



Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio de Hacienda

Servicio Nacional de Aduanas





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	10
.3. Resultados de la Gestión año 2023	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	30
.5. Anexos	34
.Anexo 1: Recursos Humanos	35
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	44
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	45
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	46
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	48
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	50

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Hacienda

El Ministerio de Hacienda tiene como misión gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo.

Para el cumplimiento de su mandato, el Ministerio se desconcentra territorialmente en 4 Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) en las regiones de Arica y Parinacota, BíoBío, de La Araucanía y en Magallanes, y la Antártica Chilena. Asimismo, cuenta con 12 servicios dependientes y relacionados: Subsecretaría de Hacienda; Dirección de Presupuestos; Servicio de Impuestos Internos; Servicio Nacional de Aduanas; Dirección de Compras y Contratación Pública; Dirección Nacional del Servicio Civil; Unidad de Análisis Financiero; Superintendencia de Casinos de Juego; Defensoría del Contribuyente; Servicio de Tesorerías; Comisión para el Mercado Financiero y Consejo de Defensa del Estado.

El año 2023 estuvo marcado por una actividad económica mundial resiliente, en que el crecimiento a nivel global se ubicó por sobre las expectativas del mercado, y la inflación global continuó su proceso de desaceleración. Durante el primer trimestre de 2023, la política monetaria de las economías avanzadas se volvió más contractiva, continuando con el aumento de las tasas de interés y mostrando preocupación sobre el proceso inflacionario. La expectativa de una política monetaria contractiva, por un periodo más largo al esperado, provocó un deterioro importante en las condiciones financieras, lo que gatilló una turbulencia en el sector bancario a comienzos del segundo trimestre, la cual fue rápidamente contenida. Finalmente, durante la segunda mitad del año, el crecimiento de Estados Unidos continuó sorprendiendo al alza, de la mano de un mercado laboral resiliente, generando expectativas de una nueva alza de la tasa de política monetaria por parte de la Reserva Federal, generando que las tasas de los bonos del Tesoro estadounidense aumentaran hacia fines de octubre, hasta llegar a máximos históricos no vistos desde la crisis subprime en 2007. No obstante lo anterior, luego que la Reserva Federal mantuviera la tasa de interés en su reunión de noviembre y que la inflación de octubre sorprendiera a la baja, las tasas largas revirtieron su trayectoria.

Los precios de las principales materias primas experimentaron movimientos mixtos durante 2023. El precio del petróleo, luego de una fuerte alza durante el tercer trimestre, descendió a valores cercanos a los registrados a comienzos de año,

finalizando cerca de los 80 dólares por barril. El precio del cobre, tras subir en enero, se ajustó a la baja finalizando el año en torno a 3,8 dólares por libra, ante la incertidumbre respecto a la demanda de China debido a los cambios estructurales en su población que han afectado al sector inmobiliario. Los precios de los alimentos, por su parte, continuaron disminuyendo a lo largo del año, en línea con la menor presión sobre la cadena de suministro global.

De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía global creció un 3,2 por ciento en 2023, mostrando una leve desaceleración respecto del 2022. Para 2024 se espera que el crecimiento se mantenga en niveles similares, al continuar los efectos de la política monetaria contractiva y el menor impulso de China. Asimismo, la inflación global continuará su senda de desaceleración para ubicarse en torno a 5,9 por ciento promedio en 2024, descendiendo en torno a un punto porcentual respecto de la cifra de 2023. En tanto, se espera que en 2024 la política monetaria en las economías emergentes mantenga la trayectoria de recorte de tasas iniciados en 2023, mientras que las economías avanzadas, que iniciaron su ciclo de alza de tasas después, transiten hacia la neutralidad durante el segundo semestre, con bajas más acotadas.

En tanto en el país, tras los desequilibrios de la economía luego del estallido social, la pandemia y las respuestas de política sobredimensionadas, era necesario consolidar las finanzas públicas, desacelerar el consumo privado, crecer por debajo del potencial durante varios trimestres para tener una brecha de actividad negativa, disminuir el déficit de cuenta corriente recuperando el ahorro nacional, y reducir la incertidumbre para estabilizar las condiciones financieras.

A partir de 2021, el Banco Central empezó a elevar la tasa de política monetaria, que en quince meses alcanzó 11,25 por ciento. A su vez, el Gobierno del Presidente Boric implementó una reducción del gasto público de un 23 por ciento real en 2022, siendo una de las consolidaciones fiscales más profundas a nivel mundial, lo que permitió que nuestro país obtuviera el primer superávit efectivo desde 2012, el primer superávit cíclicamente ajustado luego de seis años consecutivos de déficits estructurales, y moderara la tasa de crecimiento de la deuda bruta.

Estas respuestas de política llevaron a que durante 2023 la economía chilena resolviera los desequilibrios, sin desencadenar una gran recesión como se temía: La demanda interna se estabilizó, el consumo privado completó su necesaria contracción y retomó el crecimiento durante el último trimestre. La inversión continuó su tendencia a la baja, de la mano de un mal desempeño del componente construcción y otras obras.

El Producto Interno Bruto (PIB) terminó de cerrar su brecha en 2023, ubicándose finalmente sobre los niveles del mismo periodo del año previo. De igual forma, sectores como el comercio y resto de bienes, experimentaron un crecimiento durante el segundo semestre. Por su parte, los servicios y la industria se mantuvieron estables durante el año, en contraste con la minería, que continuó mostrando una fuerte volatilidad sin lograr recuperarse. El mercado laboral perdió dinamismo, con una débil demanda laboral y una tasa de participación estancada

para las personas mayores de 54 años y los más jóvenes. Sin embargo, durante los últimos meses se ha observado una importante alza de la fuerza de trabajo y de las tasas de participación, especialmente entre las mujeres.

En cuanto al sector externo, el déficit de cuenta corriente se redujo 5,9 puntos porcentuales desde su máximo, situándose en el cuarto trimestre de 2023 en un 3,6 por ciento del PIB, cercano a su promedio histórico. Esta reducción estuvo determinada por la menor inversión y una recuperación del ahorro nacional de 2,9 puntos del PIB, alcanzando un 19,4 por ciento del PIB en el cuarto trimestre, gracias al ahorro de los hogares.

La inflación se redujo más de diez puntos porcentuales a fines de 2023 desde el máximo alcanzado en agosto de 2022, para comenzar a converger a su meta de 3 por ciento, a comienzos de 2024.

Estimamos que en 2024 la economía chilena reanudará su expansión acompañada de una mayor flexibilidad a las condiciones financieras, lo que será un estímulo para la actividad, la inversión y el mercado laboral. La caída de la inflación permitirá una recuperación de las remuneraciones reales, que, combinada con la evolución del empleo, apuntarán al crecimiento de la masa salarial. Por su parte, la política fiscal contribuirá a la reactivación económica, especialmente a través del apoyo al sector de la construcción y las medidas adoptadas para agilizar la ejecución de la inversión pública. La inversión privada se incrementará, entre otras razones, gracias a la recuperación del sector minero, impactado positivamente por la mayor certeza jurídica luego de la aprobación del Royalty Minero durante el año. El Royalty Minero es una iniciativa que modifica los impuestos que pagan las grandes empresas mineras, dejando exenta a la pequeña minería. Esta Ley es producto de un acuerdo, tras varios meses de conversación, que contempló diferentes niveles de tributación de tasas progresivas para la mediana y gran minería, determinando un límite de carga máxima potencial equivalente a 46,5 por ciento, techo que se reduce a 45,5 por ciento para aquellos explotadores con producción promedio en los últimos 6 años menor a 80.000 toneladas. De la recaudación del Royalty Minero, 450 millones de dólares se destinarán a regiones y comunas, lo que permitirá avanzar hacia la descentralización fiscal del país y en mayor justicia territorial.

Durante el año 2023, y luego del rechazo en marzo de la idea de legislar una reforma tributaria, el Presidente Boric se comprometió a impulsar un pacto fiscal. A partir de esta promesa, se estableció un amplio diálogo con el sector empresarial, con el mundo de los trabajadores, las organizaciones sociales y representantes de todos los partidos políticos con representación parlamentaria. Este diálogo dio origen al Pacto Fiscal por el Crecimiento Económico, el Progreso Social y la Responsabilidad Fiscal, el que contiene 36 medidas de impulso al crecimiento económico, 12 medidas para reformar el Estado y 30 para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, define necesidades y prioridades de gasto, contiene los principios para un sistema tributario moderno en Chile y propone mecanismos institucionales para el seguimiento, monitoreo y evaluación del Pacto Fiscal. Del total de medidas presentadas, casi tres cuartos ya han sido aprobadas, implementadas o están en tramitación legislativa, incluyendo

los proyectos de ley de Cumplimiento Tributario y los que apuntan a una mejora en los sistemas de permisos y evaluación ambiental.

Durante el año se corrigieron las dificultades asociadas al universo de focalización definido en la ley original de la Pensión Garantizada Universal (PGU), modificándose el grupo de beneficiados. Se estableció la cobertura respecto del 90 por ciento de menores ingresos de la población total del país, en lugar del 90 por ciento de menores ingresos de la población de 65 y más años. Esto ha permitido aumentar el número de personas que accede a la PGU, desde un estimado de 73 mil beneficiarios el primer año de implementación de la ley, a alrededor de 76 mil personas en régimen.

Durante el año se reajustó el ingreso mínimo mensual, elevándolo paulatinamente hasta llegar a 500 mil pesos en julio de 2024 para las personas trabajadoras de entre 18 y 65 años, a través de tres incrementos graduales fijados en la misma normativa. Dos de estos incrementos se dieron en el transcurso de 2023: el primero a contar del 1 de mayo, estableciendo en 440 mil pesos el salario mínimo, y el segundo a partir del 1 de septiembre, fijando el ingreso mínimo mensual en 460 mil pesos.

Con el fin de apoyar a las Mipymes a costear el aumento en la remuneración de sus trabajadores y trabajadoras producto del reajuste del ingreso mínimo mensual, se estableció, con una vigencia hasta abril de 2025, un subsidio temporal de carácter mensual que varía de acuerdo con los cambios que experimenta el salario mínimo, y que, asociado al tamaño de la empresa, irá en beneficio de aproximadamente 180 mil Mipymes y cooperativas.

El 2023 se creó el Bolsillo Familiar Electrónico (BFE) que permite la entrega de un aporte de cargo fiscal mensual para apoyar a los hogares a compensar el alza de los precios de los alimentos. El BFE fue entregado a un universo de un millón 600 mil beneficiarios y beneficiarias, y a 3.100.000 causantes; y dada la positiva evaluación de su funcionamiento, su vigencia fue extendida por ley hasta el 30 de abril de 2024.

También, debido a su carácter innovador, el Bolsillo Familiar Electrónico fue reconocido con el Premio Nacional de Innovación Avonni 2023 en la categoría de Innovación Pública BID, posicionándose como la herramienta proveniente de la gestión pública más innovadora del año.

En junio de 2023, se entregó un aporte extraordinario para incrementar el bono de invierno que se distribuye de forma regular en mayo de cada año. Este aporte, de cargo fiscal, que benefició aproximadamente a un millón 600 mil personas a nivel nacional, tuvo un valor de 60 mil pesos y su pago fue realizado por el Instituto de Previsión Social en una sola cuota y sin necesidad de postulación para quienes cumplieran con los requisitos para recibirlo.

