



# Cuenta Pública Participativa Servicio Nacional de Aduanas

Valparaíso, Mayo 2021



## **INDICE:**

### **1.- Resumen Ejecutivo.**

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

**3.- Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía.**

#### **3.1.- Ámbito de la Facilitación.**

##### **3.1.1.- Emergencia sanitaria.**

##### **3.1.2.- Incorporación de la Exportación de Servicios a SICEX.**

##### **3.1.3.- Proyecto Postal.**

##### **3.1.4.- Proyecto Zona Franca.**

##### **3.1.5.- Proyecto de DUS embarcada.**

##### **3.1.6.- Interoperabilidad aeroportuaria.**

##### **3.1.7.- Transformación Digital.**

##### **3.1.8.- Carpeta de Despacho Electrónica.**

##### **3.1.9.- Área Internacional.**

##### **3.1.10.- Programa Operador Económico Autorizado (OEA).**

##### **3.1.11.- Subasta Electrónica.**



#### **4.- Ámbito de Fiscalización.**

- 4.1.- Programa de Auditoría a Posteriori a Empresas.**
- 4.2.- Trazabilidad de Exportaciones Mineras.**
- 4.3.- Sistema de marcaciones de trazabilidad del tabaco.**
- 4.4.- Zona Franca.**
- 4.5.- Planes Integrados de Fiscalización.**
- 4.6.- Plan e-commerce.**
- 4.7.- Proyecto de Selectividad Inteligente.**

#### **5.- Ámbito de Gobernanza.**

- 5.1.- Recaudación aduanera.**
- 5.2.- Gestión interna del Servicio.**
  - 5.2.1.- Ejecución de Proyectos Institucionales.**
  - 5.2.2.- Gobierno Corporativo.**

#### **6.- Ámbito de Recursos Humanos.**

- 6.1.- Calidad de Vida Laboral.**
- 6.2.- Gestión del Conocimiento Aduanero.**
- 6.3.- Protocolos de Salud.**
- 6.4.- Enfoque de Equidad de Género.**

**7.- Ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.**

**7.1.- Programa Aduana Digital.**

**7.2.- Desarrollo de aplicaciones 2020.**

**8.- Ámbito de la Infraestructura y Soporte.**

**9.- Ámbito Seguridad y Gestión de datos.**

**10.- Desafíos para el período de Gobierno 2021 – 2022.**

**10.1.- Desafíos asociados al ámbito de la Facilitación.**

**10.1.1.- Transformación digital.**

**10.1.2.- Proyectos estratégicos.**

a) Modernización de envíos postales de ingreso al país.

b) Interoperabilidad aeroportuaria.

c) Embarque efectivo (DUS embarcada).

d) Proyecto zona franca.

e) Séptima enmienda del sistema armonizado.

f) Exportación de Servicios.

g) Intercambio de declaraciones aduaneras.

h) SMDA electrónicas.

**11.- Desafíos asociados al ámbito de la Fiscalización.**

**11.1.- Proyecto de Selectividad Inteligente.**



11.2.- En el Área Análisis de Riesgos.

11.3.- En el Área Tráfico Ilícito y Drogas.

11.4.- En el Área de Evasión Tributaria y Aduanera.

11.5.- En el Área de Fiscalización de Agentes Especiales.

11.6.- En el Área del Programa Operador Económico Autorizado.

11.7.- En el Área del Laboratorio Químico.

12.- Desafíos asociados al ámbito de Recursos Humanos.

a) Ambientes de trabajo seguros frente al Covid-19.

b) Programa Reconocimiento.

c) Enfoque de equidad de género.

d) Fortalecer las capacidades para el control aduanero.

e) Programa de gestión del conocimiento.

f) Actualización de perfiles de cargo.

g) Reglamento especial de calificaciones.

13.- Desafíos asociados al ámbito de Gobernanza.

a) Certificación ISO 9001.

b) Calidad de Servicio.



c) Ejecución de Proyectos Institucionales (PMO).

d) Gobierno Corporativo.

#### 14.- Desafíos asociados al ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

a) Modernización de las Plataformas Tecnológicas del Servicio.

b) Mejora de calidad de servicio y soporte TI.

c) Modernización de Sistemas de Datos, información e inteligencia Institucional.

d) Implementación de un Modelo de Continuidad Operacional TI.

e) Desarrollo de sistemas y aplicativos.

#### 15.- Desafíos asociados al ámbito de la Infraestructura y Soporte.

Plan Quinquenal Infraestructura del Servicio.

#### 16.- Reflexiones Finales.



## 1.- Resumen Ejecutivo.

El Servicio Nacional de Aduanas es el organismo público encargado de fiscalizar y facilitar el comercio exterior, controlando el tráfico internacional de mercancías para efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, cumpliendo un rol fundamental en el proceso de recaudación tributaria y protegiendo las fronteras para favorecer un comercio exterior seguro y lícito. Aduanas, además, se ha convertido en una entidad que facilita que las empresas nacionales puedan participar de manera efectiva en el mercado global, en condiciones similares a las de sus competidores, contribuyendo al desarrollo y competitividad económica de Chile.

Durante el año 2020, el mundo enfrentó un momento difícil en los ámbitos económico, social y sanitario, donde Chile, al estar inmerso en el proceso de globalización, también se vio afectado por todas estas variables. Las medidas adoptadas por los gobiernos a nivel mundial, con el fin de enfrentar la crisis sanitaria, persiguieron atenuar los efectos de la pandemia, a pesar de lo cual ella generó graves consecuencias para las economías de todos los países del mundo. Los largos períodos de confinamiento interrumpieron gran parte de las actividades productivas, primero en Asia y posteriormente en Europa, América del Norte y el resto del mundo. Asimismo, los cierres generalizados de fronteras afectaron el comercio internacional, aumentando el desempleo y, en consecuencia, la demanda de bienes y servicios.

A nivel nacional, el comercio exterior chileno registró caídas persistentes hasta el mes de mayo de 2020, presentando un repunte durante el segundo semestre del año. El intercambio comercial



chileno durante el año 2020 alcanzó a 120.887 millones de dólares FOB, cifra que presentó una variación negativa del 8,3% respecto del año 2019. Esta disminución se tradujo en una baja del monto del intercambio comercial del país de 11.011 millones de dólares FOB.

Del mismo modo, factores como la contracción del consumo, el aumento del desempleo, el alto nivel de incertidumbre económico, los largos períodos de cuarentena que generaron la paralización de los procesos productivos, entre otras variables, contribuyeron a la caída observada en las importaciones, afectando con ello directamente la recaudación fiscal por concepto de comercio exterior, la que disminuyó en 1.661 millones de dólares (-12,2%).

La recaudación tributaria nacional totalizó un monto de 40.775 millones de dólares, alcanzando un nivel de participación del 81,0% respecto del total de los ingresos percibidos por el Gobierno Central durante el año 2020, y representó un 16,4% del PIB global del país.

Estos ingresos por concepto tributario registraron una variación negativa del 17,1%, lo que generó una reducción en los impuestos recaudados a nivel nacional de 8.439 millones de dólares, respecto del año 2019.

En relación con la participación exhibida por el Servicio Nacional de Aduanas dentro del total de gravámenes percibidos por el país, éste fue del orden del 29,2%, es decir, 11.912 millones de dólares (4,8% del PIB), cifra que registró una disminución del 12,2% en comparación al recaudo aduanero del año anterior.





En el ámbito de la fiscalización, se logró un incremento del 27.7% en las denuncias de contrabando, respecto del año anterior. Por otra parte, en base al trabajo conjunto entre Aduanas y Policías, se incrementó en un 6,41% la cantidad de cajetillas de cigarrillos incautadas con respecto al año 2019.

Por otro lado, durante el año 2020 se implementó el portal [www.subastaaduanera.cl](http://www.subastaaduanera.cl), a través del cual se desarrolló la primera subasta aduanera online. Este gran esfuerzo permite la transformación de este sistema de disposición de mercancías incautadas o abandonadas y bajo tuición del Servicio, otorgando igualdad de oportunidades a todos los interesados en participar en los remates aduaneros, a lo largo del territorio nacional. En la primera subasta aduanera online se recaudaron, para las arcas fiscales, \$540.539.319, con 53 lotes adjudicados.

