas / total de actividades comprometidas) * 100	<b>LOGRADO:</b> La Aduana de Valparaíso, mediante la ejecución de las actividades propuestas ha logrado generar instancias de coordinación las cuales han mejorado en cuanto a su convocatoria, como es el caso del las actividades realizadas junto con el Consejo de la Cultura en el día	Se proyecta reactivar la coordinación con organismos públicos o privados, que habiéndose iniciado en algún momento permanecen inactivas, en este plan se incluirán	Se recomienda mantener el objetivo.

	$(2/2)*100 = 100\%$	nacional del patrimonio cultural, así también, se han seguido realizando actividades a la comunidad escolar y ciudadanía cumpliendo con el propósito de difundir la importante labor que se realiza la Aduana.	relaciones tanto con otras aduanas como con organismos regionales que participen de algún modo en el comercio exterior.	
<b>OBJ. ESPECÍFICO:</b>  Mejorar la entrega de información a los organismos regionales.	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de entrega de Información Regional  (Total actividades cumplidas / total de actividades comprometidas) * 100  $(2/2)*100 = 100\%$	<b>LOGRADO:</b>  Con respecto a la entrega en forma periódica y sistemática de información estadística de comercio exterior a autoridades regionales, ésta se realizó en forma eficaz al 100% de lo comprometido, junto con las charlas semestrales a los agentes de aduana y la entrega de información a los medios de prensa se ha logrado ampliar la cobertura y canales de difusión.	Como desafío se recomienda continuar con el plan de trabajo incorporando nuevos organismos con los cuales establecer los convenios o compromisos, ampliando la frecuencia de entrega de información, los formatos y contenidos que se envían.	Se recomienda mantener el objetivo, tendiendo a una mayor retroalimentación por parte de los organismos receptores de la información, que permitan al servicio mejorar la calidad de la entrega de este producto.

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	El principal logro del programa es el nivel de vinculación e interactividad con otros organismos de la región, generando valor agregado a la operatividad de actividades, programas y productos que la Aduana de Valparaíso entrega a la comunidad y a todos sus clientes/usuarios.	No Aplica.	Satisfacer la necesidad existente de mejorar la aplicación de algunos procesos uniformando su operatividad y adecuándolos a la realidad regional, permitiendo entregar una atención de mejor calidad y con mayor eficacia.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	<p>El principal logro del programa de complementariedad territorial son los resultados obtenidos del trabajo integrado de los participantes de la cadena logística, que apuntan a entregar un producto de mejor calidad en el territorio.</p> <p>Junto con lo anterior, se destaca el beneficio del trabajo conjunto con la PDI en la detección de ilícitos con la implementación de políticas de fiscalización conjunta sobre temas definidos.</p>	No Aplica.	<p>Mantener el trabajo realizado y con esa experiencia detectar nuevos desafíos.</p> <p>Realizar una evaluación y efectuar una retroalimentar, respecto de los resultados de las actividades realizadas.</p>

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	<p>La Aduana de Valparaíso formalizó la entrega de información al GORE mediante la firma de un convenio de colaboración, por medio del cual esta Aduana se ha comprometido a la entrega mensual de información de acuerdo a los parámetros de interés para el GORE.</p> <p>El primer envío de información se realizó a fines de Junio del 2009 y se continúa realizando.</p>	No Aplica	<p>Sostener al menos una reunión al año con el GORE, con el propósito de evaluar y la frecuencia de la información que se ha entregado y adecuarla a sus nuevas necesidades.</p>

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL**  
**(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4.)**

**Servicio: SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS**

**Región: Dirección Regional Aduana Valparaíso**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Existe acuerdo, materializado a través de Oficio N° 454, de fecha del 30 de Junio del 2009. Asimismo, se formalizó tanto el procedimiento, el contenido y la frecuencia con la que se despacharía.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

<b>Información acordada</b>	<b>Contenido específico</b>	<b>Formato de envío</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable del servicio</b>
Informe de estadísticas de comercio exterior acerca de exportaciones realizadas de productos originarios de la quinta región en forma mensual actualizada.	1. Principales productos originarios de la región exportados en dólares FOB. 2. Principales países de destino de las exportaciones de productos originarios de la región en dólares FOB. 3. Exportación de productos originarios de la región por sector CIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme) en dólares FOB. El envío de esta información contendrá además su comparativo respecto del mismo período del año anterior.	Vía e-mail	Mensual	Unida de Gestión y Proyectos

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)**

Se ha realizado el envío mensual del Informe, desde Junio hasta la fecha, cumpliendo plenamente el compromiso adquirido por la aduana de Valparaíso.

**OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN**

**ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:**

**1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:**

**1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:**

El principal logro del programa es el nivel de vinculación e interactividad con otros organismos de la región, generando valor agregado a la operatividad de actividades, programas y productos que la Aduana de Valparaíso entrega a la comunidad y a todos sus clientes/usuarios.

**1.2. En el Programa de complementariedad territorial :**

El principal logro del programa de complementariedad territorial son los resultados obtenidos del trabajo integrado de los participantes de la cadena logística, que apuntan a entregar un producto de mejor calidad en el territorio.

Junto con lo anterior, se destaca el beneficio del trabajo conjunto con la PDI en la detección de ilícitos con la implementación de políticas de fiscalización conjunta sobre temas definidos.

**1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional:**

Se estableció el contacto con el GORE y se definió el formato de entrega de información estadística de comercio exterior al GORE. Se definió el procedimiento de entrega de la información y al responsable de la DRAV. El primer envío de información se realizó a fines de Junio del 2009 y se continúa realizando.

**2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:**

**2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:**

**2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:**

**2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:**

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: Dirección Regional Aduana Valparaíso	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Satisfacer la necesidad existente de mejorar la aplicación de algunos procesos, uniformando su operatividad y adecuándolos a la realidad regional. Permitiendo entregar una atención de mejor calidad y con mayor eficacia.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Directora Regional de la Aduana de Valparaíso	No aplica
Programa de complementariedad territorial	Mantener el trabajo realizado y con esa experiencia detectar nuevos desafíos.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Directora Regional de la Aduana de Valparaíso	No aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Sostener al menos una reunión al año con el GORE, con el propósito de evaluar y la frecuencia de la información que se ha entregado y adecuarla a sus nuevas necesidades.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que la actividad comprometida se desarrolló.	Unidad de Gestión y Proyectos	No aplica

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN: Dirección Regional Aduana Valparaíso</b>	
<b>Destinatarios</b>	<b>Actividades de difusión</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Responsable de la información de verificación</b>
Funcionarios	Intranet de la Dirección de la Aduana Regional de Valparaíso y la Cuenta Pública realizada anual de la Directora Regional.	Diciembre 2009	Dirección Regional de la Aduana de Valparaíso
	Se creará un Diario Mural en los distintos puntos de control que la Aduana Regional de Valparaíso posee para publicar los principales logros alcanzados el 2009.	Diciembre 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
	Creación de un Boletín Informativo para la entrega de los resultados obtenido en el desarrollo de las actividades del período	Diciembre 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
Clientes/usuarios/beneficiarios	A la fecha los principales canales de comunicación han sido la página Web de la Aduana y la cuenta pública anual de la Directora.	Diciembre 2009	Dirección Regional Aduana de Valparaíso
	Envío de Minuta vía mail, con los principales logros alcanzados el 2009 a los Clientes/Usuarios/Beneficiarios con los que se ha trabajado, de forma más cercana, el 2009.	Diciembre 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
	Publicar en el diario regional un informativo donde se comunique los principales logros obtenidos en el 2009.	Diciembre 2009	Encargado PMG Gestión Territorial