Para reactivar la actividad económica asociada al sector inmobiliario y de la construcción, en febrero de 2023 se publicó la Ley N°21.543, que crea un Fondo de Garantías Especiales (FOGAES), destinado a garantizar créditos u otros medios de financiamiento de actividades económicas determinadas. Los primeros dos programas que se atenderán con cargo al Fondo son el “Programa de Garantías Apoyo a la Construcción” y “Programa de Garantías Apoyo a la Vivienda”.

En línea con los Compromisos Ministeriales de Género, en conjunto a ONU Mujeres se desarrollaron diferentes procesos de diagnóstico institucional de género para cuatro servicios de Hacienda: Defensoría del Contribuyente; Unidad de Análisis Financiero; Subsecretaría de Hacienda y Dirección de Presupuestos. Esta es una acción relevante que permite avanzar en la certificación de la Norma Chile 3262: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

De igual forma, desde la Dirección de Presupuestos (DIPRES) se ha trabajado en una serie de documentos y estudios respecto a presupuestos con perspectiva de género. En particular, en diciembre se publicó un estudio sobre la ejecución del gasto público en políticas de género, con el objetivo de estimar cuantitativamente el gasto público con perspectiva de género, en programas o políticas que tengan esa mirada.

Respecto del cumplimiento de la meta de gasto público, en 2023 se alcanzó una ejecución del 100 por ciento el gasto consultado en la Ley de Presupuestos tramitada en el Congreso Nacional, verificándose así la meta de gasto fijada para el año. Además, se cumplió con una meta de Balance Cíclicamente Ajustado (BCA) de -2,6 por ciento del PIB para 2023.

En cuanto al objetivo de mejorar el gasto público, durante el proceso de formulación del proyecto de Ley de Presupuestos del año 2024, se incorporaron y fueron aprobados en el Congreso Nacional más de mil cambios normativos, considerando las modificaciones al articulado, a las glosas y a las reclasificaciones del gasto para elevar los estándares en el uso de los recursos públicos. Estas medidas, en conjunto con los compromisos del Ejecutivo, permitirán abordar el presente año fiscal desde la seguridad económica, seguridad social y seguridad pública.

Asimismo, durante 2023 se promulgó la Nueva Ley de Compras Públicas, que permitirá mejorar la calidad del gasto público, elevar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado. De igual forma, representa un fomento a la innovación y la sustentabilidad, así como el fortalecimiento del Tribunal de Contratación Pública.

Durante 2024 nos aprestamos a enfrentar iguales o mayores desafíos, como lograr la aprobación del Proyecto de Ley sobre Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, que permitirá financiar las prioridades de gasto en favor de las necesidades expresadas por la ciudadanía, entre las que se consideran el aumento de la PGU y otras obligaciones fiscales en la reforma de previsional y el aumento de

la inversión pública en seguridad ciudadana y justicia, para completar un incremento de 40 por ciento respecto del año 2022.

También se continuará con la tramitación de la Reforma al Sistema de Pensiones, la que fue despachada desde la Cámara de Diputados en enero de 2024. La propuesta del Gobierno establece una división de la industria previsional, separando las actividades de inversión y soporte, que hoy realizan las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), para aumentar la eficiencia y la competencia. Para ello, se creará un Administrador Previsional, adjudicado por licitación pública, que se encargará de la recaudación y cobranzas, registro de cuentas, cálculo de beneficios, pagos, atención al público y de las comisiones médicas. Por el lado de las inversiones, se crearán los Inversores de Pensiones, con el único objetivo de gestionar los fondos previsionales y que se financiarán a través del cobro de una comisión sobre el saldo administrado, para un mejor alineamiento de incentivos entre gestores y afiliados. Además de los inversores privados, se contempla la creación de un Inversor de Pensiones del Estado, que constituirá una alternativa para invertir los ahorros previsionales, con un gobierno corporativo de estándar OCDE.

Con el objetivo de proteger los derechos de las personas deudoras, se continuará trabajando en la tramitación del Proyecto de Ley que crea un registro de información crediticia, denominado “Registro de Deuda Consolidada”, que será administrado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que contempla entre sus principales fines el ampliar la información sobre obligaciones crediticias, entregar herramientas a la CMF y reformar los derechos de las personas deudoras, reconociéndolas como dueñas de su información crediticia y regulando sus derechos.

En línea con lo anterior, trabajaremos en la implementación de la Ley que busca combatir el sobreendeudamiento de personas y familias, y el incremento en los costos del financiamiento, tanto de manera directa como indirecta. Esta Ley crea un programa de garantías para el refinanciamiento de deudas de consumo y comerciales de las personas sobreendeudadas, además extiende los programas de garantías de apoyo a los sectores de la construcción e inmobiliario, flexibilizando los criterios de elegibilidad. También traslada a la CMF la facultad de regular el pago mínimo de las tarjetas de crédito, evitando que el pago de montos muy por debajo de lo facturado genere un costo no previsto por el deudor. Finalmente, incorpora mejoras a la Ley de Fraudes para combatir el alza que se ha observado de desconocimiento de transacciones bancarias, o los llamados auto fraudes y otros delitos asociados a comportamientos oportunistas.

Respecto de los esfuerzos para reconstruir las zonas afectadas por catástrofes ocurridas durante 2023 y primer trimestre de 2024, la Secretaría ejecutiva del Fondo de Reconstrucción continuará trabajando de manera coordinada con la Gerencia de Reconstrucción en la búsqueda de aportes privados para la reconstrucción de Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana. En paralelo, se seguirá entregando equipamiento e infraestructura a los afectados por las catástrofes naturales ocurridas 2023, beneficiando a más de 760 hogares en forma directa.

Finalmente, para 2024 se plantea una meta de Balance Cíclicamente Ajustado que continua con la senda de convergencia, alcanzando el -1,9 por ciento del PIB estimado, que se traduce en un gasto público de casi 77 billones de pesos. Es posible destinar responsablemente este nivel de recursos públicos gracias al mayor espacio que se estima generará la ley sobre Royalty a la Minería, aprobada en 2023 y la incorporación de las rentas del litio en la metodología de cálculo del Balance Cíclicamente Ajustado.

MARIO MARCEL CULLELL

MINISTRO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Este documento plasma nuestro compromiso y el esfuerzo de todo el funcionariado para adaptarnos a los cambios del entorno y a las exigencias que hoy tiene el Servicio Nacional de Aduanas, con especial énfasis en el rol fiscalizador de Aduanas. Es por ello, que durante el año 2023 realizamos la actualización de nuestra planificación estratégica. Proceso en el cual generamos un entorno inclusivo en el que todas las voces fueron escuchadas y consideradas, fomentamos la participación activa y el intercambio de ideas para generar una visión compartida y establecer objetivos estratégicos claros y alcanzables.

La nueva misión institucional, describe y orienta las intervenciones que comenzamos y que se extenderán durante los próximos años con la finalidad de fortalecer la gestión de riesgos y las mejoras en las competencias del funcionariado. Con ello, se quiere garantizar que Aduanas no sólo siga desempeñando un papel clave en la estrategia nacional del Gobierno contra el crimen organizado y evasión fiscal, sino también, asegurar el cumplimiento de las normativas que permitan la correcta tributación de los ingresos tributarios y la mejora en la calidad de servicio a la ciudadanía. Además, considera una visión ambiciosa, poner término a las desigualdades de género y discriminación.

En retrospectiva, el año 2023 fue un año intenso para el Servicio Nacional de Aduanas, realizando una serie de acciones y coordinaciones concretas para hacer frente a hechos vinculados a los grupos delictivos organizados transnacionales, que suponen una amenaza que trasciende las fronteras. Por ello, con nuestra estrategia de fiscalización integral de los operadores de comercio exterior y con el trabajo de nuestros fiscalizadoras y fiscalizadores, se lograron importantes resultados en el control del tráfico ilícito, destacándose la incautación de 8.565.119 cajetillas de cigarrillos, que valorizan una evasión controlada de US\$ 25.208.019, producto de 2.593 procedimientos que superaron en un 20% los procedimientos del año 2022. Por otra parte, destacar las incautaciones de mercancía ilícita que totalizaron 4.968 kg de drogas tradicionales y 626.915 unidades de sustancias ilícitas (droga sintética), producto de 1.536 procedimientos exitosos.

Con respecto a materias de evasión tributaria aduanera, nuestra labor estuvo centrada en diversas áreas de riesgos estratégicas para el Servicio, lo que se tradujo en un resultado global en materia de recuperación de derechos por un monto de US\$ 14.471.061, con un aumento de un 73.52% respecto del año 2022. Asimismo, los primeros resultados de una coordinación de Aduanas con otros organismos del Estado (UAF, SII y TGR), ponen de manifiesto los impactos de desbaratar uno de los casos más

importante del fraude tributario en la emisión de documentos falsos en la exportación. Este proceso dejó a 55 detenidos por la emisión de 100.000 facturas falsas, cuyo perjuicio fiscal estimado es de \$240.000 millones.

En el ámbito de la recaudación contribuimos a las arcas fiscales por más de 3.049 millones de pesos, por concepto Renuncia a la Acción Penal (RAP). Esta acción refleja la ejecución expedita de más de 1.300 de estos procedimientos, a bajos costos judiciales y sin dejar de reconocer la falta por parte de los infractores.

Mediante la subasta electrónica, se obtuvo un monto total de \$1.133 millones por la adjudicación de las mercancías que han quedado en presunción de abandono, retenidas y otros tipos de mercancías que son abandonadas expresamente o decomisadas por Aduanas debido a que infringieron normativas específicas.

Aduanas también aportó con el 29.7% del total de la recaudación tributaria de Chile, que permiten ejecutar planes de crecimiento, desarrollo y apoyo para familias y pymes, así como avanzar en ámbitos como vivienda, educación, salud, obras públicas, en beneficio de todas y todos.

Para afianzar nuestra función y conocimiento experto en la búsqueda de soluciones innovadoras, mejorar desafíos y aprovechar oportunidades críticas que ocurren en materia de facilitación y simplificación de procesos, en los últimos años, Aduanas ha adoptado el uso de tecnologías digitales que vienen a consolidar la satisfacción de los usuarios y usuarias, destacándose en el año 2023 la digitalización de la declaración jurada conjunta entre Aduanas-SAG, que aplica en los controles fronterizos. Como también, iniciativas que aportaron a facilitar el tránsito a los residentes de las ciudades de Punta Arenas, Coyhaique y Puerto Aysén con la tarjeta vecinal digital. Asimismo, destacar la participación del Servicio en la agenda de productividad 2023, que tiene como objetivo contar con un Estado ágil y moderno, capaz de dar respuesta oportuna y otorgar certeza para la tramitación de proyectos de inversión. En esta línea, el Servicio colabora desarrollando aplicaciones en la ventanilla única SICEX.

Los logros señalados no son sólo producto de herramientas tecnológicas y mejoras de procesos, sino también porque hemos potenciado una gestión moderna, eficiente, inclusiva y sustentable, para lo cual trabajamos en mejorar habilidades y competencias de nuestro funcionariado que nos permitan una mayor cercanía con la ciudadanía.