Para cumplir con sus funciones, en el año 2020 Aduanas contó con una dotación de 2.041 funcionarios, de los cuales 1.280 (63%) realizaron labores presenciales, debido a la naturaleza propia de las tareas aduaneras, que implican presencia en puertos marítimos, terrestres y aéreos, almacenes extraportuarios y en las avanzadas fronterizas, para el control y fiscalización eficiente del ingreso y salida de carga, despacho de contenedores, entre otras tareas. Los funcionarios de Aduana se distribuyen en la Dirección Nacional, en diez Direcciones Regionales, seis Administraciones de Aduanas y más de cien pasos fronterizos y avanzadas, a lo largo de todo Chile.

Con la llegada del COVID 19 y la crisis sanitaria, este Servicio adoptó una serie de medidas de contingencia, para reducir trámites presenciales, reforzando el uso de tecnologías y herramientas digitales, además de mantener presencia física en los puntos de control que permanecieron abiertos, cumpliendo en un 100% las labores de fiscalización que le son propias, garantizando la continuidad



del flujo del comercio exterior de Chile, un aspecto clave para la economía nacional y las arcas fiscales.

También Aduana cumplió una labor destacada en la recepción de insumos médicos críticos para enfrentar la pandemia, emitiéndose normativas especiales para facilitar y acelerar su ingreso al país. Mediante estas medidas de facilitación COVID 19, durante el año 2020, se importaron por concepto de mercancías donadas un total de US M\$ 20.036 (valor CIF) y por concepto de Importación de insumos médicos un total de US M\$ 2.155.402 (valor CIF).

El surgimiento de esta pandemia y sus desastrosas consecuencias llevó a implementar como Servicio estas medidas de carácter operativo y normativo, muchas de las cuales deberán permanecer en el tiempo, brindando mayores condiciones de seguridad en el trabajo para las funcionarias y funcionarios, quienes seguirán aportando a la actividad del comercio exterior de nuestro país, conscientes del rol estratégico y fundamental del Servicio, en la seguridad fronteriza y en el desarrollo económico del país.

Con todo, tenemos la convicción de que saldremos fortalecidos como institución de este trance, para seguir aportando al crecimiento y desarrollo de Chile, y todos sus habitantes.

**JOSÉ IGNACIO PALMA SOTOMAYOR**  
**DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS**



## **2.- Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.**

La capacidad del Servicio Nacional de Aduanas para responder con procesos aduaneros eficaces y eficientes, influye considerablemente en la competitividad económica del país, en el crecimiento del comercio internacional y en el desarrollo de un mercado global, facilitando el comercio exterior lícito, a través de la mejora de procesos, simplificación de procedimientos y aumento de la transparencia de los flujos de información, que permiten fortalecerlo, reduciendo demoras y trámites innecesarios, haciendo que el comercio sea fluido, ágil y seguro.

Aduanas se ha sumado al desafío país de modernizar las instituciones públicas y la transformación digital del Estado, enfocándose en el uso estratégico e inteligente de datos, flujos de información y tecnologías, agregando valor a la gestión institucional y brindando respuestas de forma eficaz y eficiente a las necesidades de los ciudadanos, mediante soluciones innovadoras, con altos estándares de servicio y seguridad. En este sentido, el Servicio ha avanzado en la integración con otras entidades, el desarrollo de aplicaciones informáticas, la digitalización de procesos y trámites aduaneros, logrando que más del 80% de sus trámites se encuentren digitalizados, cifra alcanzada durante el año 2020.



### **3.- Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía.**

Durante el transcurso del año 2020 la Institución desarrolló diversas líneas de acción orientadas al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, alcanzando resultados de relevancia para la ciudadanía y el país, los que se presentan a continuación.

#### **3.1.- Ámbito de la Facilitación.**

**3.1.1.- Emergencia sanitaria.** El surgimiento de la pandemia y sus perniciosas desastrosas consecuencias llevó a Aduanas a implementar, a través de la Resolución N° 1179 del 18.03.2020, una serie de medidas de facilitación del comercio exterior para asegurar la continuidad de la cadena logística. Esta resolución contiene una serie de acciones concretas tendientes a simplificar y agilizar las operaciones en todos los puertos marítimos, aéreos y terrestres de Chile, utilizando medios electrónicos de comunicación y otras herramientas, brindando además mayores condiciones de seguridad para proteger la salud de los funcionarios de la institución y de los trabajadores de Agencias de Aduanas que, bajo otras circunstancias, deben intervenir de manera presencial en diversos procesos aduaneros.

Entre las medidas implementadas se encuentra la autorización para que las revisiones físicas (aforos) de mercancías se practiquen sin la presencia de los empleados o auxiliares de los Agentes de Aduanas, previa solicitud cursada y respondida a través de correo electrónico.

Asimismo, se autorizó el otorgamiento de mandatos de despacho a través de correo electrónico, así como la posibilidad de que los Agentes de Aduanas y sus auxiliares puedan desempeñar su funciones de manera remota; asimismo, que los documentos de base que permiten tramitar importaciones y



exportaciones, y la Solicitud de Modificación de Documento Aduanero (SMDA) y la Legalización de Declaraciones de Exportación, entre otros, puedan ser recibidas a través de correo electrónicos.

Otra medida relevante permitió que el retiro de mercancías que se encuentren en recintos de depósito aduanero pudiera ser realizado por empleados de una agencia de aduanas distinta a la responsable de su despacho, previa emisión de un poder simple. También se extendió la vigencia de los carné aduaneros que vencían durante el período de vigencia de las medidas especiales adoptadas en virtud de la precitada resolución de Aduanas.

En el mismo orden de ideas, mediante la Resolución N° 1313 del 26.03.2020, Aduanas permitió la tramitación preferente, expedita y sin tope de montos, de insumos médicos críticos que se importaran para la prevención y control del Covid 19. Esta determinación, coordinada con el Instituto de Salud Pública (ISP), aplicó tanto para importaciones realizadas o coordinadas directamente por el Ministerio de Salud para abastecer las redes asistenciales públicas del país, como para las donaciones realizadas al Gobierno de Chile, instituciones de beneficencia, organismos sin fines de lucro, o universidades. Además, se determinó una codificación especial para los insumos médicos críticos relacionados con esta emergencia, tanto para identificar la carga y darle prioridad en su despacho, como para la trazabilidad posterior de las operaciones que cursadas bajo esta modalidad y los procesos de fiscalización.

**3.1.2.- Incorporación de la Exportación de Servicios a SICEX.** En las áreas del negocio aduanero y en conjunto con SICEX, perteneciente al Ministerio de Hacienda, se trabajó en un nuevo modelo operativo para la presentación de los Documentos de Salida (DUS y DUSSI) a través de la plataforma SICEX. Durante el año 2020 se generó como entregable el Modelo de Operación Futura, la definición del nuevo modelo de operación y se dio inicio al trabajo de diseños funcionales y técnicos.

Por otra parte, en cuanto al proyecto de seguimiento y control de los “Cuaderno ATA”, que amparan el ingreso temporal de ciertas mercancías sin pago de derechos, se llevaron a cabo las etapas de modelamiento, avanzando en las tareas de: definición del alcance de la solución; diagnóstico situación actual y modelo de operación (to be). Asimismo, se avanzó en la etapa de análisis de factibilidad, la cual consideró la factibilidad normativa y especificación de requerimientos.

**3.1.3.- Proyecto Postal.** En la línea de hacer frente al crecimiento explosivo del e-commerce a nivel global, se continuó con el desarrollo de la primera fase del proyecto postal, consistente en generar los desarrollos tecnológicos y las integraciones a nivel de sistemas entre Aduanas, SICEX y Correos de Chile, con el propósito de modernizar el proceso de selección y despacho de envíos basado en información anticipada de envíos postales, a fin de optimizar cada uno de los procesos que llevan a cabo las entidades participantes (SAG, por ejemplo), haciendo un uso más eficiente de recursos y permitiendo que las entidades fiscalizadoras puedan contar con la documentación requerida en forma previa, de manera de contribuir a un despacho más ágil.