## 4.6 Dirección Regional Metropolitana

INSTITUCIÓN: Servicio Nacional de Aduanas

REGIÓN: Metropolitana

OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

### Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009

Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><i>Objetivo general:</i> Disminuir las brechas relativas a la perspectiva territorial detectadas el Servicio Nacional de Aduanas.</p>	<p>Indicador de Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Regional GT 2009</p> <p>(Total metas cumplidas de planes regionales/Total metas establecidas en planes regionales)*100</p> <p>Resultado Proyectado a Diciembre de 2009: (9/9)*100 = 100%</p>	<p>Logrado.</p> <p>El desarrollo de las actividades del año 2009 ha permitido mejorar la relación con actores del quehacer regional tanto del sector público como privado, traducándose en una mejor entrega de servicios a nuestros usuarios.</p>	<p>Los principales desafíos para el año 2010 seguir potenciando la relación de aduanas con el resto de los organismos regionales.</p>	<p>Se recomienda mantener los objetivos y hacer más exigentes las metas de las actividades para aquellas en las que sea factible.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vincular a Aduanas con otros organismos regionales.</li> </ul>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Vinculación Regional</p> <p>(3 actividades cumplidas/ 3 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p>Logrado.</p> <p>Con relación a la vinculación de la Aduana con otros organismos regionales, se destaca el trabajo desarrollado con el Servicio Agrícola y Ganadero y la Policía de Investigaciones, para mejorar los procesos relacionados con el ingreso y salida de viajeros internacionales a través del aeropuerto AMB; se desarrolló la cuenta pública anual con gran asistencia de autoridades de servicios públicos regionales; y además se desarrolló una serie de actividades para la implementación de la nueva normativa de salida de mercancías a través de las empresas courier.</p>	<p>Incorporar el trabajo conjunto con otros organismos regionales para la mejora de nuevos procesos.</p>	<p>Se recomienda mantener la vinculación del servicio con los demás organismos regionales.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar instancias de coordinación que permitan</li> </ul>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones Coordinación Regional</p>	<p>Logrado.</p> <p>Con relación a la generación de instancias de coordinación, se participó en todas las reuniones del</p>	<p>Compartir experiencias con aduanas de otras regiones del país, con el objeto de analizar las buenas prácticas</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo.</p>

mejorar la gestión regional de Aduana.	(3 actividades cumplidas/ 3 actividades comprometidas) * 100 = 100%	Subcomité contra la evasión de la Región, en las que se trataron importantes temas comunes con el SII y la TGR; se continúa con la difusión a la comunidad de las labores de la aduana y se desarrollaron cursos a usuarios internos y externos para la implementación de la nueva normativa y sistema para la salida de mercancías a través de las empresas courier	y experiencias, con un énfasis en la complementariedad con otros Servicios Públicos.	
<i>Objetivos específicos:</i> • Mejorar la entrega de información a los organismos regionales.	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de entrega de información regional  (3 actividades cumplidas/ 3 actividades comprometidas) * 100 = 100%	Logrado. Con respecto a la entrega de información a organismos regionales, se realizó en forma oportuna el 100% de las entregas comprometidas y se automatizó la entrega de información con la UAF de las declaraciones de dinero las que ahora son ingresadas en línea al sistema de esta entidad.	Mantener los resultados alcanzados en el año 2009.	Se recomienda mantener el objetivo.

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	El principal logro del programa es el avance en la integración con otras instituciones a nivel regional, obteniendo como principal beneficio el desarrollo de las primeras mejoras, realizadas en forma conjunta, en los procedimientos de atención a los viajeros internacionales de Aduanas, SAG y Policía Internacional.	No aplica	Explorar nuevas oportunidades de mejoras a procesos de manera conjunta con otras Instituciones.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	El principal logro del programa de complementariedad territorial es el desarrollo de una serie de proyectos que apuntan a mejorar la calidad del servicio entregado a los clientes del Aeropuerto AMB, en especial en el proyecto de mejoramiento del sector carga del Aeropuerto.	No aplica	Mantener el trabajo realizado y con esa experiencia detectar nuevos desafíos.

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %)</b>	<b>Principal logro del programa de trabajo</b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)</b>	<b>Recomendaciones 2010</b>
100%	Se estableció el contacto con el GORE y se definió el primer formato de entrega de información estadística de comercio exterior al GORE, el primer envío de información se realizará en el cuarto trimestre de 2009. Además se definió el procedimiento de entrega de información y el responsable en la DRAM.	No aplica	Evaluar la utilidad de la información entregada y realizar las modificaciones necesarias en base a las necesidades del GORE.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )**

**Servicio: Servicio Nacional de Aduanas**

**Región: Metropolitana**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Existe un acuerdo que incluye los siguientes términos:

- Información a proveer al GORE
- Formato
- Mecanismo de envío de la información
- Periodicidad en la entrega

Se está trabajando en la formalización del protocolo de entrega de información, el que se realizará en el cuarto trimestre de 2009, en este mismo plazo se realizará la primera entrega de información.

Se cuenta, como medio de verificación, con el acta de la reunión en la que se alcanzaron los mencionados acuerdos.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Información estadística acerca de exportaciones realizadas de productos originarios de la región metropolitana.	1.- Principales Productos Exportados por Región de Origen, en millones de dólares y el % de correspondiente a cada región del total del producto.  2.- Exportaciones a principales bloques económicos por Región de Origen (%) y Exportaciones regionales por principales bloques económicos de destino (%).	Archivo Excel enviado por correo electrónico	Trimestral	Rodrigo Díaz Alegría.

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)**

Se está en el proceso de formalización del protocolo de entrega de información. Una vez firmado se iniciará la entrega propiamente tal.

## OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

#### 1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

##### 1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:

El principal logro del programa es el avance en la integración con otras instituciones a nivel regional, obteniendo como principal beneficio el desarrollo de las primeras mejoras, realizadas en forma conjunta, en los procedimientos de atención a los viajeros internacionales de Aduanas, SAG y Policía Internacional.

##### 1.2. En el Programa de complementariedad territorial :

El principal logro del programa de complementariedad territorial es el desarrollo de una serie de proyectos que apuntan a mejorar la calidad del servicio entregado a los clientes del Aeropuerto AMB, en especial en el proyecto de mejoramiento del sector carga del Aeropuerto.

##### 1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional

Se estableció el contacto con el GORE y se definió el primer formato de entrega de información estadística de comercio exterior al GORE, el primer envío de información se realizará en el cuarto trimestre de 2009. Además se definió el procedimiento de entrega de información y el responsable en la DRAM.