Otro aspecto por reconocer son las iniciativas emprendidas y alineadas a maximizar el valor del enfoque de inserción internacional del país, como fueron la activa participación del Servicio en dos grandes eventos internacionales realizados en Chile: los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos donde se apoyó y trabajó coordinadamente para facilitar

y normar el ingreso y salida del país de artículos e implementos deportivos, en esta línea, se trabajó en conjunto con la Corporación Santiago 2023 y otros servicios públicos en la elaboración del “Manual de Ingreso y Salida de Chile” para las delegaciones participantes. El otro evento, fue la 3ª Conferencia Global de Origen, a cargo de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), con el patrocinio del Servicio de Aduanas de Corea. Evento que reunió a más de 400 expertos internacionales de 82 países, fortaleciendo vínculos con las Aduanas del mundo, acercando a la ciudadanía emprendedora a un intercambio de experiencias y aprendizaje en este tema.

Destacamos en el ámbito de la infraestructura la inauguración del primer edificio institucional con certificación de edificio sustentable (CES), para la Aduana Regional de Talcahuano. Esto representó un importante y simbólico hito para todo el funcionariado del Servicio Nacional de Aduanas, ya que este edificio reemplazó al edificio destruido originalmente por el tsunami del año 2010, y por varios años fue un anhelo disponer de un inmueble y dependencias adecuadas que posibilitaran mejorar la atención del comercio exterior en la región.

Asimismo, durante 2023 uno de los pilares construidos entre todas y todos, fue la implementación de un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación con la Vida Laboral, Familiar y Personal, que definió una política institucional que se basa en el respeto y la eliminación de cualquier forma de violencia y discriminación. Estamos conscientes de la importancia de la igualdad de género para el desarrollo de las sociedades más justas y sostenibles. Es por ello, que todas nuestras acciones estén enfocadas en la paridad y transversalización de estas materias en Aduanas.

Finalmente, agradecer a cada uno de los funcionarios y funcionarias que forman parte de esta institución, que han contribuido con su dedicación y compromiso a lograr la gestión institucional, reafirmando nuestro rol y compromiso con la fiscalización, trabajando en mejorar nuestros procesos, innovando en forma permanente para responder a las necesidades y expectativas del Estado y de la ciudadanía, que reconoce en el funcionariado de Aduanas la profunda vocación de servicio público.

ALEJANDRA ARRIAZA LOEB

DIRECTORA SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

3. Resultados de la Gestión año 2023

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

I. Planificación Estratégica

Durante el año 2023 el Servicio aunó esfuerzos para definir su nuevo Plan Estratégico Institucional 2023-2026, el cual nace de un exhaustivo diagnóstico, instancia que se originó de un proceso participativo, reflexivo e inclusivo, que consideró las visiones compartidas para conformar un futuro deseable; para ello, organizamos talleres y sesiones de trabajo colaborativas. Proactivamente intercambiamos ideas para generar objetivos estratégicos claros y alcanzables en respuesta a las demandas del gobierno, nuestros usuarios y la ciudadanía.

La Planificación Estratégica 2023-2026 plasma nuestro compromiso y esfuerzo para adaptarnos a los cambios que estamos viviendo, generando soluciones innovadoras a las diversas exigencias que tiene el Servicio Nacional de Aduanas. Este plan pone especial énfasis en el rol fiscalizador de Aduanas y la contribución en las labores de detección del crimen organizado y evasión tributaria; profundiza acciones de facilitación de procesos, la mejora en la calidad de atención a nuestros usuarios y reconoce el fortalecimiento de competencias que requiere nuestro funcionariado para ejercer las nuevas exigencias.

Estos objetivos se sustentan en la modernización de aduanas y transformación digital, como también en la eficacia en la cooperación interna y externa. La suma de todos estos elementos permitirá estar preparados para enfrentar y responder a cambios drásticos en el entorno, permitiendo que el Servicio pueda emerger como una estructura dinámica y capaz de navegar en los nuevos escenarios. Así se quiere garantizar que Aduanas siga desempeñando un papel clave en la toma de decisiones de la Estrategia Nacional del Gobierno.

II. Contribución a la disminución del crimen organizado.

En los últimos años, Chile ha enfrentado un aumento preocupante en la actividad del crimen organizado, lo que ha generado una demanda urgente de soluciones efectivas por parte de la sociedad y las autoridades.

Para enfrentar este fenómeno el Gobierno inició en el año 2023 la implementación de una Política Nacional contra el Crimen Organizado, que

busca fortalecer la coordinación interinstitucional para prevenir, controlar y perseguir a las organizaciones criminales, a través de la focalización de acciones que apunten a impactar y desarticular la operación de las organizaciones criminales y reducir los incentivos económicos y utilidades que motivan la actividad ilícita.

En el marco de este importante desafío, el Servicio Nacional de Aduanas como servicio fiscalizador, reforzó su estrategia con especial énfasis en la gestión del riesgo, concentrado sus esfuerzos en la implementación de esta iniciativa, a través de su participación en ocho de los diez ejes que la componen y registrando importantes avances entre los que cuentan:

- En el eje Gobernanza: El Servicio inició las tres Unidades de Coordinación Estratégicas (UCE), en la zona norte (UCEN), centro (UEC) y sur (UCES) del país, para reforzar la colaboración entre instituciones en el intercambio y análisis de información.
- En Adquisiciones de nuevas tecnologías de apoyo a la fiscalización (TNI), se contó con dos líneas de financiamiento: Ley de Presupuestos 2023 y Convenio con Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Mediante Ley de Presupuestos 2023, se permitió asignar más de 4.104 millones de pesos para la compra de un camión escáner, destinado al puerto de San Antonio, y un equipo de rayos X sobredimensionado para el aeropuerto Arturo Merino Benítez. Por su parte, la línea de financiamiento bajo convenio de transferencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en el marco del Plan Frontera Segura, dispuso de 6.632 millones de pesos para la incorporación de dos camiones escáner para la región de Tarapacá, específicamente en las avanzadas fronterizas de El Loa y Colchane, y dos espectrómetros de masa portátil para las Aduanas de Iquique y Metropolitana como parte de los ejes definidos para disminuir el poder de fuego de las organizaciones criminales y fortalecer capacidades de equipamiento y tecnología.
- En el marco de la agenda legislativa, se trabajó respecto del contrabando de dinero, endureciendo el tratamiento, tipificándolo como delito, elevando las penas, aumentando los plazos de prescripción y dotando de mayores facultades a las policías, Servicio Nacional de Aduanas y Ministerio Público. Asimismo, reconoce la necesidad de fortalecer las capacidades y las facultades que tiene Aduanas para la persecución de los ilícitos que se producen a través de la frontera. Por otra parte, destacan hallazgos constitutivos de delitos aduaneros de relevancia que fueron denunciados al Ministerio Público, dando origen a investigaciones que permitieron perseguir penalmente asociaciones criminales que utilizan el delito de contrabando como base de lavado de activos. Entre ellas, destacan las causas:
 - “Caso relojes”, se condenó a cinco imputados por los delitos de contrabando reiterado, receptación aduanera reiterada, receptación, delitos tributarios, asociación ilícita y lavado de activos, imponiendo penas corporales, multas y comiso de joyas de gran valor.

- “Lidocaína”, se condenó a una persona por contrabando reiterado, con pena corporal y multa. La denuncia de Aduanas permitió iniciar la investigación del Ministerio Público, quien detectó una banda de narcotráfico que operaba desde la cárcel.
- Contrabando de oro, se formalizó a 35 imputados. En 2023 se condenó a 14 imputados por delitos de contrabando reiterados y declaración maliciosa en la exportación, delitos tributarios, asociación ilícita y lavado de activos, imponiendo penas corporales, multas por más de 380 millones de pesos, junto al comiso de más de 23 kilos de oro de alta pureza, joyas, 32 monedas, seis barras de platino y dineros retenidos en distintos bancos.
- Formalizaciones y prisiones preventivas en causas aún en investigación, entre las que destacan: “Mega fraude”, “Operación Columbia”, “Alianza Austral” y “Los sin frontera”.

También señalar que Aduanas, en el marco de la coordinación interinstitucional para agilizar las respuestas integrales del Estado a la ciudadanía, ha realizado los siguientes esfuerzos:

- **En el ámbito de Seguridad**, se continuó fortaleciendo el apoyo técnico con el Departamento de Control, Armas y Explosivos (DECAE) de la Dirección General de Movilización Nacional (DGMN) y con el Instituto de Investigaciones y Control del Ejército de Chile (IDIC), ampliando el convenio de colaboración interinstitucional. Se intensificaron los esfuerzos de colaboración con la Fiscalía y las fuerzas policiales para intercambiar información sobre sujetos de interés, y se llevaron a cabo operativos conjuntos para abordar diversas amenazas a la seguridad. En el ámbito del tráfico ilícito transnacional y la no proliferación, se fortaleció la cooperación interinstitucional con apoyo de organismos internacionales, llevándose a cabo entrenamientos e iniciativas de intercambio de información y mejores prácticas.
- Con la Subsecretaría de **Prevención del Delito** del Ministerio del Interior, se formó una mesa de trabajo junto a diferentes organismos vinculados a los riesgos e ilícitos detectados como consecuencia del robo de vehículos. En este contexto, Aduanas cumple un rol primordial al proveer en esta mesa la información inicial de ingreso de los vehículos al país, que permite conocer la identidad la autenticidad de los vehículos ingresados a Chile, de manera de poder identificar clonaciones o alteraciones en los números identificatorios de VIN, Chasis o Motor de un vehículo.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

I. Intercambio comercial

El intercambio comercial chileno registrado durante el año 2023 alcanzó un monto total de 171.357 millones de dólares FOB, cifra que presentó una variación negativa del 9,2%, respecto al año 2022. Esta caída se tradujo en una disminución del intercambio comercial del país de 17.364 millones de dólares FOB.

Es importante destacar que, la baja exhibida en el comercio exterior del país fue provocada tanto por el comportamiento de las exportaciones como de las importaciones, presentando ambas operaciones bajas respecto del año 2022, correspondientes al 2,5% y 18,7%, respectivamente.

II. Recaudación

La recaudación tributaria nacional totalizó 59.281 millones de dólares, alcanzando un nivel de participación del 77.6 % respecto al total de los ingresos percibidos por el Gobierno Central en 2023, y representó un 17,8 % del PIB del país. Del total de la recaudación tributaria, Aduanas contribuye con 17.381 millones de dólares, por recaudación de gravámenes aduaneros, que representan el 29,3%, (5,2% del PIB).

Asimismo, atendida la naturaleza de las facultades que la Ley ha entregado al Servicio para renunciar al ejercicio de la acción penal en caso de contrabando, que representa un mecanismo de salida alternativa en los procesos penales, durante el año 2023 por concepto Renuncia a la Acción Penal (RAP), se registró una contribución a las arcas fiscales por más de 3.049 millones de pesos. Esta acción refleja la ejecución expedita de más de mil 300 de estos procedimientos, a bajos costos judiciales y sin dejar de reconocer la falta por parte de los infractores.

El año 2023, Aduanas realizó cuatro subastas electrónicas de las mercancías que han quedado en presunción de abandono, retenidas y otros tipos de mercancías que son abandonadas expresamente o decomisadas por Aduanas debido a que infringieron normativas específicas. El monto total por las adjudicaciones de los lotes permitió lograr la suma de \$1.133 millones.