**3.1.4.- Proyecto Zona Franca.** En lo que dice relación con este proyecto, cabe señalar que se publicó la nueva normativa de Zona Franca, incluidas las estructuras e instrucciones de llenado de los documentos requeridos para los distintos procesos aduaneros.

También se efectuaron reuniones periódicas con el Servicio de Impuesto Internos, con la finalidad de que se realizasen oportunamente los ajustes necesarios a su normativa relacionada con Zona Franca.

Es importante destacar que se trabajó en construir una planificación consensuada con las sociedades administradoras de Zona Franca que existen en el país, con la finalidad de que, tanto la norma como el sistema de aduana, fueran ampliamente comprendidos por cada una de ellas, permitiendo continuar con un trabajo coordinado en el desarrollo de las mensajerías.

**3.1.5.- Proyecto de DUS embarcada.** Se continuó con el proyecto de seguimiento de la carga, que comprende la trazabilidad de ingreso de las mercancías a las zonas primarias hasta su embarque efectivo en la nave, con el propósito de agilizar el proceso de legalización de los Documentos Únicos de Salida y por dicha vía reducir el plazo del proceso exportador. La iniciativa anteriormente había incorporado a la Empresa Portuaria de Valparaíso y los puertos San Vicente Terminal Internacional y Coronel, y durante el año 2020 se inició la puesta en marcha con el Puerto ATI de Antofagasta, logrando además avances para la futura implementación con Puerto Angamos. De esta forma, la cantidad de DUS tramitadas, a través de SICEX dentro del alcance de la DUS Embarcada, alcanzó a 69.751 DUS, que corresponden al 25% del total de operaciones DUS AT tramitadas a través de SICEX y al 8,75% de las DUS AT tramitadas en Aduana. Por otra parte, las notificaciones de embarques recibidos desde los puertos adheridos a la DUS Embarcada fueron 24.505 y las notificaciones de embarque validadas por Aduana sin reparos fueron 23.457 (96%) respecto del total de notificaciones.

En relación con la trazabilidad global, se dispone de información del 8,4% de los embarques efectivos (en cantidad de operaciones) equivalentes al 21% en valor FOB, en comparación al 0% que se disponía antes de la integración.

**3.1.6.- Interoperabilidad aeroportuaria.** Este proyecto pretende agilizar y asegurar el proceso de ingreso a zona primaria de las mercancías de exportación y contribuir a descongestionar el acceso de vehículos de ingreso de carga en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, especialmente en temporada alta, además de mejorar los procesos de control y fiscalización de la mercancía a ser exportada por dicho Aeropuerto, mediante el intercambio electrónico de información entre los actores involucrados (Aduana y Almacenes de exportación), logrando notificar e informar el arribo de la carga a zona primaria a tales actores, incluido el estado de selección aduanera, procedimiento que normalmente se desarrollaba en forma manual.

Durante el segundo semestre de 2020, se inició el plan piloto (envío y consulta DUS) con Aerosan, y se avanzó con los procesos de habilitación de los almacenes Teisa y Andesur.

**3.1.7.- Transformación Digital.** El Servicio Nacional de Aduanas se sumó al desafío gubernamental, de avanzar en un Estado sin papeles, eficiente y al servicio de la ciudadanía, disponiendo de mecanismos digitales de comunicación e interoperabilidad. En esta línea de gestión, durante el año 2020 se logró contar con el 81% de los trámites del Registro Nacional de Trámites digitalizados, alcanzando un total de 324.901 transacciones, siendo 71.470 de ellas por canal digital, cifra que se espera incrementar con los seis nuevos trámites digitalizados.

**3.1.8.- Carpeta de Despacho Electrónica.** Esta iniciativa contribuye a la simplificación y modernización del proceso de fiscalización, facilitando el comercio internacional, mejorando la eficiencia en cuanto a tiempos del proceso, evitando el desplazamiento físico de documentos y





personas, reduciendo el riesgo de pérdida de documentación y costos asociados a su almacenamiento físico. Cabe destacar que esta medida ha tenido especial relevancia considerando el contexto de pandemia, permitiendo reducir la movilidad de personas e intercambio de elementos físicos, al modificar un procedimiento que es de carácter presencial a uno de ambiente digitalizado.

La Carpeta de Despacho Electrónica se encuentra en fase de uso voluntario, realizándose actividades de promoción y concientización de esta nueva modalidad, con el propósito de incorporar un número relevante de Agentes de Aduana adscritos a la CDE en un corto-mediano plazo, aspirando a concluir el año 2021 con un total de 20 Agentes utilizando la mencionada Carpeta.

**3.1.9.- Área Internacional.** En lo referente a este ámbito, específicamente a la cooperación internacional, cabe mencionar que, en el marco de la Alianza del Pacífico, el Servicio participó en grupos de trabajo relacionados con los Programas Operador Económico Autorizado, Ventanilla Única y Comité de Reglas de Origen y Procedimientos Relacionados con el Origen, Facilitación del Comercio y Cooperación Aduanera. Al amparo de dicho Comité, el Servicio elaboró el diagnóstico sobre la situación normativa de mercancías incautadas y sus métodos de destrucción en el marco de la economía circular.

Además, se continuaron los trabajos informáticos y operativos con AFIP, vinculados al Procedimiento Simplificado Aduanero de Vehículos Chile-Argentina, con miras a detectar errores y efectuar adecuaciones en aspectos normativos y sistémicos.



**3.1.10.- Programa Operador Económico Autorizado (OEA).** Esta certificación, destinada a asegurar la cadena logística, permite un acercamiento y compresión mutua del sector privado con Aduana sobre los procesos y estándares de seguridad esperados, contribuyendo a la fluidez del comercio transfronterizo de mercancías.

Durante el año 2020 se certificó a seis operadores, alcanzando a la fecha la cantidad total de 26 operadores certificados. Esta certificación les permite alcanzar nuevos mercados con mejores condiciones y ventajas competitivas en sus procesos de importación y/o exportación, accediendo además a tratamientos diferenciados de cara a los procesos Aduaneros, haciéndolo más expedito y eficiente en cuanto a labores de fiscalización y despacho de mercancías.

A nivel bilateral, entró en vigencia el Acuerdo entre el Servicio Nacional de Aduanas de Chile y la Autoridad Nacional de Aduanas de Panamá sobre Asistencia Mutua Administrativa en Materias Aduaneras. En adición, se concluyeron las negociaciones del Arreglo entre el Servicio Nacional de Aduanas de la República de Chile y la Administración General de Aduanas de la República Popular China relativo al Reconocimiento Mutuo del Programa de Operador Económico Autorizado en Chile y del Programa de Gestión del Crédito Empresarial en China, instrumento que se encuentra en etapa de suscripción (parece que eso concluyó durante el 2020, favor confirmar y adecuar redacción en la afirmativa). A su vez, se continuó con las negociaciones de los Acuerdos de Cooperación y Asistencia Mutua en materia aduanera con Palestina, Vietnam y Rusia; y se iniciaron con la Guardia de Finanza de Italia, Hong Kong, Bielorrusia y Egipto, así como se retomó la negociación con India.



**3.1.11.- Subasta Electrónica.** Con el objetivo de mejorar las formas de gestión de mercancías, aumentar la recaudación de ingresos fiscales y contribuir en la reactivación económica del país, entre los días 7 y 10 de diciembre de 2020 se llevó a cabo la primera Subasta Electrónica del Servicio Nacional de Aduana, la que tuvo carácter de piloto. Fue llevada a cabo por la Dirección Regional de Valparaíso y contó con 54 lotes provenientes de las Direcciones Regionales de Valparaíso, Metropolitana y Arica.

Como resultado de la creación e implementación de sitio [www.subastaaduanera.cl](http://www.subastaaduanera.cl), además de la comunicación a nivel de medios masivos, se obtuvieron ingresos fiscales que alcanzaron la cifra de \$540.439.312.- montos que comparados con la última subasta presencial realizada durante el año 2019 equivale a más del 40% (\$385.476.000 subasta 2019).