#### 2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:

##### 2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:

Se han realizado importantes acciones en lo que respecta a la vinculación de la Dirección Regional de Aduana Metropolitana con otros organismos regionales, además se han desarrollado acciones conjuntas con otros organismos, en materias relacionadas con la fiscalización de las operaciones de comercio exterior y con la mejora en la atención de usuarios, esto último en lo que respecta a procedimientos y a mejoras en la infraestructura disponible para la atención en el Aeropuerto AMB.

##### 2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:

Se ha logrado una sistematización en la entrega de información a organismos regionales y, en el caso de la Unidad de Análisis Financiera del Ministerio de Hacienda, se ha reemplazado la entrega de información de manera diferida por la alimentación en línea de su base de datos. Por último en el último año se han iniciado las acciones para realizar una entrega de información periódica al Gobierno

Regional Metropolitano de Santiago de información estadística de comercio exterior, este mismo año se realizará el protocolo de entrega de información y se realizará la primera entrega.

### 2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:

Los profesionales y directivos que han participado directamente en el PMG-GT han reforzado sus capacidades directivas y el establecer relaciones con otras instituciones permite el desarrollo de soluciones más globales a problemas de índole regional. Por otro lado, el servicio de aduanas ha realizado talleres de capacitación en el ámbito de la gestión territorial los que han contado con importantes participantes, quienes han compartido sus experiencias en el ámbito de la gestión territorial y han permitido crear una visión renovada para realizar una gestión mas orientada hacia temas relacionados con la gestión territorial.

Por otro lado, el desarrollo de las cuentas públicas anuales, tema introducido por el PMG-GT, han resultado ser una muy buena práctica y un excelente instrumento para evaluar los resultados de los periodos pasados y planificar las acciones y metas de los periodos siguientes.

## OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: Metropolitana	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Explorar nuevas oportunidades de mejoras a procesos de manera conjunta con otras Instituciones.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Directora Regional Aduana Metropolitana	No aplica
Programa de complementariedad territorial	Mantener el trabajo realizado y con esa experiencia detectar nuevos desafíos.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Directora Regional Aduana Metropolitana	No aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Evaluar la utilidad de la información entregada y realizar las modificaciones necesarias en base a las necesidades del GORE.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que la actividad comprometida se desarrolló.	Encargado Territorial PMG Gestión	No aplica

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN:</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Identificar canales e instrumentos que se utilizarán para entregar información con los resultados obtenidos en el desarrollo de actividades del período. A la fecha los principales canales de comunicación han sido la intranet de la aduana metropolitana y la cuenta pública anual de la Directora Regional.	30 de junio de 2009	Dirección Regional Aduana Metropolitana
	Reunión de evaluación y cierre del Plan 2009 con los directivos regionales.	Diciembre del 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
	Envío de Minuta, vía mail, de los principales logros alcanzados 2009.	Diciembre del 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
Clientes/usuarios/beneficiarios	Identificar canales e instrumentos que se utilizarán para entregar información con los resultados obtenidos en el desarrollo de actividades del período. A la fecha los principales canales de comunicación han sido la página Web de la aduana y la cuenta pública anual de la Directora Regional.	30 de junio de 2009	Dirección Regional Aduana Metropolitana
	Envío de Minuta, vía mail, de los principales logros alcanzados 2009 a los Clientes/usuarios/beneficiarios con los que se ha trabajado, de forma más cercana, el 2009.	Diciembre del 2009	Encargado PMG Gestión Territorial

## 4.7 Dirección Regional Talcahuano

INSTITUCIÓN: Servicio Nacional de Aduanas	REGIÓN: Talcahuano
---	--------------------

### OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009				
Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador <sup>1</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><i>Objetivo general:</i></p> <p>Obtener como resultado un espacio regional de comunicación. Coordinación y complementariedad entre los diferentes servicios públicos y privados, liderados por la Intendencia Regional, para satisfacer a nuestros clientes/usuarios/beneficiarios/ciudadanos.</p>	<p>Indicador de Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Regional GT 2009</p> <p>(Total metas cumplidas de planes regionales/Total metas establecidas en planes regionales)*100</p> <p>(8 metas cumplidas /8 metas establecidas)*100 = 100%</p>	<p>Logrado.</p> <p>El desarrollo de las actividades del año 2009 ha permitido mejorar la relación con actores del quehacer regional tanto del sector público como privado, traducándose en una mejor entrega de servicios a nuestros usuarios.</p>	<p>Durante el desarrollo de las actividades realizadas principalmente en la 7ª y 9ª regiones, que si bien pertenecen a la jurisdicción de la Aduana de Talcahuano, no existe una presencia permanente de funcionarios de Aduana, lo que hace necesario seguir con las actividades de promoción y enseñanza tanto a clientes, usuarios y beneficiarios</p>	<p>Se recomienda mantener los objetivos y profundizar, ampliar y/o perfeccionar las actividades asociadas.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <p>Vincular a Aduanas con otros organismos regionales.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Vinculación Regional</p> <p>(2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p>Logrado.</p> <p>Con relación a la vinculación de la Aduana con otros organismos regionales, se destaca la entrega de la cuenta pública ya que los asistentes tuvieron información de primera fuente sobre lo realizado durante el año 2008 y cuales son los desafíos para el 2009.</p> <p>Asimismo, las charlas desarrolladas han permitido entregar conocimiento básico del comercio exterior y del rol que desempeña la Aduana. Adicionalmente, se ha logrado una mejora significativa en las relaciones que se han establecido con ProChile, tanto en la Región del Maule como de la Araucanía,</p>	<p>La entrega de herramientas e información directa a los participantes de actividades que están involucrados en el comercio internacional, son desafíos que deberán abordarse para el año 2010 en especial en las regiones 7ª y 9ª regiones.</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo de vinculación tanto con otros servicios así como con los demás organismos regionales públicos y privados.</p>

<sup>1</sup> Cabe destacar que se efectuaron más de 14 actividades (todas ellas exitosas) asociadas a los objetivos definidos en la región superando, ampliamente, las metas establecidas a fines del año pasado.

		durante la ejecución de las acciones para mejorar la Gestión Territorial.		
<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <p>Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión regional de Aduana.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Coordinación Regional</p> <p>(2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p>Logrado.</p> <p>Se ha logrado cumplir sin mayores inconvenientes. De esta forma la Aduana de Talcahuano se ha podido interiorizar de las barreras técnicas al comercio exterior presentes en la 8ª Región.</p>	<p>Continuar trabajando y profundizando las materias tratadas en la instancia y, de acuerdo a las evaluaciones, incorporar otros aspectos que sean relevantes para la región.</p>	<p>Se recomienda la mantención del objetivo.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <p>Mejorar la entrega de información a los organismos regionales.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de Entrega de Información Regional</p> <p>(2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p>Logrado.</p> <p>Con respecto a la entrega de información a organismos regionales, la autoridad puede tener una visión más acabada del escenario de comercio internacional en el que está inmersa la 8ª Región.</p> <p>En cuanto al sector al sector privado, reunido en diferentes asociaciones, se informa de la realidad del comercio exterior regional, necesario para la toma de decisiones.</p>	<p>Poder mantener los estándares y resultados alcanzados durante el presente año.</p>	<p>Se recomienda la mantención del objetivo.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <p>Difundir actividades de la Aduana de Talcahuano en la Región de la Araucanía y Región del Maule</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de Difusión</p> <p>(2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p>Logrado.</p> <p>Se cumplieron sin mayores obstáculos. Para ello, hay que destacar la importancia del apoyo dado por PROCHILE de Talca y PROCHILE de Temuco. Con esta alianza ProChile-Aduana se ha podido llegar a un número importante de organismos públicos y privados de ambas regiones.</p>	<p>Poder mantener los estándares y resultados alcanzados durante el presente año.</p>	<p>Se recomienda la mantención del objetivo.</p>

Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Entre los principales logros del programa, se puede mencionar que ha servido para: 1. <b>Dar a conocer</b> el rol que juega el Servicio de Aduana tanto a los pequeños productores que quiere o están exportando (MIEL, MERKÉN, VINOS, MERMELADAS); para los organismos públicos que interactúan con esos exportadores (INDAP, PRODESAL, PROCHILE, ETC) y para los estudiantes de enseñanza media que tienen dentro de su carga académica alguna asignatura que toca tangencialmente el comercio exterior. 2. <b>Aclarar dudas</b> respecto procedimientos aduaneros, beneficios a los exportadores, etc. 3. <b>Crear nuevas alianzas</b> con los organismos que intervienen, de alguna manera, en el comercio internacional, en especial con ProChile Maule (7ª Región)	No aplica	Hacer extensivo a más y diferentes organismos y organizaciones, públicas y privadas las charlas u otras actividades.

Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Se ha <b>creado una instancia</b> donde poder discutir, analizar y buscar soluciones a los problemas o barreras técnicas que presentan, tanto los organismos públicos y privados a las operaciones de comercio exterior (imp./exp.) realizadas en la Región del Bío Bío.	No aplica	Mantener el trabajo realizado y con esa experiencia detectar nuevos desafíos.

Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	<b>Proveer de información útil</b> al Gobierno Regional para la toma de decisiones relacionadas con el comercio exterior de la región, en especial el movimiento comercial de importación y exportación con las regiones y ciudades extranjeras con las que la Región del Bío Bío tiene Convenios de Cooperación.	No aplica	Evaluar la utilidad de la información entregada y, en caso de ser requerido, efectuar ajustes necesarios en base a las necesidades del GORE.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )**

**Servicio: Servicio Nacional de Aduanas**

**Región: Metropolitana**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

- Existe acuerdo y procedimiento formalizado a través de Acta de fecha 24.06.2009, entre el GORE BÍO BÍO y la Dirección Regional de Aduana de Talcahuano
- Por Oficio N° 1110/11.09.09 se envió Primer informe, que abarcó el período de Enero a Julio del 2009.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Intercambio comercial entre la Región del Bío Bío y las ciudades o regiones en el mundo con las que existen algún tipo de Convenio de Cooperación.	Importaciones: valor CIF y mercancías. Exportaciones: valor FOB y mercancías.	Información enviada a través de Oficio.	Mensualmente, a partir del mes de Junio del 2009.	Director Regional Aduana Talcahuano.

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)**

Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore.

## OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

#### 1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

##### 1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:

Ha servido para **dar a conocer** el rol que juega el Servicio de Aduana tanto a los pequeños productores que quiere o están exportando (MIEL, MERKÉN, VINOS, MERMELADAS); para los organismos públicos que interactúan con esos exportadores (INDAP, PRODESAL, PROCHILE, ETC) y para los estudiantes de enseñanza media que tienen dentro de su carga académica alguna asignatura que toca tangencialmente el comercio exterior.

A su vez, sirve para **aclarar dudas** respecto procedimientos aduaneros, beneficios a los exportadores, etc.

Posibilidad de **crear nuevas alianzas** con los organismos que intervienen, de alguna manera, en el comercio internacional, en especial con ProChile Maule (7ª Región)

##### 1.2. En el Programa de complementariedad territorial :

El principal logro del programa de complementariedad territorial es **la creación de una instancia** donde poder discutir, analizar y buscar soluciones a los problemas o barreras técnicas que presentan, tanto los organismos públicos y privados a las operaciones de comercio exterior (imp./exp.) realizadas en la Región del Bío Bío.

##### 1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional

**Proveer de información útil** al Gobierno Regional para la toma de decisiones relacionadas con el comercio exterior de la región, en especial el movimiento comercial de importación y exportación con las regiones y ciudades extranjeras con las que la Región del Bío Bío tiene Convenios de Cooperación

#### 2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:

##### 2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:

Se han diseñado acciones concretas que aportan valor agregado a la entrega de nuestros productos estratégicos en las zonas. Las actividades se generaron de acuerdo a los requerimientos que se han detectado en nuestra jurisdicción, tanto de información como de interacción con los demás U/B/C, para que el desarrollo del comercio exterior en la 7ª, 8ª y 9ª regiones vaya cada día en aumento.

##### 2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:

Durante lo que va del desarrollo de la Gestión Territorial (2006- 2009) se han ido estableciendo una planificación más acabada, logrando una mejor programación y llevando a cabo controles de gestión

que nos aseguran poder cumplir con todo lo planificado.

Con diferentes organismos, especialmente con ProChile (Bío-Bío, Maule y Araucanía) se ha logrado una muy buena coordinación territorial, atendiendo a que el fin de ProChile se une a las actividades de la Aduana,

Se ha logrado llegar a usuarios, clientes y beneficiarios de la 7ª, 8ª y 9ª Regiones, jurisdicción de la Aduana de Talcahuano, aumentando el conocimiento de qué es la Aduana, cuál es su rol y sus atribuciones. El público objetivo han sido estudiantes de enseñanza media, pequeños y medianos exportadores y funcionarios de organismos públicos. Por lo tanto del año 2006 hasta la fecha se ha dado a conocer el Servicio Nacional de Aduana a un número creciente de U/C/B.

La información entregada al GORE, ha sido oportuna y cada vez con mayor especificidad, de manera que sea lo más útil para los fines que ha sido solicitada.

### 2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:

Se ha formado personal Directivo, Fiscalizador y Administrativo, que como equipo, han trabajado para la consecución de los objetivos asumidos como tareas de GT, quienes han tenido la suficiente autonomía para poder coordinar y desarrollar las actividades comprometidas. Lo anterior, hace que sea fácil poder asumir nuevos desafíos relacionados con la Gestión Territorial.

## OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: Talcahuano	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Hacer extensivo a más y diferentes organismos y organizaciones, públicas y privadas las charlas u otras actividades.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Director Regional Aduana Talcahuano.	No aplica
Programa de complementariedad territorial	Mantener el trabajo realizado y con esa experiencia detectar nuevos desafíos.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Director Regional Aduana Talcahuano.	No aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Evaluar la utilidad de la información entregada y, en caso de ser requerido, efectuar ajustes necesarios en base a las necesidades del GORE.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que la actividad comprometida se desarrolló.	Director Regional Aduana Talcahuano.	No aplica

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN:</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Reunión de evaluación y cierre del Plan 2009 con los directivos regionales.	Diciembre del 2009	Director Regional Aduana Talcahuano
	Envío de Minuta, vía mail, de los principales logros alcanzados 2009.	Diciembre del 2009	OIRS, Aduana Talcahuano
Clientes/usuarios/beneficiarios	A través de información en la página <a href="http://www.aduana.cl">www.aduana.cl</a>	Diciembre del 2009	OIRS, Aduana Talcahuano
	Envío de Minuta, vía mail, de los principales logros alcanzados 2009 a los Clientes/usuarios/beneficiarios con los que se ha trabajado, de forma más cercana, el 2009.	Diciembre del 2009	OIRS, Aduana Talcahuano

## 4.8 Dirección Regional Puerto Montt

INSTITUCIÓN: Servicio Nacional de Aduanas

REGIÓN: Décima y Décimo Cuarta Regiones

### OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

#### Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009

Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><i>Objetivo general:</i> Disminuir las brechas relativas a la perspectiva territorial detectadas en el Servicio Nacional de Aduanas, Dirección Regional de Puerto Montt.</p>	<p>Indicador de Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Regional GT 2009 (Total metas cumplidas de planes regionales/Total metas establecidas en planes regionales)*100 (11/11)*100 = 100%</p>	<p>Logrado. Se ha disminuido las brechas relativas a la perspectiva territorial, a través de la participación en nuevas instancias como las reuniones de mesa de trabajo con los Servicios de Frontera y Aduana Argentina, reuniones del CONACE Región "De los Lagos".</p>	<p>Los principales desafíos para el año 2010 seguir potenciando la relación de aduanas con el resto de los organismos regionales.</p>	<p>Considerando el nivel de logros alcanzados, se recomienda mantener el objetivo general.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i> Vincular a Aduanas con otros organismos regionales.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de vinculación Regional (2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p>Logrado. Se ha participado en una nueva instancia de vinculación como es la Mesa de Trabajo con los Servicios de Frontera y Aduana Argentina, lo cual permite optimizar la atención de los usuarios.</p>	<p>Incorporar el trabajo conjunto con otros organismos regionales para continuar proceso de mejora.</p>	<p>Se recomienda mantener la vinculación del servicio con los demás organismos regionales.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i> Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión regional de Aduana.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Coordinación Regional (5 actividades cumplidas/ 5 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p>Logrado. Se han generado nuevas instancias de coordinación, como es la participación en las reuniones del Comité de Control del CONACE, Región "de Los Lagos", lo cual permite enfrentar el problema del narcotráfico con un perspectiva más amplia y coordinada con otros organismos.</p>	<p>Seguir profundizando y perfeccionando las nuevas instancias de trabajo conjunto.</p>	<p>Considerando el nivel de logros alcanzados, se recomienda mantener el objetivo específico.</p>

<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <p>Mejorar la entrega de información a los organismos regionales.</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de entrega de Información Regional</p> <p>(2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p>Logrado.</p> <p>El cumplimiento de este objetivo ha permitido dar a conocer información relevante para diversas autoridades regionales.</p>	<p>Aumentar la cantidad de autoridades regionales a las cuales se les remite la información de estadísticas de Comercio Exterior, incluyendo al Sr. Intendente de la Región de Los Lagos.</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo específico.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <p>Optimizar las condiciones en que se realiza la fiscalización en diferentes puntos de control dependientes de la Aduana de Puerto Montt</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones</p> <p>(2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p>Logrado.</p> <p>El cumplimiento de este objetivo ha permitido informar a las instancias pertinentes, respecto a la importancia de contar con condiciones óptimas para llevar a cabo la función fiscalizadora de la Aduana, lo cual redundará en beneficio de los Usuarios.</p>	<p>Mantener los resultados alcanzados en el año 2009.</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo específico.</p>

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Fortalecimiento de los vínculos de la Aduana de Puerto Montt con otros organismos regionales, lo cual se ha traducido en un mejoramiento de las instancias de coordinación, lo cual redundará en una prestación de servicios de mejor calidad.	No aplica	Continuar con la participación en las diversas instancias, fortaleciendo la coordinación con los demás organismos públicos.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Haber establecido un vínculo formal con el Consejo de Monumentos Nacionales de la Región "De Los Ríos".	No aplica	Mantener el vínculo, a objeto de potenciar la protección del patrimonio artístico, histórico y cultural.

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Haber definido la información que la Aduana de Puerto Montt puede entregar a los Gobiernos Regionales de las regiones "De Los Ríos" y "De Los Lagos" y haberla ofrecido a dichos organismos públicos.	No aplica	Evaluar la utilidad de la información entregada y, en caso de ser necesario, realizar las modificaciones necesarias en base a las necesidades del GORE.

<b>INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL (Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )</b>				
<b>Servicio: Servicio Nacional de Aduanas</b>			<b>Región: Décima y Décimo Cuarta.</b>	
<b>1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información</b>				
Con fecha 10.09.2009, se envió Ord., de oferta al GORE de las regiones Décima y Décimo Cuarta, sin que a la fecha se haya recibido respuesta. El Ord., antes mencionado fue reiterado vía Fax.				
<b>2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):</b>				
Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
<b>3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)</b>				
Se está a la espera de respuesta formal.				

**OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN**

**ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:**

**1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:**

**1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:**

Fortalecimiento de los vínculos de la Aduana de Puerto Montt con otros organismos regionales, lo cual se ha traducido en un mejoramiento de las instancias de coordinación, lo cual redundará en una prestación de servicios de mejor calidad.

**1.2. En el Programa de complementariedad territorial:**

El principal logro del programa de complementariedad territorial es el haber establecido un vínculo formal con el Consejo de Monumentos Nacionales de la Región "De Los Ríos".

**1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional**

Haber definido la información que la Aduana de Puerto Montt puede entregar a los Gobiernos Regionales de las regiones "De Los Ríos" y "De Los Lagos" y haberla ofrecido a dichos organismos públicos.

**2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:**

**2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:**

La incorporación de la perspectiva territorial a los productos estratégicos ha permitido posicionar regionalmente al Servicio Nacional de Aduanas, generando confianzas y vinculaciones con diversos organismos públicos, permitiendo de esta manera, una entrega de productos de mejor calidad en conjunto con los demás organismos. También se ha logrado establecer vínculos complementarios en áreas de importancia estratégica relativamente nuevas para el Servicio Nacional de Aduanas, como es el caso del Patrimonio Artístico, Histórico y Cultural, materializándose con la firma de un Convenio de Cooperación Mutua con el Consejo de Monumentos Nacionales de la provincia de Llanquihue, con lo cual las funciones de ambos organismos se han visto fortalecidas.

**2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:**

La Gestión Territorial ha posibilitado ir paulatinamente incorporando a la perspectiva territorial, desde el punto de vista de la coordinación, a las dos regiones que son parte de la jurisdicción de la Dirección

Regional Aduana de Puerto Montt, esto es, las regiones “De Los Lagos” y “De Los Ríos”. Además, la Gestión Territorial ha fortalecido la planificación, programación y control de gestión, procesos que están directamente vinculados con el rol fiscalizador del Servicio Nacional de Aduanas.