Excepcionalmente, se efectuó un abono a las cuentas fiscales por \$5.168 millones correspondientes a las gestiones realizadas para el cierre de libretas bancarias que fueron generadas por los dineros obtenidos de anteriores subastas aduaneras, proceso que se amparó en la Ley N°20.997, que Moderniza la Legislación Aduanera.

III. Logros en relación con los objetivos estratégicos.

1. Potenciar la estrategia de fiscalización.

El contrabando está relacionado con los delitos que alimentan el comercio ilícito, y se relaciona con la introducción al país de productos prohibidos, entre otros, que terminan afectando a las empresas que actúan dentro del marco legal dañando comercio legítimo y causando pérdidas económicas significativas. El Servicio sobre este riesgo define planes y programas acordes para prevenir y detectar oportunamente estos riesgos, obteniendo como resultado del trabajo de sus fiscalizadoras y fiscalizadores los siguientes hallazgos:

- **Drogas:** Las incautaciones han totalizado 4.968 kilos de drogas (considera todas las sustancias incautadas por Ley 20.000 como hojas de coca, metanfetamina en gramos, DMT en gramos, etc., además de las drogas tradicionales) y 626.915 unidades de drogas sintéticas. Esto, producto de 1.536 procedimientos eficaces en el tratamiento de los riesgos asociados al narcotráfico y el crimen organizado.
- **Seguridad pública:** Se logró incautar 98.782 unidades asociadas a temas de seguridad (armas de fuego, municiones, fuegos de artificios, armas blancas). Resultando un incremento del 21.9 % respecto del año anterior.
- **Cigarrillos:** 8.565.119 cajetillas de cigarrillos incautadas que valorizan una evasión controlada US\$ 25.208.019, producto de 2.593 procedimientos, que superaron en un 20% los procedimientos del año 2022 (2.157), éxitos que se vinculan al trabajo conjunto entre Aduanas y Policías.
- **e-commerce:** Los resultados de los planes de fiscalización realizados a esta área permitieron recaudar por concepto de derechos e impuestos el monto de US\$ 3.500.000 en envíos internacionales vía Courier y más de US\$ 5.100.000 en Postal.
- **Propiedad intelectual:** La acción fiscalizadora de Aduanas permitió incautar 4.243.273 unidades falsificadas (juguetes, cosméticos, llaveros, bebidas, vestuarios, entre otros). Los delitos contra la propiedad intelectual, falsificación y piratería, se asocian con el perjuicio a las marcas afectadas y con los efectos negativos que el producto puede provocar en consumidores, por lo que su detección oportuna es de gran relevancia.

Además, se trabajó en reforzar la fiscalización del equipaje de mano de las personas viajeras internacionales que circulan por el Aeropuerto Internacional de Santiago. El Servicio, en un trabajo conjunto principalmente con el SAG, PDI, el Inspector Fiscal y la Concesionaria del Aeropuerto, participó en el rediseño del modelo operativo del Proceso de Revisión del Equipaje de Mano en el Terminal 2 del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, sector de llegada de pasajeros internacionales. Este diseño permitió la instalación de 2 equipos de RX para la revisión de equipaje y así mitigar los riesgos asociados al contrabando de mercancías. Esta iniciativa implicó no sólo el rediseño del proceso, sino que, además, la reestructuración física del sector para

redirigir los flujos de pasajeros y permitir la coexistencia entre los procesos de revisión tanto de Aduanas como del SAG, sin que este nuevo proceso implicara una demora significativa para las y los pasajeros.

Complementariamente como parte del fortalecimiento institucional, Aduanas creó dos nuevas unidades que potenciarán el trabajo de fiscalización.

- **Unidad de Gestión de Datos**, cuya función principal reside en la supervisión del sistema de selectividad de las operaciones de ingreso, y en el desarrollo de herramientas de apoyo para potenciar la fiscalización y facilitación aduanera, que enfatizan la importancia de incorporar tecnologías de vanguardia para los desafíos actuales y futuros del Servicio Nacional de Aduanas. Además, se avanzó en la construcción de modelos analíticos y herramientas de visualización de datos para las Unidades de Análisis y Unidades de Drogas y Delitos Conexos de Riesgos de las Aduanas regionales, así como en nivel central, los cuales contribuyen al enfoque basado en uso intensivo de la tecnología y procesamiento de datos para la gestión y toma de decisiones frente a los riesgos de interés aduaneros.
- **Departamento de Inteligencia Aduanera**, creado en el marco de las directrices del Ministerio de Hacienda para avanzar en la reestructuración del sistema de inteligencia aduanera, dedicándose inicialmente a tareas de diseño. El programa de fiscalización inteligente, tiene como objetivo modernizar el proceso de fiscalización incorporando herramientas que permitan mejorar, registrar y controlar el proceso, desde la selectividad de operaciones, su fiscalización y el registro del resultado, permitiendo visualizar e integrar las diferentes fases que componen el proceso de fiscalización y así facilitar la toma de decisiones de ámbito estratégico. En el año 2023, se avanzó en el levantamiento de requerimientos, en la contratación de servicios de diseño y en el diseño de arquitectura Cloud.

2. Evasión tributaria aduanera.

Durante el año 2023, las acciones de fiscalización y lucha contra la evasión tributaria aduanera, estuvieron focalizadas en las áreas de riesgos de valoración, origen, clasificación, regímenes suspensivos, minería, combustible, zona franca, leyes extremas, franquicias de vehículos, e-commerce, lo que se tradujo en un resultado global en materia de recuperación de derechos por un monto de US\$ 14.471.061 con un aumento de un 73,52% respecto del año 2022.

- Procesos de auditorías a 65 empresas que generaron cargos por US\$ 707.000 y un total de 2.086 denuncias que valoradas representaron \$ 355.000.000 en multas con allanamiento.

- En el ámbito de los planes de fiscalización al sector minero, concretamente en la trazabilidad de exportaciones mineras, se logró formular 408 denuncias, por US\$ 25.601.507, en multas con allanamiento y renuncia a la acción penal. Asimismo, en el trabajo de revisión a las tramitaciones presentadas al Servicio en las exportaciones con concentrado de cobre, se logró dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N°20.469/2010 del Ministerio de Hacienda, con una cobertura del 7,71% del total de operaciones de salida tramitadas.
- En el área de Zona Franca, se logró ejecutar un total de 71 acciones de fiscalización, formulándose 51 cargos que permitieron recuperar US\$ 4.488.713, en derechos e impuestos dejados de percibir.
- Adicionalmente, en el año 2023 se formularon 8.313 denuncias, que representaron un total de \$ 1.183 millones en multas infraccionales y de \$ 2.379 millones en multas por renunciaciones a la acción penal.
- En materia de valoración aduanera se formularon 3.678 cargos por un valor de US\$5.772.016, y en materia de origen se formularon 212 cargos por US\$ 997.037, ambas cifras correspondientes a derechos e impuestos dejados de percibir.

Finalmente, no podemos dejar de reconocer que la colaboración y coordinación con otros servicios públicos e instituciones de los distintos sectores ha permitido contar con soluciones integrales, efectivas y oportunas a las nuevas realidades. Para lo cual, Aduanas, desarrolló un trabajo coordinado interinstitucional de intercambio de información y mesas de trabajo para la “Lucha contra la Evasión”, donde participan el Servicio Nacional de Aduanas, la Unidad de Análisis Financiero, el Servicio de Impuestos Internos y Tesorería General de la República. En este trabajo, se destaca el fraude tributario desbaratado tras la investigación del Servicio de Impuestos Internos (SII) y las policías, a partir de información entregada en el año 2015 por Aduanas, al detectar la emisión de documentos de exportación falsos. Este proceso dejó a 55 detenidos por la emisión de 100.000 facturas falsas, cuyo perjuicio fiscal estimado es de \$240.000 millones.

3. Facilitar y agilizar el comercio exterior.

a. Simplificación de procesos.

Uno de los pilares que Aduanas ha estado en los últimos años, adaptando las tecnologías digitales en las operaciones aduaneras. Para ello se ha trabajado en iniciativas y proyectos enfocados en facilitar y agilizar los trámites que realizan las personas usuarias, incrementando su nivel satisfacción. Ejemplo de ello son:

- Con el fin de agilizar el proceso de entrada al país y prescindir del uso de papel, el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) y el Servicio Nacional de Aduanas, implementaron un código QR,

- correspondiente a la **“Declaración jurada conjunta, Aduana/ SAG”**. La Declaración Jurada Digital conjunta en los controles fronterizos a lo largo del país, es una herramienta digital que puede ser utilizada en forma anticipada por pasajeros y pasajeras en formato digital, a través de la plataforma “DJSimple”, para casi la totalidad de los pasos fronterizos, incluyendo todo tipo de naves (no solo cruceros).
- Con el propósito de profundizar la integración política, económica, social y cultural, que facilitan el comercio y profundizan la cooperación e intensifican los flujos de comercio de mercancías, se consolidó el **intercambio de declaraciones aduaneras** en el marco de la Alianza del Pacífico. Con ello se promueven procedimientos aduaneros eficientes para generar un mayor dinamismo en los flujos de comercio de las mercancías con los países de México y Colombia.
 - Se inició en el año 2023 el proyecto **control de franquicias**, cuyo objetivo es contar con diagnóstico y un plan de trabajo. Así, se efectuó un levantamiento de las principales franquicias que se tramitan ante el Servicio y que se encuentran definidas en la Sección 0 del Arancel Aduanero Nacional o en leyes especiales, distinguiendo entre las que requieren de una autorización previa por parte del Servicio, de aquéllas que se tramitan directamente por el usuario o su Agente de Aduana al momento de tramitar la declaración de ingreso.
 - Frente a la gran cantidad de camiones que viajan a Chile o hacia Argentina, Aduanas tomó medidas respecto al modelo de operaciones, diseñando un nuevo Proceso de **“Despacho en Frontera”** lo que permite descongestionar de camiones las rutas adyacentes a la comuna de Los Andes. Permitiendo que quienes vivan en los alrededores del Puerto Terrestre Los Andes, no vean obstaculizada la entrada y salida de sus hogares. En concreto, este sistema permite que un camión que esté esperando en Uspallata, que haya tramitado su Declaración de Ingreso Anticipada, con todas las condiciones necesarias, y que no haya sido seleccionado para revisión o inspección de otro organismo del Estado, continúe directamente hacia su destino final, sin necesidad de acceder al Puerto Terrestre de Los Andes.

b. Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

Chile fue sede de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, evento que incluyó la participación de más de 8 mil atletas, en 39 deportes panamericanos y 17 parapanamericanos. En esta actividad, Aduana trabajó en forma coordinada para facilitar y normar el ingreso y salida del país de artículos e implementos deportivos. Permitiendo la admisión temporal, exentas del pago de tasa y de garantía, a las mercancías que ingresen al país, consistentes en artículos deportivos en general, embarcaciones, armas, equinos, otros animales, medicamentos e implementos necesarios para la competición. Además, elaboró en conjunto con la Corporación Santiago 2023 y otros servicios públicos, el “Manual de Ingreso y Salida de Chile” para las delegaciones participantes, con el fin de dar a conocer las normativas

de ingreso y salida de mercancías del país y evitar problemas al regreso de los deportistas a sus países.

c. Conferencia Global de Origen.