En la página [www.subastaaduanera.cl](http://www.subastaaduanera.cl) se registraron más de 5.000 usuarios y participaron más de 950 personas.

La segunda Subasta Electrónica se llevará a cabo entre los días 24 y 26 de mayo de 2021 con la Dirección Regional Metropolitana a cargo del proceso, la que contará con un total de 100 lotes provenientes de las Direcciones Regionales Metropolitana, Valparaíso, de Arica e Iquique, entre los cuales destacan 30 vehículos, una barra de metal doré y un fuselaje de avión.

#### **4.- Ámbito de Fiscalización.**

En el ámbito de la Fiscalización, a través de los diferentes programas que se llevaron a cabo durante el año 2020, se lograron los siguientes resultados:

**4.1.- Programa de Auditoría a Posteriori a Empresas.** Se ejecutaron un total de 97 auditorías de las cuales 74 corresponden a grandes operadores, aumentando así la cobertura en un 15,63% respecto al año anterior. Además, se obtuvo una efectividad en la fiscalización del 95% en las auditorías integrales, las cuales tuvieron resultados con cargos (derechos e impuestos dejados de percibir) por cerca de US\$ 7.326.145. Además, mediante la Fiscalización contra la Evasión Tributaria y Aduanera, se generaron 7.674 denuncias por los siguientes montos: M\$ 2.108.627 (allanamientos), M\$ 472.625 (renuncia a la acción penal) y M\$ 502.070. En el caso de la Renuncia de la Acción Penal, se refiere sólo a este ítem de fiscalización.

**4.2.- Trazabilidad de Exportaciones Mineras.** Se mantuvo la estrategia de ejecutar auditorías, supervisiones de embarques y muestreo de productos mineros. Estas fiscalizaciones tuvieron como resultado la formulación de 1.064 denuncias, por un total \$177.326.899 en multas con allanamiento. En este ámbito se realizaron 1726 análisis químicos correspondientes a muestras de productos minerales de exportación, tales como concentrado de cobre, concentrado de molibdeno, carbonato de litio e hidróxido de litio, entre otros.

**4.3.- Sistema de marcaciones de trazabilidad del tabaco.** Producto de la puesta en marcha del sistema de marcaciones de trazabilidad del tabaco junto al Servicio de Impuestos Internos, se implementó la recepción de guía de libre tránsito provisoria (GLTP), su validación en el sistema DIN y el envío del resultado del aforo en caso de retenciones. Además, se dispuso como herramienta de apoyo a los procesos de fiscalización, equipos de tecnología no invasiva que permiten verificar la



legitimidad de los sellos de trazabilidad, considerando el número de serie del producto importado, la marca y el tipo de producto, para ser verificados con la mercancía presentada en zonas primarias, permitiendo realizar una trazabilidad completa del producto desde su origen, importación, almacenaje y venta. Esto ha permitido realizar fiscalizaciones conjuntas con SII advirtiendo algunas irregularidades en el proceso de importación anticipándonos a la comercialización ilegal de cigarrillos.

**4.4.- Zona Franca.** El contexto de pandemia afectó fuertemente la actividad de los usuarios de zona franca; debido a esto la fiscalización se centró en usuarios vigentes de zona franca, efectuándose 320 fiscalizaciones y finalizando 10 auditorías, logrando recuperar un monto total en cargos de US\$ 3.200.370.

**4.5.- Planes Integrados de Fiscalización.** Los principales resultados logrados en los Planes Integrados de Fiscalización se traducen en un incremento del 27.7% en las denuncias de contrabando, respecto del año anterior, destacándose, entre otros, los siguientes:

- **Propiedad intelectual:** 8.747.987 de unidades falsificadas incautadas (juguetes, prendas de vestir, encendedores, accesorios celulares, entre otros), que superan los US\$ 83 millones de valor aduanero (confirmar lo anterior).
- **Salud pública:** 18.928.423 de unidades incautadas (medicamentos de uso humano, cosméticos, dispositivos médicos, juguetes, y alimentos), presentando un aumento del 267% en la cantidad de mercancía incautada, respecto al año anterior.



- **Seguridad pública:** 25.638 unidades incautadas del área seguridad (armas de fuego, municiones, fuegos de artificio, otros)
- **Cigarrillos:** 15.604.467 cajetillas de cigarrillos incautadas, que representan una evasión controlada superior a los US\$ 36,40 millones, producto del trabajo conjunto entre Aduanas y Policías en algunos procedimientos de incautación..
- **Drogas:** Incautación de cocaína base, cocaína clorhidrato, marihuana y droga sintética. La cantidad de droga incautada en el año 2020 supera las 1.6 toneladas y es valorada en US\$ 9.948.057.

**4.6.- Plan e-commerce.** Considerando el aumento de los envíos vía Courier por efecto de la pandemia, durante el año 2020 se continuó con el desarrollo de actividades orientadas a abordar los riesgos asociados a envíos por vía Postal y Courier, desarrollando procesos de investigación que se tradujeron en la formulación de una alta cantidad de denuncias por contrabando, alcanzando un monto por concepto de derechos percibidos e impuestos por efecto de la fiscalización de más de US\$ 2,2 millones en Courier y más de US\$ 4,3 millones en Postal. Considerando la relevancia de esta materia para el país, en postal se comenzó a desarrollar en una primera etapa el Proyecto de Modernización de Envíos Postales (Correos de Chile-SICEX-Aduana), que considera la aplicación de selectividad automatizada sobre información anticipada y declaración de envíos postales.

**4.7.- Proyecto de Selectividad Inteligente.** Se participó activamente a través de SICEX en el Proyecto de Modernización de Operaciones Postales liderado por el Ministerio de Hacienda, iniciativa que

involucra la participación de todas las entidades públicas intervinientes en la cadena logística de comercio exterior, en el ámbito de este tipo de operaciones. En este sentido se trabajó en la implementación de los primeros mecanismos de identificación de operaciones para fiscalización en base a selecciones basadas en criterios de riesgo. Adicionalmente la Unidad de Análisis de Riesgo (UAR) Nacional implementó el primer modelo de selección de operaciones para Riesgo de Propiedad Intelectual, basado en técnicas de Inteligencia Artificial, hito que demarca el futuro de la estrategia que será utilizada para satisfacer las necesidades crecientes del comercio exterior, en cuanto a volumen operacional y complejidad de los riesgos.

## **5.- Ámbito de Gobernanza.**

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

**5.1.- Recaudación aduanera.** El monto de los gravámenes aduaneros recaudados durante el año 2020 totalizó los 11.912 millones de dólares, cifra un 12,2% menor a la registrada durante el año 2019, implicando con ello una disminución en la recaudación equivalente a 1.661 millones de dólares. El principal gravamen recaudado correspondió al IVA, alcanzando los 10.329 millones de dólares, registrando un nivel de participación del 86,7%, y una disminución del 14,9% respecto al período anterior. El impuesto específico al petróleo diésel, se posicionó en segundo lugar, con un 7,0% de participación en la recaudación de Aduanas, y presentó un incremento del 28,5% en comparación con el año 2019. En tercer lugar, con un 3,6% de participación, el derecho Ad-valorem, que totalizó los 424 millones de dólares percibidos, reduciéndose en 42 millones de dólares la recaudación por este rubro respecto al período anterior.