**2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:**

La Gestión Territorial ha posibilitado la formación de los Encargados, tanto titular como suplente, en aplicar a los productos estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas, una perspectiva territorial.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: Décima y Décimo Cuarta.	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Continuar con la participación en las diversas instancias, fortaleciendo la coordinación con los demás organismos públicos.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Directora Regional Aduana Puerto Montt	No aplica
Programa de complementariedad territorial	Mantener el vínculo, a objeto de potenciar la protección del patrimonio artístico, histórico y cultural.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Dirección Regional Aduana Puerto Montt	No aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Evaluar la utilidad de la información entregada y realizar las modificaciones necesarias en base a las necesidades del GORE.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que la actividad comprometida se desarrolló.	Encargado PMG Gestión Territorial	No aplica

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN:</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Envío de correo electrónico a cada uno de los funcionarios de la Aduana de Puerto Montt y publicación en el Panel Interno de la Aduana de Puerto Montt.	Diciembre del 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
	Reunión de evaluación y cierre del Plan 2009 con los directivos regionales.	Diciembre del 2009	Directora Regional Aduana Puerto Montt
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta Pública.	Diciembre 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
	Envío de Minuta, vía mail, de los principales logros alcanzados 2009 a los Clientes/usuarios/beneficiarios con los que se ha trabajado, de forma más cercana, el 2009.	Diciembre del 2009	Encargado PMG Gestión Territorial

#### 4.9 Dirección Regional Coyhaique

INSTITUCIÓN: SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	REGIÓN: DIRECCION REGIONAL ADUANAS XIA. REGION
---	--

#### OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009				
Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<b>OBJETIVO GENERAL</b> Disminuir las brechas relativas a la perspectiva territorial detectadas por el Servicio Nacional de Aduanas	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Regional GT 2009 (total metas cumplidas planes regionales/total metas establecidas planes regionales)*100 (9/9)*100 =100%	<b>LOGRADO</b> Se proyecta a mes de Diciembre el cumplimiento total	Integrar a otras localidades apartadas de la Región con los productos y servicios de la Aduana Regional.	Se recomienda mantener el objetivo e incorporar actividades que apunten a atender desafío para el 2010.
<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>  Vincular a la Aduana Coyhaique con otros organismos regionales	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de vinculación Regional  (total metas cumplidas/total de metas comprometidas)* 100  (2/2)*100= 100%	<b>LOGRADO</b> Se ha logrado un mayor conocimiento del negocio aduanero, tanto de los entes públicos como de la comunidad en general. Generándose además, nuevos canales de vinculación con Organismos públicos relacionados con la actividad aduanera, entre ellos DIBAM, Seguridad Publica, GORE, Usuarios Zona Franca otros, etc.	Profundizar el objetivo de la vinculación con la comunidad de toda la Región, lo que permitirá un mayor conocimiento de nuestra labor para permitir un mejor acceso a los beneficios aduaneros, mejorando además nuestra transparencia e imagen.	Mantener el objetivo de vinculación del servicio con los demás organismos regionales.
<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>  Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión regional de la Aduana de Coyhaique	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Coordinación Regional  (total de actividades cumplidas/ total de actividades cumplidas)*100	<b>LOGRADO</b> La mayor coordinación generada con otros organismos ha permitido potenciar la función fiscalizadora del Servicio y al mismo tiempo, se han alcanzado mejoras en la simplificación	Generar nuevas coordinaciones con instituciones que puedan facilitar y complementar otros trámites relevantes para localidades apartadas de la capital regional.	Se recomienda mantener el objetivo pero haciendo énfasis en lo mencionado en los desafíos para el año 2010

	(3/3)* 100= 100%	de algunos procesos aduaneros en beneficio de los usuarios. Al mismo tiempo, toda esta gestión fortaleció las relaciones interpersonales generando un mayor vínculo y comunicación.		
OBJETIVO ESPECIFICO Mejorar la entrega de información a los organismos regionales	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de entrega de Información Regional  (total de actividades cumplidas/total de actividades total de actividades comprometidas)* 100  (2/2) = 100%	LOGRADO Esta mejor entrega de información ha fortalecido el posicionamiento de la Aduana en el contexto Regional, que ha permitido relevar el Rol Aduanero en instancias de carácter técnico como también en las políticas de decisión Territorial.	La información entregada puede ser mejorada de acuerdo a nuevas necesidades que se detecten por parte de quienes la reciben	Se recomienda mantener este objetivo, que entrega una herramienta importante para la gestión de la autoridades regionales
OBJETIVO ESPECIFICO Entregar herramientas de carácter técnico que permitan mejorar y facilitar las tramitaciones aduaneras a Usuarios de Zona Franca	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de Difusión  (total de actividades cumplidas / total de actividades programadas)* 100  (2/2)*100 = 100%	LOGRADO La entrega de herramientas de carácter técnico ha permitido, en la práctica, un aporte real para mejorar y facilitar las tramitaciones aduaneras a nuestros usuarios objetivos.	Continuar con estos planes que son instancia importante de retroalimentación para que la aduana pueda orientar sus recursos a entregar un mejor producto.	Se recomienda mantener este objetivo

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Se ha logrado un mayor conocimiento del negocio aduanero, tanto de los entes públicos como de la comunidad en general. Asimismo, se ha generado una mayor coordinación que ha permitido potenciar la función fiscalizadora del Servicio y al mismo tiempo, se han alcanzado mejoras en la simplificación de algunos procesos aduaneros en beneficio de los usuarios.	NO APLICA	Detectar las necesidades existentes, para readecuar algunos procesos operativos a la realidad regional que permitan mejorar la calidad de entrega de información.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Se ha logrado en conjunto con otros Servicios, entregar un producto mejorado en el territorio con la implementación de políticas de fiscalización en conjunto, sobre temas definidos afines	No aplica	Obtener de parte de los servicios participantes, que se designe personas encargadas de la coordinación de las actividades comprometidas en el primer trimestre del 2010. Que permitan, dar cumplimiento a las tareas

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Se acordó con GORE, formato y envió y periodicidad de la remisión de información estadística del COMEX regional	No aplica	Mantener este objetivo por la importancia que representa la información como herramienta de apoyo a la gestión de los GORE. Junto con ampliar el envío de dicha información dirigida a las Gobernaciones Provinciales de la Región de Aysén.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL**  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )

**Servicio: SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS**

**Región: DIRECCION REGIONAL XIA. REGION**

**1. Estado del procediendo de Provisión de información**

En reuniones entre la Aduana y representantes de GORE Sr. Jefe División de Planificación y Desarrollo del Gobierno Regional, de los Días 23.06.09 y 10.0809, se acordó y formalizo el procedimiento, la frecuencia y el tipo de información requerida por el Gobierno Regional.  
Mediante resolución N° 1029 de 14.09.2009 fue designado el funcionario Guillermo Saavedra Andrade, como encargado de proporcionar la información solicitada.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Tráfico terrestre de todos los Pasos Fronterizos dependientes de la Región Exportaciones Regionales	A) Movimiento de vehículos de pasajeros, carga y transportes pasajeros Nacionales y extranjeros, de ingreso y/o salida, movimiento de carga Salida e ingresada que se registre por los Pasos Fronterizos dependientes de esta Aduana. B) Resumen productos exportados originarios de la Región, separados por Sectores Productivos-Tipos de Productos – países de destino y valores FOB	Formato papel y correo electrónico.	Por el resto del año en forma trimestral. Año 2010 trimestralmente	Guillermo Saavedra Andrade

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)**

Primer envió se materializó remitiendo información año 2008 y primer semestre 2009, para el resto del año se enviará trimestralmente.  
Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore

**OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN**

**ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:**

**1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:**

**1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:**

Haber obtenido un sistema de información relevante que sirva como herramienta de gestión a las autoridades administrativas regionales y poder detectar necesidades regionales relacionadas con el acceso y distribución de los productos estratégicos de la Aduana.