El Servicio Nacional de Aduanas fue anfitrión de la 3ª Conferencia Global de Origen, realizada en noviembre del año 2023 en Santiago; evento a cargo de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y que tuvo el patrocinio del Servicio de Aduanas de Corea. Evento que reunió a más de 400 expertos internacionales de 82 países, miembros de la academia, la sociedad civil, el sector público y privado, para explorar los desafíos y soluciones sobre el futuro de las reglas de origen en el complejo mundo del comercio internacional global y las aduanas, estableciendo diálogos acerca de los desafíos y los beneficios que las reglas de origen suponen para el desarrollo del comercio internacional. Esta instancia internacional fue una oportunidad única de Chile -y en particular del Servicio Nacional de Aduanas- para fortalecer vínculos con las Aduanas de la región y el resto del mundo, acercando a la ciudadanía emprendedora a un intercambio de experiencias y aprendizaje en el ámbito de las reglas de origen por parte de los principales expertos nacionales e internacionales.

d. Agenda de Productividad 2023.

Aduana forma parte de la agenda de productividad que tiene como objetivo contar con un Estado ágil y moderno, capaz de dar respuesta oportuna y otorgar certeza para la tramitación de proyectos de inversión. Para ello se trabaja en mejorar el crecimiento y la calidad de vida de la ciudadanía, y hacerlo de manera sostenible, por lo que es clave crear condiciones para hacer crecer la inversión. Entre los diversos factores habilitantes para la inversión, el Servicio colabora desarrollando las siguientes aplicaciones en la ventanilla única del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX):

- Incorporación de los servicios de “Exportación de servicios” a SICEX. Para facilitar el comercio de las exportaciones de servicios, Aduana y SICEX del Ministerio de Hacienda, trabajaron en un nuevo modelo operativo para presentar los Documentos de Salida de la Exportación de Servicios (DUS y DUSSE) en la plataforma web de SICEX. Se finalizó la construcción del módulo y se continuaron con mejoras específicas para una mejor amigabilidad en el uso de este, en especial la integración de facturas con el Servicio de Impuestos Internos y el módulo de autenticación.
- Aduana contribuyó en los proyectos de interoperabilidad Aduana-SICEX- Ventanilla Única Marítima (VUMAR) y Aeroportuaria, proyecto que permite disponer de información anticipada y digital de los eventos y documentos exigidos en aduana para el arribo y zarpe de las naves. Este proyecto se implementará durante el año 2024.

- Modernización de envíos postales de ingreso al país. Con este proyecto, se espera contribuir a una reducción en los tiempos del despacho, contar con información anticipada a nivel de sistemas que permita ejecutar procesos de selectividad con énfasis en el riesgo y el valor de las mercancías, de manera de poder aumentar la recaudación tributaria y a su vez que la información sistematizada permita reducir la evasión tributaria y disponer de la trazabilidad y tiempos del despacho de las operaciones postales. Durante el año se realizaron acciones para mejorar el rendimiento de los intercambios en producción.
- Masificación SICEX Importaciones. Proyecto cuyo objetivo es la tramitación de todos los tipos de operación de ingreso a través de este Sistema Integrado. Durante el año se habilitaron 15 operaciones de ingreso para ser tramitadas en este sistema.

e. Operador Económico Autorizado (OEA)

El Programa Operador Económico Autorizado es un programa voluntario, basado en el II pilar del marco SAFE, que se basa en el interés de las empresas de garantizar la seguridad de sus operaciones y de la Aduana de certificar que cumple los estándares aduaneros y de seguridad, con el objetivo de garantizar, a través de una alianza público – privada, la seguridad de la cadena logística de comercio exterior, lo que deriva en mejoras en la eficiencia de los procesos de la cadena de suministro. Durante el año 2023, Aduana certificó ocho nuevos operadores OEA y otorgó la recertificación de otros siete operadores. Además, reinició desde la Alianza del Pacífico, la ejecución del Plan de Acción entre la Alianza del Pacífico y los Estados Parte del Mercosur, en cuanto a las negociaciones sobre el texto de reconocimiento mutuo de los programas de Operador Económico Autorizado (OEA).

f. Donaciones.

En el año 2023 se realizaron 73 donaciones de mercancías a instituciones sin fines de lucro. Esta iniciativa se enmarca en la normativa legal vigente sobre donaciones, específicamente, artículo 152 de la Ordenanza de Aduanas, que permite que el Servicio Nacional de Aduanas pueda llevar a cabo este tipo de entregas a instituciones o establecimientos, sin fines de lucro y que sirven para el cumplimiento de objetivos sociales. Destacándose el aporte a Bomberos de Chile con la entrega de vehículos que permiten la constante capacitación de los integrantes del cuerpo de bomberos.

g. Participación y Acuerdos Internacionales.

El trabajo conjunto y coordinado de Aduanas con el Servicio de Impuestos Internos permitió suscribir un nuevo Acuerdo anticipados de

los precios de transferencia entre SII, contribuyentes y aduanas. Estableciéndose la aceptabilidad del valor en aduana de las operaciones de importación del contribuyente solicitante, no solo para efectos aduaneros sino también para efectos tributarios.

Adicionalmente, se participó en una serie de iniciativas en materias de acuerdos internacionales:

- Acuerdo de Libre Comercio Chile – Perú. Se revisó y actualizó la lista de desgravación por actualización de Nomenclatura.
- Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico (CPTPP). Se prepararon listas y documentos normativos para la implementación de la puesta en marcha del Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico (CPTPP).
- A nivel bilateral, el Servicio Nacional de Aduanas participó en la negociación de los capítulos de Facilitación de Comercio y Propiedad Intelectual en la modernización del Tratado de Libre Comercio con el Acuerdo Europeo de Libre Comercio (EFTA) (la que se espera concluya en 2024) y Corea del Sur; y en capítulo de Facilitación de Comercio del Acuerdo de Alcance Parcial con la República de Trinidad y Tobago, negociación que finalizó en diciembre de 2023.

h. Infraestructura Aduanera y tecnología.

En el año 2023, en materia de infraestructura el Servicio Nacional de Aduanas inauguró las nuevas dependencias de la Aduana Regional de Talcahuano correspondiente al edificio destruido originalmente por el tsunami del año 2010. Este representa el primer edificio de la institución con certificación de edificio sustentable (CES). Destacando la calidad del ambiente interior, la eficiencia energética, el consumo eficiente y la reducción del consumo de agua, entre otras. Marcando un verdadero hito para la institución, la región y la macrozona sur. La inversión de \$ 3.500 millones fue realizada por el Ministerio de Obras Públicas.

Adicionalmente se realizó la mantención de obras de emergencia de macrozonas (OMEM), lo que permitió entregar y devengar en regiones más de \$200 millones, para mantenimiento de rápidas y expeditas construcciones e intervenciones menores en edificaciones operativas y de habitabilidad, tanto en oficinas institucionales como en pasos fronterizos.

En el marco de la nueva concesión del Puerto Terrestre Los Andes (PTLA), el Servicio fue un actor relevante en la mesa implementada por el Departamento de Concesiones del MOP, para el diseño de las soluciones de corto, mediano y largo plazo, para dar respuesta a los nuevos y crecientes flujos de camiones que circulan por la ruta 60 CH desde y hacia el Complejo Fronterizo Los Libertadores y que, como parte del proceso de internación/salida de carga, deben realizar los procesos administrativos, legales y logísticos en el PTLA. En este

sentido el Servicio intervino tanto en el diseño de las necesidades físicas para albergar los procesos de Aduana en la nueva concesión, como en el diseño de soluciones de corto y mediano plazo para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía respecto de los problemas derivados del actual emplazamiento y procesos asociados al funcionamiento del puerto terrestre.

En el área tecnológica, durante el año 2023, el Servicio licitó los servicios de diseño e implementación de arquitectura base para soportar sus procesos de fiscalización y ampliar sus capacidades de análisis y trazabilidad. El objetivo es construir sobre plataforma cloud nuevos módulos de registro, control y seguimiento de las operaciones de fiscalización. Junto con ello, disponer de una estructura de datos que permita procesar y registrar el proceso.

El proyecto original de Base de Datos en la nube evolucionó a un proyecto de mayor alcance denominado “Servicio de cloud computing, adopción, migración y modernización de base de datos y aplicaciones”, cuyo primer objetivo es comenzar el proceso de migración a la nube de la base de datos junto con las aplicaciones que hacen uso de ella. Lo anterior, permitirá implementar proyectos bajo un modelo que permita usar y consumir tecnología para aplicaciones, cómputo y almacenamiento, de forma accesible. Además, permite mayor velocidad en el despliegue de soluciones y tener elasticidad para que los sistemas puedan adaptarse a las demandas variables que requiera Aduanas y los operadores de comercio exterior.

Con el objetivo de garantizar la segura operación de los equipos de RX, el Servicio en conjunto con la Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN), desarrolló los manuales de “Operación Radiológica Operacional para los Camiones” y “Operación de Portales de RX”, que estandarizan tanto los requisitos para la operación de sus equipos como para el resguardo de los funcionarios. Este esfuerzo permitió que hoy, tanto los equipos como el funcionariado que desempeña sus funciones en ellos, estén respaldados por protocolos de actuación que permiten prevenir accidentes y establecer estándares mínimos para las zonas de operación de los equipos, cumpliendo estrictamente con la normativa de la CCHEN.

I. Innovación

El Servicio Nacional de Aduanas debe controlar el ingreso y salida de vehículos del país. Esto implica que la ciudadanía cada vez que requiere desplazarse vía terrestre a otro país, debe presentarse en la frontera y declarar el vehículo en un formulario aduanero denominado “Formulario único” (FU) que permite individualizar a la persona conductora y las características del vehículo. Como ejemplo, el Paso fronterizo Dorotea, ubicado en Punta Arenas, representa la segunda frontera nacional con más títulos (FU) emitidos por Aduana, con una alta demanda de atención al público, destinando 2 de los 3 módulos

dispuestos de atención para emitir estos títulos. Esto genera aglomeraciones en las horas de mayor afluencia diaria y principalmente los fines de semana.

Los residentes en las Zonas Australes (Punta Arenas, Puerto Aysén, Coyhaique) que habitualmente se desplazan a Argentina, pueden acceder a un beneficio exclusivo para cruzar la frontera, utilizando la llamada **“Tarjeta de Tránsito Vecinal”**, que fue creada originalmente como un formulario en papel que se confeccionaba cada vez que un pasajero se presentaba en la frontera y por lo mismo tenía baja aceptación, por lo que el año 2023, para facilitar su uso, Aduanas digitalizó la “Tarjeta de tránsito vecinal (TVF)”.

Los datos al primer cuatrimestre del año 2023 demuestran el comportamiento del proceso de salida de vehículo por la avanzada fronteriza Dorotea antes de digitalizar la tarjeta de tránsito vecinal, donde el promedio de documentos de FU tramitados era de 9.326, con relación a 450 tarjetas de tránsito vecinal tramitadas en formato papel. Con la implementación de la Tarjeta de tránsito vecinal en formato digital hubo un incremento de 211% en las tramitaciones de este tipo de documentos, versus el 27% de aumento en las tramitaciones de FU, información cuantificable a noviembre del año 2023.