**5.2.- Gestión interna del Servicio.** La gestión interna es uno de los aspectos en los que se desenvuelve la Gobernanza, siendo especialmente relevante la mejora en los procesos y prácticas para aumentar la eficiencia de la gestión. Así, y en lo que respecta al uso eficiente de los recursos públicos, este año se trabajó en la “Implementación del Modelo de Administración y Gestión Eficiente de los Recursos Fiscales”, que permite optimizar la asignación de los recursos en materia de gastos y el seguimiento de los proyectos de inversión, abastecimiento, servicios y de infraestructura aprobados, destacándose lo siguiente:

- Se avanzó en la profundización de conceptos a niveles tácticos, en materias como Gestión de Proyectos, Control de Gestión y Gestión Financiera y Presupuestaria, considerando una cobertura nacional, con fuerte enfoque en las regiones.
- En relación con la gestión estratégica del abastecimiento, durante el año 2020 se participó de compras coordinadas en conjunto con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, realizando la compra de Telefonía y Banda Ancha Móvil, adquisición de elementos de protección personal y encuesta de satisfacción, permitiendo con ello economías de escala a través de la agregación de demanda.
- Se desarrolló a nivel nacional el proyecto de estandarización de servicios de aseo, vigilancia y transporte de funcionarios, con el objeto de establecer estándares de contratación macrozonales orientados a la reducción del gasto y/o mejoras en los niveles de servicio.
- Se amplió a todas las Aduanas del país el Plan de Gestión de las mercancías abandonadas e incautadas, con el objetivo de disminuir los costos de almacenamiento y aumentar la





recaudación fiscal. Además, como ya reseñó, durante el año 2020 se implementó el portal [www.subastaaduanera.cl](http://www.subastaaduanera.cl), a través del cual se desarrolló la primera subasta aduanera online en la historia del Servicio. Este gran esfuerzo permite la transformación de este sistema, otorgando igualdad de oportunidades a todos los interesados en participar en los remates aduaneros, a lo largo del territorio nacional. En la primera subasta aduanera online se recaudaron, para las arcas fiscales, \$540.539.319, con 53 lotes adjudicados.

**5.2.1.- Ejecución de proyectos institucionales:** Esta administración ha impulsado el uso de metodologías de gestión de proyectos que nos han permitido hacer uso eficiente de los recursos, priorizando aquellas iniciativas que tiene una mayor rentabilidad o impacto sobre los procesos de negocio y la atención hacia los ciudadanos.

En relación a lo anterior, el Departamento de Estudios cumple a través de la PMO (Oficina de Administración de Proyectos) del Servicio de Aduanas, las funciones levantamiento de iniciativas, coordinación, seguimiento y evaluación constante de la cartera de proyectos de la Institución, con el objetivo de optimizar el uso de los recursos disponibles.

Durante el año 2020, la PMO contribuyó con la alta dirección en la definición de la cartera de proyectos priorizados, y realizó seguimiento a 40 proyectos que conformaron la cartera, permitiendo esto monitorear la implementación de iniciativas que mejoran la atención al ciudadano, como por ejemplo, la digitalización de trámites aduaneros (pasavantes y franquicia art. 35 ley 13.039), y también, el trabajo de Aduanas propiamente tal (por ejemplo selectividad inteligente postal).

**5.2.2.- Gobierno Corporativo:** Por medio de Resolución Exenta N° 591 de 05.02.2020 el Servicio Nacional de Aduanas crea el “Gobierno Corporativo” como una estructura funcional y de coordinación permanente, con la finalidad de permitir en forma eficiente liderar al servicio en su modernización y mejoramiento continuo, basada en cuatro principios fundamentales: Alineamiento estratégico a la planificación estratégica institucional; Estructura para la toma de decisiones; Cumplimiento de los objetivos institucionales y seguimiento de los resultados y control de gestión, contemplando a nivel de funcionamiento una estructura basada en cuatro niveles considerando, además de la participación del Director Nacional, como primera autoridad de la institución, al Comité Directivo, Comité Táctico Institucional y Comités Macrozonales, estos últimos como una instancia de relación permanente entre las distintas Direcciones Regionales y Administraciones de aduana que integran la Macrozona y divididos, para una mejor y eficiente gestión, en Macrozona Norte, Centro y Sur, todos ellos liderados por un Director Regional como Coordinador Macrozonal y un Coordinador a nivel de Dirección Nacional de Aduanas.

Durante el año 2020, se desarrollaron diversas reuniones a nivel Macrozonal cuyos resultados se vieron reflejados en la presentación de 11 (once) proyectos macrozonales ante el Comité Directivo para su aprobación y desarrollo, cuya finalidad se traduce en abordar soluciones a problemas de carácter operativo, común y transversales que afectan a las distintas Direcciones Regionales y Administraciones que integran la respectiva Macrozona.

Cabe señalar que varias de estas iniciativas siguieron su curso a través de distintas instancias para afrontar sus respectivas soluciones, tales como la Oficina de Administración de Proyectos del Departamento de Estudios, o fueron consideradas como insumos para robustecer el área de capacitación a través de la Subdirección de Recursos Humanos o de gestión de mercancías a través de la Subdirección Administrativa.



Cabe destacar, dentro de estas iniciativas, el proyecto de modernización normativa respecto del procedimiento de otorgamiento de la Renuncia de la Acción Penal, la cual concluyó en la dictación de la Resolución Exenta N° 648/ 2021 que modificó el Manual de Pagos cuyo objetivo central es que, a través de este beneficio, se permita el cumplimiento de objetivos estratégicos del Servicio Nacional de Aduanas, como son el de Gobernanza, Fiscalización y Facilitación, acto administrativo que tuvo amplia difusión, a través de la Subdirección Jurídica, en todas las Macrozonas del país.

Actualmente se encuentran vigentes los proyectos macrozonales de “Confeción de Manual Integrado de Zona Franca de la Macrozona Sur” y “Unificación de la Operatividad Tránsito Chile-Chile” los que seguirán sus avances en el transcurso del año 2021.

## **6.- Ámbito de Recursos Humanos.**

En este ámbito durante el año 2020 se desarrollaron, entre otras, las siguientes actividades:

**6.1.- Calidad de Vida Laboral.** Se realizaron talleres a jefaturas enfocados en dar sentido a las acciones vinculadas a la Dimensión de Gestión de Ambientes Laborales, que contribuyan a las orientaciones de la promoción de la Calidad de Vida de Vida Laboral y los Ambientes Laborales Saludables. Considerando el contexto de pandemia, cabe destacar la ejecución del taller “Liderazgo en Tiempos de Crisis y Realidad Virtual”, orientado a dar recomendaciones a las jefaturas para liderar equipos en contexto de crisis, así como también generar espacios de autocuidado.



**6.2.- Gestión del Conocimiento Aduanero.** Se estableció por resolución una estructura funcional institucional para la gestión del conocimiento, estableciendo un Comité Estratégico de Gestión del Conocimiento del Servicio. Se formaliza y designa a los miembros del Panel de Conocimiento Experto del Servicio, y aprueba la normativa interna para el funcionamiento del Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio. Además, se da inicio a un proceso de detección y desarrollo de conocimientos críticos de procesos estratégicos.

**6.3.- Protocolos de Salud.** Debido a la pandemia, durante el 2020 se mantuvo la implementación de protocolos exigidos por el Ministerio de Salud, en cada una de las Aduanas del país. En este sentido, los esfuerzos se enfocaron en implementar y mantener medidas para prevenir el contagio de Covid-19 al interior del Servicio, con el propósito de mantener una continuidad de las labores institucionales y resguardar la salud de los funcionarios, además de realizar seguimiento y prestar soporte a los funcionarios afectados por el virus.

**6.4.- Enfoque de Equidad de Género.** Considerando la necesidad de avanzar en la incorporación de la perspectiva de género para garantizar en el Servicio la plena igualdad de derechos, deberes y dignidad entre mujeres y hombres, en el año 2020 se determinó por resolución asignar la responsabilidad de la gestión de este ámbito de trabajo a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Control de Gestión de la Subdirección de Recursos Humanos, y a su vez se nombró a una Coordinadora de Equidad de Género del Servicio. Estas medidas ponen de relieve la importancia que le hemos asignado a la equidad de género como un propósito que orienta la gestión del Servicio.