**1.2. En el Programa de complementariedad territorial :**

Establecer un complemento con Servicios Públicos determinados realizar actividades conjuntas de mutuo interés.

Detectar la necesidad de establecer en forma oportuna coordinadores para estas actividades de parte de los Servicios involucrados que permitan dar fluidez al cumplimiento de las tareas comprometidas.

**1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional:**

Haber establecido un sistema de información y difusión que permite y facilita el acceso a la información del producto generado por el Servicio.

**2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:**

**2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:**

Se ha logrado establecer una retroalimentación que permite detectar la necesidades de descentralizar a nivel regional el acceso, distribución de los productos estratégicos

**2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:**

Los logros en el área de incorporación de la perspectiva territorial se refiere a lograr una coordinación y planificación permanente con los demás servicios afines, con los cuales se han comprometidos actividades en conjunto.

Por otra parte ha mejorado en forma considerable la difusión de los productos del Servicio a los clientes, usuarios y beneficiarios, permitiendo ampliar el espectro de contacto para estos fines.

**2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:**

Logros en el área están referidos principalmente a la capacitación y habilitación de personal en gestión territorial y a la creación de unidades determinada en el tema.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

<b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>			<b>REGIÓN: XIA. REGION</b>	
<b>Programa</b>	<b>Recomendación de la evaluación</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Detectar las necesidades existentes, para readecuar algunos procesos operativos a la realidad regional que permitan mejorar la calidad de entrega de información.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Director Regional Aduana Coyhaique	No aplica
Programa de complementariedad territorial	Obtener de parte de los servicios participantes, que se designe personas encargadas de la coordinación de las actividades comprometidas con en el primer trimestre del 2010	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron.	Director Regional Aduana Coyhaique	No aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Mantener este objetivo por la importancia que representa la información como herramienta de apoyo a la gestión del GORE Aysén. Junto con ampliar el envío de dicha información dirigida a las Gobernaciones Provinciales de la Región de Aysén.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que la actividad comprometida se desarrolló.	Encargado PMG Gestión Territorial	No aplica

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN:</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Cuenta Pública, con publicación en los medios de comunicación regionales.	Diciembre 2009	Director Regional Aduana Coyhaique.
	Reunión de evaluación y cierre del Plan 2009 con los directivos regionales.	Diciembre 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
	Envío de Minuta, vía mail, de los principales logros alcanzados 2009.	Diciembre 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta Pública, con publicación en los medios de comunicación regionales.	Diciembre 2009	Director Regional Aduana Coyhaique
	Envío de Minuta, vía mail, de los principales logros alcanzados - el presente año - a los Clientes/usuarios/beneficiarios con los que se ha trabajado, de forma más cercana, el 2009.	Diciembre 2009	Encargado PMG Gestión Territorial

#### 4.10 Dirección Regional Punta Arenas

INSTITUCIÓN: SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	REGIÓN: Dirección Regional Aduana Punta Arenas, Región de Magallanes y Antártica Chilena
---	--

#### OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009				
Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><i>Objetivo general:</i></p> <p>Disminuir las Brechas Relativas a la Perspectiva Territorial</p>	<p>Indicador de Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Plan Regional GT 2009</p> <p>(Total metas cumplidas de planes regionales/Total metas establecidas en planes regionales)*100</p> <p>(10/10)*100 = 100%</p>	<p><b>LOGRO:</b> El desarrollo de las actividades del año 2009 ha permitido mejorar la relación con actores del quehacer regional tanto del sector público como privado, traduciéndose en una mejor entrega de servicios a nuestros usuarios.</p>		<p>Mantener el objetivo que ha permitido estructurar y definir acciones generales para trabajo conjunto con los organismos regionales.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <p>Vincular a Aduanas con otros organismos regionales</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones de Vinculación Regional</p> <p>(2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p><b>LOGRO:</b> A través de reuniones y agendas de trabajo se ha desarrollado y discutido con éxito los contenidos y problemáticas de la región (zona franca, leyes de excepción, etc.), permitiendo que el Servicio participe de mejor manera en el contexto regional.</p>	<p>Mantener las acciones desarrolladas con los organismos públicos.</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i></p> <p>Generar instancias de coordinación que permitan mejorar la gestión de la Dirección Regional de Aduana Punta Arenas</p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento acciones Coordinación Regional</p> <p>(4 actividades cumplidas/ 4 actividades comprometidas) * 100 = 100%</p>	<p><b>LOGRO:</b> A la fecha, trabajar en este objetivo ha permitido ir uniformando criterios y procedimientos comunes en el ámbito operativo, lo cual ha permitido entregar una oferta de productos estratégicos, con una mejor perspectiva territorial.</p>	<p>Mantener el acercamiento y coordinación con los agentes involucrados en el comercio exterior.</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo.</p>
<p><i>Objetivos específicos:</i></p>	<p>Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de</p>	<p><b>LOGRO:</b> Se ha mantenido informada a las autoridades</p>	<p>Mantener la entrega oportuna de la información y ampliar su entrega a</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo.</p>

Mejorar la entrega de información a los organismos regionales	entrega de información regional (2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%	regionales respecto de los avances y logros planificados para, de esta forma, estrechar lazos de integración mejorando los canales de comunicación, ampliando la cobertura y difusión.	otros organismos públicos y privados, propiciando la retroalimentación por parte de estos organismos, a fin de mejorar los contenidos y forma de entrega de antecedentes.	
<i>Objetivos específicos:</i>  Mejorar el control y prevención de la droga en la Región de Magallanes.	Eficacia: Porcentaje Cumplimiento Acciones de Mejora  (2 actividades cumplidas/ 2 actividades comprometidas) * 100 = 100%	<b>LOGRO:</b> En consonancia con la realidad local, y junto al trabajo complementario realizado con diversos servicios en la región, se ha logrado adecuar una estrategia de fiscalización acorde a las necesidades de la región.	Mantener las estrategias trazadas, reforzando la presencia del Servicio, no sólo en los actos de fiscalización, sino que también, en las actividades de prevención, en coordinación con el Gobierno Regional	Se recomienda mantener el objetivo

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Se ha logrado <b>estrechar lazos de coordinación, información y retroalimentación</b> con actores del sector público y privado, con quienes se ha ejecutado actividades comprometidas, aumentando el interés por parte de aquellos por generar contactos con esta Dirección Regional.	NO APLICA	<b>Potenciar la calidad y eficiencia en la atención a los usuarios</b> , así como también generar el concepto de mejora continua en los procesos operativos, apoyando su desarrollo en una más óptima gestión de los sistemas de información que alimentan al Servicio, lo que redundará en una mayor comprensión de la realidad local.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Se ha logrado una <b>integración intra e inter Servicios</b> , generando perfecto complemento en la entrega de los productos estratégicos; además, se ha logrado poner en marcha el trabajo de equipos multidisciplinarios, generando una importante sinergia en pos de fiscalizaciones eficientes, y efectivas, haciendo cumplir las normativas vigentes en esta zona afecta a Leyes de Excepción	NO APLICA	Mantener el trabajo realizado y –basados en el mejoramiento continuo- efectuar optimizaciones al trabajo de la Agenda, a través de permanentes evaluaciones.