Esta iniciativa fue la idea ganadora del Programa “Impulsando la Innovación en el Servicio Nacional de Aduanas”, creado en el año 2023 con el objetivo de incentivar la participación y fomentar el involucramiento del funcionariado en desarrollar ideas innovadoras que solucionen una problemática identificada. Del total de iniciativas presentadas, se eligieron 25 que fueron perfeccionadas durante el programa.

j. Calidad de servicio

Para optimizar la calidad de servicio y la experiencia usuaria, el Servicio gestionó cursos de comunicación inclusiva. Según datos de la Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia (ENDIDE), el número de personas que viven en situación de discapacidad de origen auditivo en Chile es alto, por lo que como servicio público que atiende a la ciudadanía necesitamos comprender las necesidades de las personas usuarias con esta condición, generando esfuerzos para que el funcionariado cuente con herramientas de comunicación efectivas, esperando que usuarios puedan sentirse respetados y comprendidos. Por ello, en el año 2023 se impartieron cursos a nivel nacional en lengua de señas, al funcionariado de OIRS y Fiscalizadores, centrándose en contenidos prácticos para interactuar de manera positiva con personas en situación de discapacidad auditiva.

El Servicio logró nuevamente la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Manteniendo el compromiso institucional de mejorar la calidad de atención a la ciudadanía.

En estos años, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ha permitido internalizar en el funcionariado el mejoramiento continuo, incorporando cada año nuevos procesos al alcance de este Sistema.

El alcance actual del SGC es el proceso de Despacho de Mercancías en las Aduanas de Arica, Antofagasta, Coquimbo, Los Andes, Valparaíso, San Antonio, Metropolitana, Talcahuano, Osorno, Puerto Montt y Coyhaique. En la Dirección Nacional del Servicio, forman parte del alcance: procesos del Departamento de Estudios, Departamento de Auditoría Interna y de las Subdirecciones de Informática, Administrativa, Recursos Humanos, Técnica y Jurídica.

4. Mejorar integralmente las competencias y condiciones del funcionariado

a. Transversalización del Enfoque de Género.

Durante el año 2023, el Servicio Nacional de Aduanas presentó el primer “Protocolo de abordaje integral para la prevención, orientación y erradicación de la violencia contra las mujeres”, en el marco de la conmemoración mundial del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. Este trabajo fue destacado principalmente por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, por ser el primer Servicio en incorporar los principios de Yogyakarta en el documento, lo que reafirma el compromiso de la institución con el trabajo en la erradicación de la violencia y todo tipo de discriminación. Entre las acciones para la Prevención de la Violencia Laboral (procedimiento MALS), se destaca campaña comunicacional con testimonios, análisis estadístico con el objeto de focalizar la intervención psicosocial en las aduanas, e identificación de mejoras al procedimiento que permitan mayor comprensión y fluidez en los procesos de denuncia.

En el marco del Programa de Género y PMG 2023, se capacitó en materias de género al 31% de la dotación nacional, de ese total un 63% son funcionarias. Se destaca la designación de encargadas y encargados de género en regiones, esto permitirá en el año 2024 avanzar hacia la transversalización.

Otro importante reconocimiento de Aduanas fue en su rol de Copatrocinador APEC en estudio sobre “Incorporación de la perspectiva de género en las administraciones aduaneras: una base sostenida en métricas” dirigido por economía APEC Nueva Zelanda, el cual finalizó en abril del año 2023.

b. Recuperación de la capacidad operativa en aduanas regionales.

En el año 2023, se inició un plan de recuperación de la capacidad operativa en aduanas, a través de la ejecución de un plan de contrataciones que permitió incorporar al Servicio a un total de ciento veinte nuevas contrataciones. Llamándose a concurso al 90 % de los cargos de segundo y tercer nivel jerárquico, concretando la titularidad del 61 % de estos, lo que contribuye significativamente a fortalecer los planes de trabajo y al liderazgo en la gestión del personal de la institución. Este proceso se llevó adelante con una visión centrada en el funcionamiento operativo de las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduana.

Cabe destacar que el año 2023 permitió aplicar por primera vez la modalidad de teletrabajo, superada la alerta sanitaria y orientándose bajo una nueva regulación a un trabajo en domicilio con principios que conjugan la eficiencia y la eficacia en el desempeño de las labores, con principios de conciliación familiar y laboral. Así, 109 funcionarios y funcionarias a nivel nacional iniciaron este piloto, lo que permitió que al final del año se contara con la aprobación de DIPRES para emitir el respectivo reglamento y ser parte de los servicios públicos con esta modalidad de trabajo regulada hasta el año 2026.

c. Fortalecer los ambientes de trabajo y las capacidades del funcionariado.

En el marco del Programa de calidad de vida laboral, se desarrollaron una serie de actividades, entre las que destaca el plan de acompañamiento para fortalecer los ambientes laborales en aduanas regionales; instancias de encuentro de la familia aduanera a través de la celebración de Navidad a nivel nacional; generación de espacios de reflexión y desarrollo a través de la realización de talleres sobre gestión emocional, resolución de conflictos, equipos de trabajo, buen trato y prevención de alcohol y drogas; y elaboración y ejecución de proyectos para realizar actos de Reconocimiento, basados en la Política Institucional.

d. Probidad.

Otro importante esfuerzo realizado durante el año 2023 fue la realización de encuestas al funcionariado en materia de probidad, instancias que permitieron realizar talleres en temas de corrupción en el mundo público, y que convocaron la generación de instancias para detectar y combatir la corrupción con excelencia, integridad y responsabilidad social. El resultado de estas jornadas contribuyó a una nueva política de probidad, y a la constitución de un Departamento de Contraloría interna. Destacando el deber de desempeñarse con rectitud en el ejercicio de la función pública y buscar la consecución del bien

común y no anteponer el interés personal o particular, lo que se refuerza tanto para las autoridades como para el funcionariado, considerando que estamos comprometidos al servicio de las personas como funcionarios públicos.

e. Fortalecer las capacidades para el control/fiscalización aduanera.

El año 2023 se impartió en modalidad b-learning la Fase de Fiscalización del **Plan de Formación Integral Aduanero (PFIA)**, incorporando un módulo de Gestión de Riesgos, ajustando la duración de los módulos de Gestión Documental-Documento Simplificado y Operaciones de Zonas Primarias e incorporando en la etapa presencial la realización de situaciones simuladas del proceso de Aforo de Mercancía.

Con la aprobación del **“Plan de Adquisición y Renovación de Camiones y Portales RX para el Control de Cargas”** en el marco del proyecto de lucha contra el crimen organizado, el Servicio implementó un plan para aumentar el número de operadores licenciados para la operación de estos nuevos equipos, generando plan de licenciamiento para operadores de equipos de RX, que permita en 2 años aumentar la base de funcionarios/as licenciados/as garantizando la operación de estos nuevos equipos. Como resultado de lo anterior, durante el año 2023 se licenciaron 81 funcionarios/as de las diferentes aduanas del país, los que, además de su licencia de operación, fueron capacitados/as para garantizar que los nuevos equipos cuenten con las habilidades y competencias necesarias para darles el mayor rendimiento.

f. Liderazgo en sostenibilidad del cambio climático.

El Servicio Nacional de Aduanas accionó un importante compromiso con el medio ambiente al obtener la acreditación que cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero a nivel organizacional, de acuerdo con los requisitos del Programa HuellaChile y la NCh-ISO 14064/1:2019 del año 2022, impulsado por el Ministerio de Medio Ambiente.

Este reconocimiento se basa en la medición del consumo energético de las personas funcionarias y dependencias correspondientes a los cuatro edificios de la Dirección Nacional de Aduanas, lo que significa un primer paso para elaborar estrategias de reducción y compensación de las emisiones de gases en un esfuerzo institucional que colabora en la mitigación del cambio climático.

Asimismo, Aduanas continúa en su compromiso por trabajar y lograr un lugar de trabajo sustentable y que cuide el medio ambiente con un plan de gestión medioambiental que regula objetivos y acciones en gestión

energética, vehículos, hídrica, papel, residuos, bajas de muebles y compras sustentables.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

I. Potenciar la estrategia de Fiscalización.

1. Implementar el “Proyecto de Ley de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias dentro del pacto por el crecimiento económico, el progreso social y la responsabilidad fiscal”. El objetivo del proyecto consiste en modificaciones a la Ordenanza de Aduanas, para afianzar el rol fiscalizador y recaudador, junto con reestructurar la institucionalidad orgánica de Aduanas, dotándolo de una estructura acorde y funcional para ejercer las atribuciones que la ley le encomienda, a través de tres medidas: modificación a la Ordenanza, eliminación del De Minimis a las operaciones de Courier, y por último, fortalecimiento de los procesos de fiscalización para la lucha contra la evasión tributaria, crimen organizado y aumento de la recaudación.

2. Fronteras Críticas: Con el objetivo de proporcionar condiciones de habitabilidad y robustecer la capacidad de control a lo largo de la frontera de nuestro país, surge el **Plan Nacional de Complejos Fronterizos**. En él, se busca establecer los requerimientos de los servicios presentes en los pasos fronterizos, para operar las veinticuatro horas de la semana. En una primera etapa, se han priorizado seis puntos de control: Chacalluta, Chungará y Colchane, Los Libertadores, Cardenal Samoré y Monte Aymond.

3. Ampliación del Despacho en Frontera. Para el año 2024 se iniciará la ampliación del Despacho en Frontera a Chacalluta, Cardenal Samoré y Pino Hachado, tres de los puntos de control fronterizo con mayor flujo de camiones en Chile. Esta iniciativa permitirá agilizar y reducir los costos de aquellas cargas de importación que, habiendo cumplido con los requisitos de elegibilidad y con la tramitación conforme del proceso de internación.

4. Certificación de nuestra Escuela de Adiestramiento Canino según los estándares de la Organización Mundial de Aduanas, brindando capacitación al personal y adquiriendo equipos para cuidar y mantener a los binomios caninos, para convertir a nuestro servicio en una barrera infranqueable contra el crimen organizado y garantizar la seguridad en las aduanas de nuestro país.

II. Contribución a la disminución del crimen organizado.

1. En el marco de la Política Nacional contra el Crimen Organizado, se implementará el **Plan de Adquisición y Renovación de Camiones y Portales RX para el Control de Cargas (2023-2025)**. Durante el

año 2024, el Servicio deberá iniciar y concretar los procesos licitación para la adquisición de, al menos, seis equipos para las aduanas de Arica, Los Andes y Talcahuano, lo que implicará su implementación en base a gestión de riesgo. Paralelamente, la llegada de los nuevos equipos también involucrará la implementación de un plan de traslado de equipos antiguos, para que aquellos que aún no han alcanzado el límite de su vida útil puedan ser destinados a apoyar la función fiscalizadora en los puntos de control que hoy no cuentan con equipos de estas características.

2. En este marco uno de los principales desafíos se enmarca en reforzar la lucha contra el crimen organizado en los puntos de control aduaneros. En primer lugar, se contempla la implementación del **Programa Mundial de Contenedores**, una iniciativa que asegura una inspección de los contenedores que llegan a estos puertos mediante procesos de fiscalización basados en inteligencia, con herramientas de apoyo para la fiscalización, para lo que formulamos un Plan de Inversión de Equipos de Tecnología No Invasiva en el Programa de Crimen Organizado.