## 7.- **Ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.**

Los principales logros alcanzados durante el año 2020, en este ámbito, se resumen en los siguientes puntos:

**7.1.- Programa Aduana Digital.** El desarrollo del Programa se vio enfrentado a una falta de financiamiento durante el año 2020, motivo por el cual se decidió efectuar una replanificación y orientación de los esfuerzos al avance de actividades previas que fueran factibles de desarrollar con recursos internos. Así, los principales avances del Programa son los siguientes:

- **Nueva arquitectura de aplicaciones nube.** Este proyecto tiene como objetivo declarar y disponer de una Arquitectura de Aplicaciones que de soporte al despliegue de aplicaciones en plataformas nube. El proyecto alcanza un 48% de avance durante el año 2020, concluyendo las actividades de levantamiento de situación actual y pruebas de concepto.
- **Implementación de Escritorio y Correo en la Nube.** Este proyecto tiene como objetivo superar la condición On-premise de la capa legada y migrar a una condición de alta disponibilidad con servicios en la nube. La migración e implementación de esta medida provee correo electrónico y calendario, Office Web Apps, sitios web de colaboración, mensajería instantánea y conferencias en línea entre otros servicios. El proyecto alcanza un 86% de avance durante el año 2020.
- **Migración plataforma central a la nube.** Este proyecto persigue la definición de una arquitectura que esté alineada con las necesidades de evolución del Servicio y que permita apalancar los pilares y principios que se desean, en base a la ubicuidad, la disponibilidad, la seguridad y la trazabilidad. El proyecto alcanza un 25% de avance durante el año 2020.

- **Robustecimiento servidores de base de datos.** Este proyecto se orienta a la renovación de los equipos dedicados a las bases de datos, considerando equipos de última generación que permitan otorgar mayores y mejores prestaciones, así como resguardar la continuidad operacional, debido a que el equipamiento actual ya cumplió su ciclo de vida útil, siendo necesario su reemplazo por infraestructura potenciada y con soporte vigente. El proyecto alcanza un 43% de avance durante el año 2020.
- **Data center secundario en la nube.** Este proyecto tiene por finalidad contar con las instalaciones, infraestructura y equipamiento de cómputo que permita mantener y ejecutar las aplicaciones centrales de negocio como respaldo de operación y alternativa ante una recuperación de desastre. El proyecto alcanza un 68% de avance durante el año 2020.

**7.2.- Desarrollo de aplicaciones 2020.** El trabajo desarrollado durante el año 2020 permitió terminar las siguientes aplicaciones informáticas:

- **Trámites Digitales.** Se lleva a cabo la implementación por canal digital de los trámites solicitud de reconocimiento de beneficiario del sistema de reintegro Ley N° 18.708, Solicitud de autorización de Salida Temporal para Perfeccionamiento Pasivo, Solicitud para acogerse a los beneficios contemplados en la Partida 00.04 del Arancel Aduanero, Solicitud para acogerse a la franquicia contemplada en el artículo 35 de la Ley N° 13.039, de 1958, Solicitud de tramitación pasavante y Solicitud de registro de empresas rent a car para la salida temporal de vehículos de alquiler hacia Argentina.
- **MIC/DTA.** Se implementa nuevo visor de tramitaciones y mecanismo de análisis inscripción de transportistas.
- **Certificado Origen digital acuerdos comerciales (Chile - Uruguay)**



- Selectividad Inteligente Fase 1 Postal.
- Implementación de plataforma DocDigital. Se pone en marcha el uso de esta plataforma de comunicaciones, que es parte de los compromisos presidenciales de Transformación Digital, a través de la política CeroPapel.
- Además, cabe destacar que durante el año se efectuaron 137 mantenciones a sistemas, en apoyo a los cambios normativos.

## **8.- Ámbito de la Infraestructura y Soporte.**

En el marco del Plan Quinquenal de Inversiones definido para Infraestructura y Soporte, se creó el Departamento de Infraestructura e Inversión, con la finalidad de que en éste se generen las condiciones técnicas, estratégicas y organizacionales necesarias para que los proyectos de infraestructura sean priorizados de manera eficiente, logrando con ello que cada una de las iniciativas de inversión puedan postular a financiamiento público para su posterior ejecución.

Durante el año 2020 se logró la recomendación favorable y el financiamiento por más de M\$14.000.000 para la construcción de nuevos edificios para la Dirección Regional Aduana Talcahuano, Administración Aduana Puerto Aysén y Avanzada Quillagüa, logros que se materializaron a pesar de las dificultades presentes producto de la pandemia del COVID-19.

Además, durante el año 2020 se recuperó y remodeló un edificio destinado a bodega, que permitió habilitar espacios modernos y adecuados para oficinas, reduciendo costos en arriendos y mejorando las condiciones de trabajo para 250 funcionarios, de las Subdirecciones de Fiscalización y Técnica de nuestra institución.

## 9.- **Ámbito Seguridad y Gestión de datos.**

En la Planificación Estratégica del Servicio, se incorporó un nuevo objetivo estratégico que denominamos “Seguridad y Gestión de Datos”, para encargarse, de manera inteligente, de la gran cantidad de datos y flujos de información que administra Aduanas, utilizándolos como soporte para una fiscalización predictiva y cada vez más eficiente. De esta forma, se releva la importancia que tienen los datos en el mundo actual, a los que se les debe incorporar inteligencia para sustentar el proceso de toma de decisiones.

En este ámbito, durante el año 2020 se trabajó en:

**Intercambio de datos de las declaraciones aduaneras.** Se participó en distintas instancias de trabajo al interior de la Alianza del Pacífico, que tuvieron por objeto construir la matriz de datos armonizada que contiene la información para el Intercambio de Declaraciones Aduaneras de Salida entre países de la Alianza Pacífico para lograr el Intercambio de datos de las declaraciones aduaneras a través de la Ventanillas Únicas de Comercio Exterior (VUCE), iniciando las pruebas de mensajería entre Chile, México y Colombia

**Dashboard de comercio exterior.** Se desarrolló una herramienta que mejora el acceso a la información de comercio exterior mediante gráficas dinámicas que permiten optimizar la lectura y análisis de los datos, de tal forma que diversos usuarios puedan obtener información de manera sencilla, amigable y gráfica, permitiendo conseguir reportes de comercio exterior con rapidez. Con esta medida se estandariza la entrega de información para todos los usuarios que requieren datos para la toma de decisiones.





**Integración con otros servicios.** El Servicio, en la línea de apertura de la información, suscribió convenios de intercambio de información con Registro Civil, SUBREI y Prochile, principalmente con éstos últimos que requieren contar con la información de comercio exterior para sus planes y diseños de trabajos con exportadores.

Se trabajó de manera colaborativa con el Registro Civil en el desarrollo de un mecanismo de consulta de RUN, el cual permite validar en línea los RUN de personas naturales que tramiten Declaraciones de Ingreso y operaciones Courier.

**Asesoría Fondo Monetario Internacional.** Para avanzar en este ámbito, en noviembre de 2020, el Fondo Monetario Internacional (FMI) realizó una Asistencia Técnica para el desarrollo de planes asociados a “Un nuevo enfoque para modernizar el SNA a partir del uso óptimo de los datos”. En este contexto, se realizó un seguimiento de las medidas que apoyan la modernización de los procesos aduaneros; el uso de los datos en el proceso de selectividad e identificación de vulnerabilidades y oportunidades de mejoras. Los resultados de este trabajo se tradujeron en la entrega por parte del FMI de una serie de recomendaciones al Servicio, para implementar en el Corto y Mediano Plazo, mediante la definición de planes asociados a proyectos específicos, los que se encuentran en etapa de desarrollo, que sin duda tendrán impacto positivo en la asertividad de los procesos de selección de cargas para aforo, entre otros beneficios.

## **10.- Desafíos para el período de Gobierno 2021 – 2022.**

El contexto actual en el que se encuentra nuestro país y el mundo por la pandemia de COVID 19 no ha sido impedimento para seguir avanzando en los retos que nos hemos planteado como servicio.