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	<b>Estrecha comunicación y colaboración con la autoridad regional</b> , lo que ha beneficiado y contribuido a entregar la información específicamente requerida por el Gobierno Regional, a través de varios de sus actores relevantes (Servicios Públicos).	NO APLICA	Fomentar un mayor flujo de información estratégica al GORE, estableciendo herramientas apropiadas que permitan acreditar su entrega.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL**  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )

**Servicio:** SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

**Región:** Dirección Regional Aduana Punta Arenas, Región de Magallanes y Antártica Chilena

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Existe acuerdo de provisión, pero no se ha formalizado en un procedimiento, sin perjuicio que la frecuencia de entrega de información es MENSUAL, siendo el método utilizado el correo electrónico. No obstante, se tomó contacto y existe un formato de Acta de Acuerdo GT, elaborado por el GORE que se tramitará para formalizar compromiso.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
COMERCIO EXTERIOR	ESTADISTICA DE CARGA, PASAJEROS, MOVIMIENTOS TERRESTRES, MARITIMOS Y AEREOS EN EL CONCIERTO DEL COMERCIO EXTERIOR	CORREO ELECTRONICO CON ARCHIVOS ADJUNTOS DIGITALES	MENSUAL	ZONAS PRIMARIAS UNIDAD TECNICA

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)**

Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada tácitamente, sin observaciones por parte del Gore.

**OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN**

**ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:**

**1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:**

**1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:**

A través del permanente contacto y generación de agendas de trabajo se ha desarrollado y discutido con éxito los contenidos y problemáticas de la región (Zona Franca, Ley Austral, Ley Navarino), logrando **estrechar lazos de coordinación, información y retroalimentación** con actores del sector público y privado, con quienes se ha ejecutado actividades comprometidas, aumentando el interés por parte de aquellos por generar contactos con esta Dirección Regional.

**1.2. En el Programa de complementariedad territorial :**

Se ha configurado y desarrollado equipos de trabajo multidisciplinarios, integrados por funcionarios de los Servicios de Hacienda, además de servicios de otros ministerios, como el Servicio Agrícola y Ganadero, SAG, y el Servicio Nacional de Pesca, SERNAPESCA, logrando una **integración intra e inter Servicios**, lo que genera perfecto complemento en la entrega de los productos estratégicos.

**1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional:**

Continuidad a la provisión de información, respondiendo eficazmente a las necesidades del GORE

**2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:**

**2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:**

Paulatinamente, se ha incrementado y mejorado la implementación de programas de complementariedad, considerando en su diseño y ejecución, poner en el territorio una oferta conjunta de productos con otros Servicios Públicos, entregando productos de mejor calidad en los distintos territorios mediante la implementación de políticas de fiscalización conjunta.

En cada una de las regiones en las que contamos con Direcciones Regionales, se han reconocido problemas comunes para Aduanas y otros Servicios, acotados a un territorio específico y prioritarios para el desarrollo regional, y se han establecido estrategias conjuntas que permitieron abordar dichos desafíos de manera coordinada y eficiente.

Lo anterior, ha requerido de los funcionarios la capacidad para efectuar diagnósticos considerando variables territoriales y no sólo directrices institucionales de nivel nacional, disposición y competencias para desarrollar trabajo en equipos multidisciplinarios y compromiso con metas y objetivos adicionales de gestión.

### **2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:**

En el contexto del desarrollo social, cultural y económico de la región de Magallanes, el Servicio ha desarrollado importantes **herramientas de gestión que permiten un rápido acceso a la información**, así como también con el paso de los años se ha depurado y mejorado estas aplicaciones, permitiendo concentrar de mejor forma los requerimientos de información provenientes de los diversos actores públicos y privados.

El continuo incremento del comercio exterior, favorecido por leyes de excepción y régimen de zona franca, ha obligado a una evolución en términos de calidad y cantidad de información que esta Dirección Regional procesa y transmite hacia sus usuarios/clientes/beneficiarios.

Por otro lado, las mejoras implementadas en los **procesos de capacitación interna** del Servicio han entregado más y mejores herramientas y técnicas a nuestro personal, con el claro objetivo de profesionalizar cada día más el actuar funcionario, propendiendo a cumplir y satisfacer las necesidades de información, tanto a nivel interno como externo.

### **2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:**

Uno de los principales logros obtenidos en esta materia ha sido la participación activa de nuestros directivos en instancias regionales de coordinación. Es así como se tiene registro de la participación del equipo directivo de esta Regional, encabezado por su actual Director Regional, en las actividades de la Sub-Comisión de Administración Tributaria, entre tripartito formado por los servicios de Hacienda, cuyo objetivo principal ha sido establecer agendas de trabajo conjuntas que permitan ejecutar de manera articulada intervenciones en el territorio.

Por otro lado, cabe resaltar la participación que le cupo a nuestro Director Regional en la generación, coordinación, dirección y control de la licitación por la concesión de Zona Franca de Punta Arenas, actividad en la cual desde 2006 viene participando esta Dirección.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: DIRECCION REGIONAL ADUANA PUNTA ARENAS, REGION DE MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Potenciar la calidad y eficiencia en la atención a los usuarios, así como también generar el concepto de mejora continua en los procesos operativos, apoyando su desarrollo en una más óptima gestión de los sistemas de información que alimentan al Servicio, lo que redundará en una mayor comprensión de la realidad local.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Director Regional	No aplica
Programa de complementariedad territorial	Mantener el trabajo realizado y – basados en el mejoramiento continuo- efectuar optimizaciones al trabajo de la Agenda, a través de permanentes evaluaciones.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que todas las actividades comprometidas se desarrollaron sin dificultad.	Director Regional	No aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Fomentar un mayor flujo de información estratégica al GORE, estableciendo herramientas apropiadas que permitan acreditar su entrega.	No existe compromiso pendiente de las ejecuciones 2009 ya que la actividad comprometida se desarrolló.	Encargado PMG Gestión Territorial	No aplica

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN: DIRECCION REGIONAL ADUANA PUNTA ARENAS, REGION DE MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA</b>	
<b>Destinatarios</b>	<b>Actividades de difusión</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Responsable de la información de verificación</b>
Funcionarios	Publicación Minuta con evaluación y resultados años 2008 y 2009 en Intranet	Diciembre del 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
	Reunión de evaluación y cierre del Plan 2009 con los directivos regionales.	Diciembre del 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
Clientes/usuarios/beneficiarios	Envío de Minuta, vía mail, de los principales logros alcanzados 2009 a los Clientes/usuarios/beneficiarios con los que se ha trabajado, de forma más cercana, el 2009.	Diciembre del 2009	Encargado PMG Gestión Territorial
	Cuenta Pública	Diciembre del 2009	Encargado PMG Gestión Territorial