3. Plan de Desarrollo de Habilidades y Competencias para Operadores de Equipos de RX. Dada la implementación y fortalecimiento de la estrategia de combate al crimen organizado, para el año 2024 el Servicio Nacional de Aduanas desarrolló un Plan para que los funcionarios y funcionarias mejoren sus competencias para el análisis de imágenes de RX.

4. En el área de Evasión, para el año 2024 el principal desafío es consolidar el modelo de fiscalización del área de evasión con un fuerte foco en la identificación y persecución de delitos aduaneros vinculados al lavado de activos y crimen organizado. Para ello, se continuará fortaleciendo la coordinación interinstitucional entre Aduana y otros organismos del estado como SII, UAF, TGR, COCHILCO, que participan en mesas de trabajo y en operativos de fiscalización conjuntos. Entre las principales mesas de trabajo se destacan las siguientes: Mesa Intersectorial de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; Mesa de Trazabilidad Fiscal Minera; Mesa Interinstitucional de Servicios de Hacienda.

III. Facilitar y agilizar el comercio exterior.

1. Liderar el Comité Técnico del Operador Económico Autorizado a contar de marzo del año 2024, al asumir Chile la Presidencia Pro Tempore de la Alianza del Pacífico.

2. En materias del Programa Operador Económico Autorizado (OEA), colaborar en la suscripción del Arreglo Mercosur - Alianza del Pacífico, actualmente en trámite.

3. Acreditación del Laboratorio Químico, como Laboratorio de ensayo bajo Norma NCh-ISO 17025:2017. El Departamento Laboratorio

Químico, se encuentra postulando a la acreditación ante el Instituto Nacional de Normalización, como Laboratorio de ensayo bajo la Norma NCh-ISO 17025:2017, se espera contar con la acreditación y su respectivo certificado al término del primer semestre del año 2024. Con este hito el Laboratorio Químico será el primer laboratorio en Chile, acreditado para ensayos analíticos de productos del litio.

4. Trabajo de implementación con SICEX. Completar la masificación de operaciones de importación, lo que contempla la habilitación de 16 tipos distintos de operaciones de ingreso; integración con VUMAR para la presentación del encabezado de manifiesto marítimo; concluir el proyecto postal con la tramitación de la importación simplificada y V°B° por SICEX y el consenso del proceso operativo con todos los actores intervinientes; implementar la etapa dos del proyecto de Interoperabilidad Aeroportuaria que pondrá a disposición de los interesados información de la trazabilidad de las cargas.

5. En aspectos de mejora a los procesos internos y agilización de las respuestas para el desarrollo y mantención de la infraestructura del Servicio para la fiscalización, durante el año 2024 se abordarán las siguientes directrices: Consolidación de las mantenciones de obras de emergencia de las macrozonas; Habilitar nuevo edificio de la Administración Regional Aduana Aysén; iniciar el proceso de obra del nuevo control aduanero Quillagua, previa toma de razón de la Contraloría General de la República; asimismo, se trabajará en la obtención del decreto identificadorio para iniciar la licitación de obras del nuevo control aduanero de El Loa.

6. En materias de destrucciones y donaciones, se trabajará con las Direcciones Regionales y Administraciones de Aduana para aumentar los espacios en los diferentes almacenes. Además de gestionar alianzas estratégicas con el sector privado para agilizar los procesos de destrucciones y donaciones de mercancías almacenadas en los almacenes administrados por privados. Se buscará lograr la destrucción de vehículos y otras mercancías a través de un proceso amigable con el medio ambiente y las políticas gubernamentales al respecto. Como también se trabajará el Proyecto de Chatarrización de los Vehículos Incautados por Aduana, que busca dar una salida definitiva a los vehículos que mantenemos incautados y a resguardo de nuestro Servicio, un total aproximado de 2.800 vehículos desde Arica a Punta Arenas, la evaluación de proyecto de chatarrización es liderado por la Subdirección Jurídica, Subdirección Administrativa, Departamento de Operaciones y Subdirección de Fiscalización.

IV. Mejorar integralmente las competencias y condiciones del funcionariado

1. Actualización de la Política de Gestión de Personas y proponer una metodología para el levantamiento de brechas de competencias del funcionariado, que permita diseñar y ofrecer alternativas de

capacitación y formación efectivas, que apalanquen la estrategia y metas institucionales.

2. Se desarrollará la segunda fase del estudio de dotación que considera una propuesta de estructura organizacional, el dimensionamiento de dotaciones en la dirección nacional y propuesta de modelo de operación. Los resultados de este estudio permitirán revisar la estructura actual de la Subdirección de Recursos Humanos y su ajuste a las nuevas necesidades y desafíos del Servicio.

3. Se fortalecerán los mecanismos para la prevención de la violencia laboral, a través de la entrega de herramientas a jefaturas para identificar las causas de la violencia y generar acciones de prevención con sus equipos. Esto con apoyo de Campaña Comunicacional de Sensibilización y compromisos. Además, se realizará el levantamiento y actualización de las tensiones conciliatorias en la Institución a fin de definir nuevas medidas de conciliación; diseñaremos un Programa de Calidad de Vida Laboral con base participativa a través de la evaluación previa; evaluaremos el estado de los Ambientes Laborales y los factores de riesgos psicosociales a través de la aplicación del cuestionario de Evaluación Ambiental Laboral -Salud Mental (CEAL_SM) de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

4. Durante el 2024 se implementarán lineamientos dictados por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) en materias de género; se promoverá e impulsarán los acuerdos establecidos en Acta de Establecimiento de la Comunidad Regional de Mujeres en Fronteras de la Región de las Américas y el Caribe; avanzaremos hacia la transversalización y la perspectiva de género mediante los indicadores establecidos a nivel ministerial (PMG 2024, Programa de Género 2024, Compromisos Ministeriales Transversales (CMT) y Plan Nacional de Igualdad (PNI)).

5. Se seguirá trabajando de manera articulada en nuestro rol de copatrocinadores en el estudio “Incorporación de la perspectiva de género en las administraciones aduaneras: una base sostenida en métricas”, liderado por la economía de Nueva Zelanda del Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC). En esta segunda etapa liderada por la Aduana de Perú, el proyecto busca empoderar a las mujeres en el trabajo de primera línea en Aduanas.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	35
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	44
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	45
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	46
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	48
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	50

Anexo 1: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Contrata	676	80.76%	851	72.61%	1.527
Planta	161	19.24%	321	27.39%	482
Total	837	100.00%	1.172	100.00%	2.009

Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	172	20.55%	232	19.80%	404
Directivos	19	2.27%	34	2.90%	53
Auxiliares	1	0.12%	58	4.95%	59
Profesionales	262	31.30%	270	23.04%	532
Administrativos	227	27.12%	255	21.76%	482
Total	837	100.00%	1.172	100.00%	2.009

Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
24 AÑOS O MENOS	4	0.48%	8	0.68%	12
ENTRE 25 y 34 AÑOS	109	13.02%	121	10.32%	230
ENTRE 35 y 44 AÑOS	283	33.81%	323	27.56%	606
ENTRE 45 y 54 AÑOS	265	31.66%	343	29.27%	608
ENTRE 55 y 59 AÑOS	97	11.59%	164	13.99%	261
ENTRE 60 y 64 AÑOS	49	5.85%	140	11.95%	189
65 Y MÁS AÑOS	30	3.58%	73	6.23%	103
Total	837	100.00%	1.172	100.00%	2.009

Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	1	10.00%	2	50.00%	3
Reemplazo	9	90.00%	2	50.00%	11
Total	10	100.00%	4	100.00%	14

**Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada
(mujeres y hombres)**

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	1	10.00%	2	50.00%	3
Administrativos	9	90.00%	2	50.00%	11
Total	10	100.00%	4	100.00%	14

**Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio
(mujeres y hombres)**

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	8	53	126
(b) Total de ingresos a la contrata año t	9	53	138
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	88,89%	100,00%	91,30%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	8	49	118
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	8	53	126
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	92,45%	93,65%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	76	89	85
(b) Total dotación efectiva año t	1.980	1.950	2.009
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	3,84%	4,56%	4,23%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	3	6	3
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	36	38	32
Otros retiros voluntarios año t	28	27	25
Funcionarios retirados por otras causales año t	9	18	25
Total de ceses o retiros	76%	89%	85%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	12	55	143
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	76	89	85
Porcentaje de recuperación (a/b)	15,79%	61,80%	168,24%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	18	5	9
(b) Total Planta efectiva año t	546	505	482
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	3,30%	0,99%	1,87%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	16	62	35
(b) Total Contratos efectivos año t	1.434	1.445	1.527
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	1,12%	4,29%	2,29%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	1486	1261	1245
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.980	1.950	2.009
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	75,05%	64,67%	61,97%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	38658	29757	31303
(b) Total de participantes capacitados año t	3867	2609	3283
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	10,00	11,41	9,53

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	5	4	4
(b) N° de actividades de capacitación año t	100	142	132
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	5,00%	2,82%	3,03%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	4	10	8
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.980	1.950	2.009
Porcentaje de becados (a/b)	0,20%	0,51%	0,40%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	3170	3248.75	3618
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.980	1.950	2.009
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,60	1,67	1,80

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	783	952.67	699
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.980	1.950	2.009
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,40	0,49	0,35

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	220	108.75	121
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.980	1.950	2.009
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,11	0,06	0,06

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	506	9519.60	34208
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.980	1.950	2.009
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,26	4,88	17,03

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	1795	1746	1717
Lista 2	4	4	3
Lista 3	0	0	2
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	1.799%	1.750%	1.722%
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.980	1.950	2.009
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	90.86%	89.74%	85.71%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			SI

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			SI

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	9	53	138
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	11,11%	0,00%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	1	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	50,00%	0,00%	0,0%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	2	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	1	0
Porcentaje (a/b)	100,00%	0,00%	0,0%

Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

Iniciativa	Estado de Avance
Establecer por ley la obligación de organismos públicos (Aduanas, CMF, UAF, PDI, Banco Central, entre otros) de entregar al SII información necesaria para la fiscalización tributaria cuando lo requiera, a pesar de carácter reservado	En diseño
Fortalecer las capacidades de fiscalización de las instituciones estatales relacionadas en esta materia.	Terminado
Fortalecer y dotar de más recursos al Servicio Nacional de Aduanas para incrementar el personal y modernizar sus capacidades tecnológicas, especialmente en el manejo de tecnologías de la información.	En diseño

Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

Medidas

Medidas	Resultados
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Se diseñó el "Protocolo de abordaje integral para la prevención, orientación y erradicación de la violencia contra la mujer", el cual aborda integralmente la violencia hacia las mujeres con acciones de orientación, sensibilización y promoción de buenas prácticas para su prevención con la finalidad de sensibilizar y generar conciencia de género respecto a la violencia contra la mujer en el ámbito público (fuera del hogar) y privado (dentro del hogar). Asimismo, proporcionará herramientas a las personas funcionarias designadas en el año 2024 para realizar primera acogida para prevenir, detectar y derivar situaciones relacionadas con esta problemática. El Protocolo fue aprobado mediante la resolución exenta N°3.941 del 14.11.2023, emitida por la Directora Nacional, Sra. Alejandra Arriaza Loeb y difundido entre todos el funcionariado. Cabe destacar que con fecha 23.11.2023 se realiza el lanzamiento del Protocolo en una reunión con la Ministra de la Mujer, Antonia Orellana y la coordinadora de Género del Ministerio de Hacienda, en el marco de la conmemoración mundial del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.
Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	El Plan de Actividades de Capacitación (PAC) 2023, aprobado mediante Resolución N° 448 de fecha 06.02.2023, autoriza el "Curso de género avanzado" para jefaturas, pertenecientes a estamentos Directivos, Profesionales y Fiscalizadores, por un total de 16 horas. De acuerdo lo anterior, el curso fue realizado durante el mes de agosto, del cual aprobaron 79 funcionarios/as de los 80 inscritos al curso. Además, es importante destacar que, en este curso, se avanzó en el análisis de variables de género que afectan tanto a la organización como a los productos y servicios estratégicos. Este proceso identificó inequidades, brechas y barreras (IBB), así como las necesidades diferenciadas por sexo de la población
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Durante el año 2023 se realizó sensibilización de los 5 ejes declarados en la Política de igualdad de Género del Servicio Nacional de Aduanas, es decir: Eje 1 "Inclusión y No Discriminación de Género", en el marco de la campaña del Mes del Orgullo, se difunde el Eje 1 con el objetivo de promover la plena inclusión y participación de las mujeres, diversidades y disidencias sexogenéricas en el que hacer del Servicio, a fin de eliminar las barreras relacionada a prácticas opresivas o discriminatorias, sea por sexo, género, identidad de género y orientación sexual. También se informó al funcionariado del significado de cada color de la bandera LGBTIQ+ como también el significado de la sigla. Además, se desplegó la bandera LGBTIQ+ de la diversidad en las Aduanas a lo largo del país en el marco del compromiso de la institución por la no discriminación. Eje 2 "Perspectiva de Género en el Servicio Nacional de Aduanas", se actualizan las políticas, planes y programas incorporando la perspectiva de género para instaurar transversalmente la perspectiva de género, con el objetivo de lograr una cultura de igualdad de género en el Servicio, lo cual aborda: Procedimiento de reclutamiento y Selección, Denuncias MALS con Perspectiva de Género, Programa de Prevención de Riesgos, Detección de Necesidades de Capacitación. Eje 3 "No a la Violencia de Género", en el marco de la campaña del 25N: Día Internacional de la Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres, se diseña el material de difusión y sensibilización abordando la declaración estrategia de la Política de Igualdad de Género, informando ¿qué es la violencia de género? y cómo se puede combatir la violencia de género. Además, se generó y difundió el protocolo de abordaje integral para la prevención, orientación y erradicación de la violencia contra las mujeres. Eje 4 "Mujeres Aduaneras, liderazgo y participación en la toma de decisiones", se difundieron las líneas orientadoras en este tema y se realizó un conversatorio sobre este eje, esta actividad se dividió por macrozonas sur, norte, centro y Dirección Nacional. Eje 5 "El rol del Servicio Nacional de Aduanas en el Comercio Exterior con perspectiva de género", se realiza difusión interna y externa donde se aborda las políticas que buscan disminuir las brechas y/o barreras de género en el comercio internacional aumentando la participación de las mujeres en el sector exportador para fomentar su empoderamiento económico y así combatir la segregación de género en el mercado laboral.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
<p>Copatrocinador APEC en estudio sobre "Incorporación de la perspectiva de género en las administraciones aduaneras: una base sostenida en métricas"</p>	<p>El Servicio Nacional de Aduanas participó en el "Workshop on Advancing Gender Equality in APEC Customs Administrations", en la ciudad de Palm Springs, California, actividad que es parte de un proyecto presentado en Nueva Zelanda al foro del Subcomité de Procedimientos Aduaneros (SCCP). Al evento asistieron representantes de diversas Economías APEC. En esta actividad el Servicio Nacional de Aduanas dio cuenta de los avances y logros en materia de Género en la Aduana chilena, entre los que cuentan el lanzamiento de la Política de Igualdad de Género y exitosas capacitaciones realizadas en la materia. Además, se dio a conocer las experiencias de las demás Aduanas participantes, visibilizando los estándares y métricas que permiten evaluar las brechas generales existentes. Al respecto, en la jornada se presentaron los resultados de un estudio de brechas de género de las Economías participantes, donde el Servicio también fue parte. También estuvieron presentes entidades relevantes que entregan lineamientos en el tema, tales como la Organización Mundial de Aduanas y UNODC, además de la exposición de expertas de Nueva Zelanda, Chinese-Taipei, Vietnam, Estados Unidos, Australia, Perú, China y Chile, entre otras Aduanas. También en el marco del Subcomité de Procedimientos Aduaneros, el Servicio asistió al Taller "Implementando el Marco APEC para la Conectividad de la Cadena de Suministro: Foco en Digitalización de las Cadenas de Suministro de Extremo a Extremo", cuyo objetivo era explorar oportunidades y desafíos para superar los cuellos de botella críticos que impactan el desarrollo de la Economía y la integración regional. El Taller, organizado por Estados Unidos, reunió funcionarios de las aduanas de las Economías de APEC y funcionarios de comercio, así como expertos del sector privado, que discutieron sobre las barreras existentes para una digitalización eficiente de la cadena, el panorama actual, el ambiente de negocios, el rol del gobierno en la digitalización de los procedimientos comerciales transfronterizos y las áreas para el trabajo futuro. A esto se sumaron el intercambio de ideas sobre los actuales desafíos en la digitalización de las operaciones portuarias, en el comercio de bienes, tanto de la perspectiva de grandes empresas como de PYMES, y propuestas de ideas sobre los caminos a seguir a partir de las experiencias expuestas, tanto del sector público, el privado y la academia. Finalmente se realizó la Primera Reunión del Subcomité de Procedimientos Aduaneros, que estuvo presidida por Estados Unidos, Economía anfitriona de APEC 2023. La agenda del Subcomité abordó las áreas definidas como estratégicas por el Grupo: la respuesta y recuperación de la pandemia; inclusividad y mujeres en comercio; seguridad de la cadena de suministro y facilitación; aduanas verdes; digitalización; y la implementación del Acuerdo de Facilitación de Comercio de la Organización Mundial del Comercio.</p>

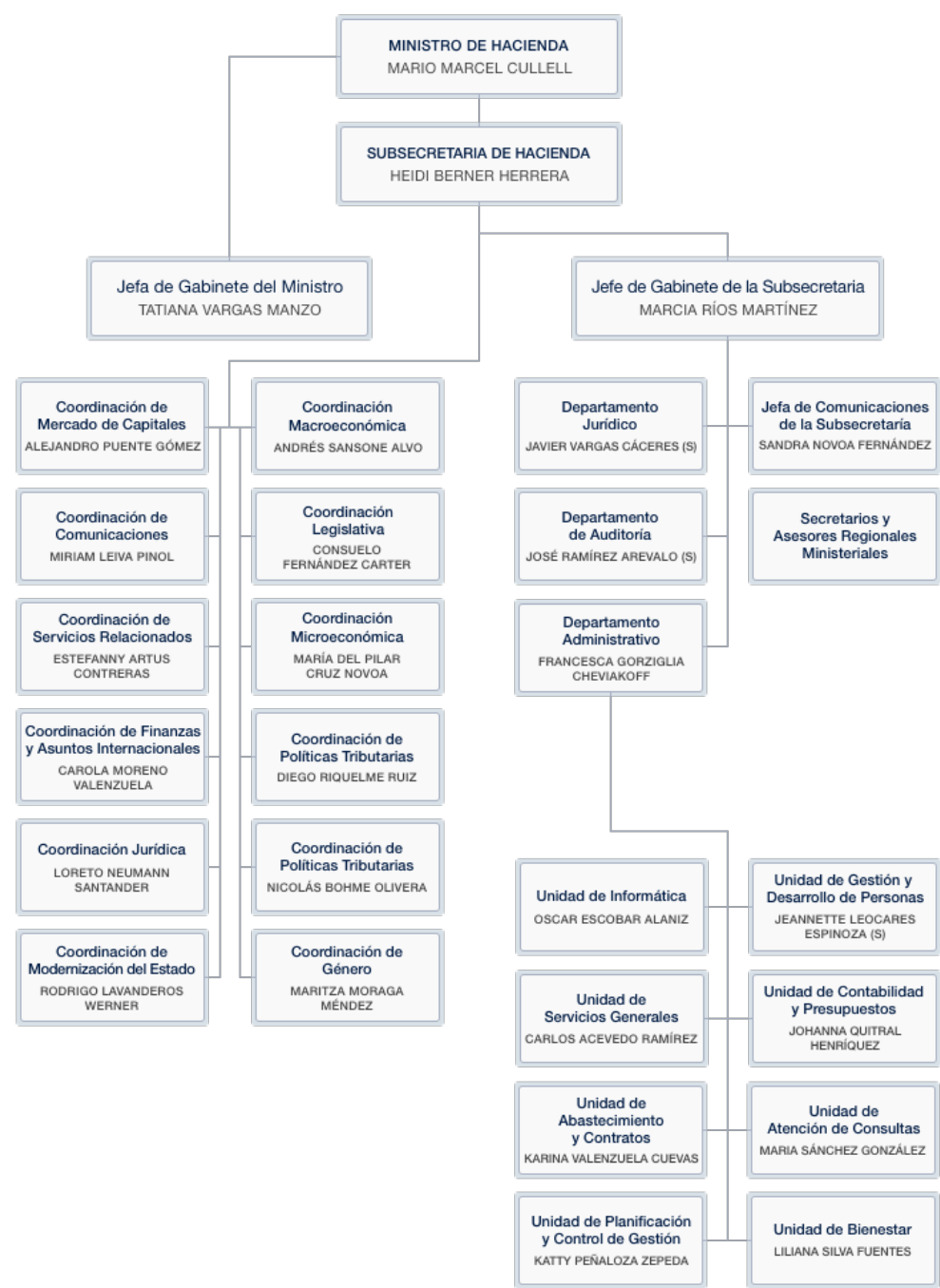
Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html
		https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html

Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Directora Nacional	Alejandra Arriaza Loeb
Subdirectora Técnica	Gabriela Landeros Herrera
Subdirector de Fiscalización	José Luis Castro Montecinos
Subdirector Administrativo	Christián Córdova Torre
Subdirectora de Recursos Humanos	Piera Santander Fuentes
Subdirectora Jurídica	María Jazmín Rodríguez Callejas
Subdirector de Informática (s)	Marcelo Reyes Stevens
Jefa Departamento Secretaria General (s)	Patricia Henríquez Ramírez
Jefa Departamento de Estudios	Patricia Paredes Salinas
Jefa Departamento Asuntos Internacionales	Andrea Ortiz Venegas
Jefa Departamento de Auditoría Interna (s)	Patricia Henríquez Ramírez
Jefe Departamento de Operaciones (s)	Cristián Merino Díaz
Jefe Departamento de Contraloría Interna	Daniel Barría Prieto
Jefe de Departamento de Inteligencia Aduanera	Jorge Thibaut Lobos