Los desafíos para el periodo 2021-2022 son los siguientes:



## 10.1.- Desafíos asociados al ámbito de la Facilitación.

**10.1.1.- Transformación digital.** Este desafío implica para el Servicio Nacional de Aduanas avanzar en la política gubernamental de transformación digital, en el que el uso estratégico de las tecnologías sea una tarea permanente para responder a las necesidades ciudadanas de forma innovadora y con los mejores estándares de calidad y seguridad. Para lo anterior, se trabajará en las siguientes líneas:

**Digitalización de trámites.** Durante el 2021, se debe digitalizar un nuevo trámite, permitiéndole a los usuarios acceder a ellos a través de la página web del Servicio, contando a fines del 2021 con un 84,6% de los trámites que lleva a cabo el Servicio totalmente digitalizados.

**Identidad digital.** Continuar con la implementación de la Clave Única, como instrumento de identificación digital para las personas naturales y jurídicas que acceden a los trámites de Aduanas. Esto es importante ya que permite dar mayor facilidad y seguridad para acceder utilizando esta Identidad Electrónica Única.

Este año licitaremos tres proyectos con impacto positivo en materia de mejoramiento de sistemas y bases de datos.

**Servicio de Consultoría de Evaluación Tecnológica:** Servicio focalizado en realizar un levantamiento y análisis de vulnerabilidades de la plataforma tecnológica, con la finalidad de confeccionar un plan de inversión que permita implementar gradualmente soluciones que den flexibilidad a la plataforma ante el aumento de la demanda y que permitan realizar una migración de servicios controlada hacia



una plataforma tecnológica actualizada procurando satisfacer las necesidades del negocio.

**Adquisición de capacidades adicionales:** Proyecto cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de capacidad y cómputo mediante la habilitación de soluciones en modalidad servicios cloud, que permitan responder de manera flexible, en tiempo y forma el aumento de demanda de los sistemas de negocio y cartera de proyectos en curso.

**Historificación de datos:** Proyecto que permitirá administrar en la base de datos central la información para priorizar el almacenamiento y mejorar gradualmente el desempeño de los servicios de base de datos, ya que hoy están operando a máxima capacidad.

**10.1.2.- Proyectos estratégicos.** Se continuará trabajando en proyectos de carácter estratégicos, entre los que se destacan:

**a) Modernización de envíos postales de ingreso al país.** Como desafíos del proyecto para el año 2021, destaca el generar una nueva integración con el resto de las instituciones que se encuentran hoy en SICEX, que tiene relación con operaciones de ingreso de envíos postales, como por ejemplo SAG, ISP, MINSAL, TGR, entre otros, con el objeto de aportar a una fiscalización efectiva a partir de información anticipada y una adecuada gestión de ella para una selección asertiva, que permita controlar la evasión, asegurar el pago de impuestos y derechos, disponer de trazabilidad de los

envíos desde que ingresan al país hasta su despacho, agilizar los tiempos de despacho y evitar atoches en línea operativa por volúmenes de mercancía.

**b) Interoperabilidad aeroportuaria.** Concluir exitosamente los pilotos con Aerosan, Teisa y Andesur. Además, dar inicio a la fase 2 del proyecto “Embarque Efectivo Aéreo” teniendo presente como precondition que los tres almacenes estén en operación. Las principales etapas que contiene la fase 2 para el 2021 son:

- Levantar el modelo de operación del alto nivel y de detalle,
- Analizar factibilidad normativa y tecnológica,
- Realizar estimaciones de esfuerzos de implementación,
- Documento de diseño.

**c) Embarque efectivo (DUS embarcada).** Para el año 2021 está previsto ampliar la DUS Embarcada a dos nuevos puertos que dispongan de interconexión con Aduana. Desde la perspectiva de la continuidad operacional, está planificado asegurar los escenarios de contingencia para todos los flujos de integración existentes y desde la perspectiva de la ampliación de negocio, incorporar otros tipos de carga además de la carga contenedorizada y poner en operación esta medida de facilitación a todos los tipos de operación de salida de mercancías.

**d) Proyecto zona franca.** Aprobar la normativa local de las aduanas, su publicación y difusión. Asimismo, retomar el piloto de la Etapa I con las sociedades administradoras e iniciar la puesta en producción de las Declaraciones de Ingreso, con sus anulaciones y aclaraciones, para continuar con las Declaraciones de Salida de Zona Franca y de esta manera de completar la primera Etapa del

proyecto durante el año 2022. Además, se espera terminar el desarrollo de la Etapa II relacionado con la trazabilidad y selectividad de las operaciones tanto de ingreso como de salida de Zona Franca.

**e) Séptima enmienda del sistema armonizado.** Confeccionar propuesta de oficio para envío del texto del Arancel al Ministerio de Hacienda, brindando apoyo técnico en la emisión del Decreto modificatorio del Arancel y su publicación en Diario Oficial; elaborar la tabla de correlación a nivel de ítem arancelario 2017-2022 y viceversa, actualizar el listado de bienes de capital del Ley N° 18.634 y coordinar con el Ministerio de Hacienda la confección del Decreto respectivo, así como actualizar el sitio web del Servicio con el nuevo Arancel Aduanero, entre otras actividades relacionadas con este proyecto.

**f) Exportación de Servicios.** Es un importante desafío la puesta en marcha del módulo de Exportación de Servicios en SICEX, el cual beneficiará de manera significativa a los exportadores al no ser necesario acercarse a una Aduana Regional para formalizar su prestación al exterior; así como también la actualización de la normativa sobre Exportación de Servicios acorde a la nueva forma de operar, que refleje el sentido de Facilitación del Comercio que se le quiere otorgar, así como efectuar las capacitaciones que serán necesarias para explicar el nuevo modelo de tramitación, en conjunto con el plan comunicacional y de sensibilización a los usuarios y a los Agentes de Aduanas.

**g) Intercambio de declaraciones aduaneras.** En el contexto del intercambio de declaraciones aduaneras de salida entre países de la Alianza Pacífico (SICEX), se espera concluir la etapa de certificación entre México, Colombia y Chile, firmar el convenio de intercambio de información entre dichos países, liberar un plan de contingencia consensuado previo a la salida a producción y poner en producción la mensajería una vez aprobada la certificación.

**h) Solicitud de Modificación a Documento Aduanero (SMDA) electrónicas.** Habilitar la automatización de la SMDA para las destinaciones de salida en estado de legalizadas, realizar mejoras en el sistema de ingreso SICOMEXIN que permitirá agilizar el proceso de revisión de las SMDA presentadas por los despachadores y colaborar en la incorporación de la funcionalidad de descartar en la plataforma de SICEX, es también un desafío para el año 2021.

#### **11.- Desafíos asociados al ámbito de la Fiscalización.**

Tenemos como principal desafío fortalecer la fiscalización y la promoción del cumplimiento voluntario mediante el fortalecimiento de las herramientas de focalización y utilización de indicadores de riesgo que direccionen nuestras acciones hacia una gestión más eficiente y efectiva. Esto se traduce en la reestructuración de la planificación a nivel central y en las aduanas para alinearnos a los objetivos estratégicos, agilización de los procesos para alivianar las labores administrativas dando mayor espacio a la inteligencia aduanera.

**11.1.- Proyecto de Selectividad Inteligente.** Diseñar un nuevo Sistema de Selectividad para el Servicio Nacional de Aduanas, que permita mejorar el análisis mediante la utilización de herramientas de inteligencia aplicada a la información disponible en los sistemas con que cuenta el Servicio, definiendo metodologías que permitan mejorar la eficacia en selectividad de las operaciones de comercio exterior; estableciendo las bases para el desarrollo de un sistema integral, automatizado, que permita incluir algoritmos de inteligencia artificial y así generar modelos de comportamiento de los operadores de comercio exterior más complejos, junto con permitir



sistematizar y retroalimentar de mejor manera los resultados obtenidos por las acciones de fiscalización.

**11.2.- En el área Análisis de Riesgos.** Buscamos aumentar la efectividad y asertividad de nuestras acciones de fiscalización, para lo cual, fortaleceremos el análisis y retroalimentación de los resultados, complementando con información derivada de modelos predictivos y de inteligencia artificial. Esperamos que a partir de lo anterior se sienten las bases para el desarrollo de un nuevo sistema de selectividad, que se va a sumar a los actuales proyectos para la selectividad de operaciones en zona franca y envíos postales. Complementariamente para fortalecer los distintos procesos de cumplimiento voluntario y fiscalización, estamos desarrollando una herramienta referencial para la categorización del riesgo de los operadores llamada Índice Global de Riesgo (IGR). Esta herramienta concentra múltiples fuentes de información internas y externas, incorporando nuevos ámbitos de riesgos de los operadores del comercio exterior.

**11.3.- En el Área Tráfico Ilícito y Drogas.** Nuestro principal desafío está en la detección de mercancías ilícitas ingresadas como contrabando que generan mayor sensación de inseguridad en la opinión pública, tales como, drogas, armas, fuegos artificiales, cigarrillos, mercancías infractoras de la propiedad intelectual y otras que pueden afectar la salud pública (en particular medicamentos relacionados con Covid). Lo anterior considerando el fortalecimiento que nos entrega el nuevo marco jurídico que considera el aumento de las penas por el delito de contrabando, establecidas en la Ley 21.336 publicada en el Diario Oficial el 18 de mayo de 2021 y que modifica el Decreto con Fuerza de



Ley N° 30 de 2004, del Ministerio de Hacienda sobre la Ordenanza de Aduanas en materia de sanciones del delito de contrabando.

En materia de detección de importación ilegal de armas, piezas de armas, y fuegos artificiales, hemos tomado activo protagonismo en las múltiples mesas de trabajo interinstitucional que abordan estas materias (lideradas por las Subsecretarías de Prevención del Delito e Interior, Ministerio Público, entre otras) aportando información relevante respecto de sujetos de riesgo, datos estadísticos y coordinación para operativos conjuntos. A la vez que hemos fortalecido el control sistémico de las importaciones, controlando la totalidad de las importaciones declaradas como armas, y también extendido el análisis aduanero a otras operaciones de riesgo en las cuales pueden venir no declaradas estas mercancías.

En lo que se refiere a la detección de mercancía falsificada, se espera poner en práctica la actualización de la normativa interna que regula los procedimientos de suspensión de despacho cuando existe hallazgos de mercancía que infringe la propiedad intelectual agilizando los tiempos, homologando formatos, estandarizando criterios entre aduanas y fortaleciendo el registro estadístico entre otras mejoras que buscan en agilizar nuestra gestión para destinar mayor esfuerzo a la generación de inteligencia aduanera y perfilamiento de los operadores riesgosos.

Respecto de la detección del delito de contrabando de cigarrillos tenemos como desafío continuar mejorando los perfiles de riesgo para detectar en frontera principalmente grandes ingresos y mejorar la recolección de estadística derivada del trabajo de las policías.

En el ámbito de la detección de internación de drogas y precursores a través de pasos habilitados, debemos fortalecer el trabajo analítico de nuestras unidades regionales para estandarizar el trabajo





de investigación, coordinándolos a nivel central y promoviendo la compartición de perfiles de riesgos, vinculándolos a la ejecución de actividades de fiscalización para identificar la eficacia de nuestras acciones. En esta línea es importante mantener nuestra presencia con funcionarios específicamente destinados a realizar análisis investigativo, compartir información y coordinar operaciones conjuntas con otras instituciones a través de las Macrozonas Norte y Centro del Plan Frontera Segura, y también continuar aportando en la identificación de nuevas sustancias no identificadas (muchas de ellas drogas sintéticas enviadas por vía postal o Courier) a través de nuestra participación en el Sistema de Alerta Temprana implementado por SENDA.

Finalmente tenemos como desafío aprovechar las instancias de cooperación internacional, para focalizar nuestros esfuerzos en conjunto con las policías, en la detección de organizaciones criminales complejas, algunas transfronterizas, que podrían utilizar la buena imagen comercial de Chile para contaminar carga legítima y distribuir droga a países desarrollados.

**11.4.- En el Área de Evasión Tributaria y Aduanera.** Dentro de esta materia, es relevante mantener el foco en la rentabilidad de los procesos de fiscalización para el uso eficiente y eficaz de los limitados recursos disponibles, en línea con las recomendaciones que nos ha realizado el FMI, específicamente en el proceso de determinación de los operadores a ser auditados. De manera complementaria requerimos mantener y ampliar la cantidad de actuaciones coordinadas con otros organismos públicos claves como la UAF, SII, TGR, Sernapesca y SAG, con quienes hemos tenido destacados resultados en el trabajo conjunto. Finalmente esperamos fortalecer y potenciar la fiscalización a Usuarios de Zonas Francas, mediante procesos de auditoría con equipos técnicos especializados en el sector.

**11.5.- En el Área de Fiscalización de Agentes Especiales.** Dentro de los desafíos que se aceleraron con la irrupción de la pandemia, la transformación digital es la que cobra más relevancia, empujándonos a incorporar nuevas tecnologías de información para disminuir costos asociados a tramites desarrollados de manera presencial y en formato papel, por lo que es crucial seguir promoviendo entre los Agentes de Aduana su adscripción al sistema de Carpetas de Despacho Electrónica, permitiéndoles presentar de manera virtual la documentación hasta ahora exigida en formato físico.

En lo que respecta al perfeccionamiento del Proceso Disciplinario de operadores sujetos a la Jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduanas, tenemos como objetivo evaluar y retroalimentar la normativa que desde hace un año vino a estandarizar este procedimiento generando mayor agilidad, homologación de criterios y certeza para los fiscalizados.

**11.6.- En el Área del Programa Operador Económico Autorizado.** Considerando que el cumplimiento normativo es nuestro principal objetivo, además de las medidas de fiscalización, debemos buscar, para los operadores menos riesgosos, promover acciones para el cumplimiento voluntario. Así, el programa de Operadores Económicos Autorizados juega un rol fundamental para fortalecer la seguridad de la cadena de comercio exterior mediante la certificación de operadores que garantizan la seguridad de sus procesos y operaciones comerciales. En este contexto, el principal desafío es mantener la certificación de los actuales, difundir y acceder a una mayor cantidad de operadores en diversas áreas, y ahondar y ampliar los beneficios en términos de facilitación, flexibilización de

nuestras acciones de control y simplificación de trámites que pueden traducirse en mejoras de competitividad y nuevas oportunidades de crecimiento para los certificados.

**11.7.- En el Área del Laboratorio Químico.** Estandarización de procesos del Laboratorio Químico. En el marco del convenio tripartito suscrito entre Aduana-CORFO-CCHEN, se está trabajando en un comité dirigido por el Instituto Nacional de Normalización, para dictar normas ISO estandarizadas y homologadas a nivel internacional para métodos de análisis de productos de litio (en línea con la norma ISO internacional de litio ISO/IEC 333), que permita estandarizar los exámenes para el análisis y fiscalización de las exportaciones del Litio, con el propósito de certificar y reconocer la solidez metodológica del análisis químico que realiza el Laboratorio de Aduanas a las muestras de litio, situándonos a nivel internacional, y robusteciendo la defensa de nuestras actuaciones en controversias.

## **12.- Desafíos asociados al ámbito de Recursos Humanos.**

**a) Ambientes de trabajo seguros frente al Covid-19.** Durante el 2021, de acuerdo con cómo se desarrolle la pandemia y a los lineamientos que emanen de la autoridad sanitaria, se proyecta un escenario donde aumente la dotación en trabajo presencial, lo que implicará seguir garantizando ambientes de trabajo que protejan la salud de los funcionarios y que permitan el cumplimiento de los protocolos de salud, dando así tranquilidad a los funcionarios y al Servicio. Por esta razón, se buscará mantener principalmente el cumplimiento de distanciamiento y aforo de las dependencias, y que éstas cuenten con una ventilación (natural o mecánica) que permita la circulación de aire al interior de las oficinas.

**b) Programa de Reconocimiento.** Durante el año 2021 se espera obtener la validación formal de Plan de Reconocimiento emitiendo una Resolución firmada por el Director Nacional que expresa el compromiso del nivel directivo, para luego iniciar la difusión del Programa a todos los funcionarios (as) a través de correos internos, generar espacios de conversación al respecto y ejecutar las acciones de reconocimiento contenidas en el plan. El reconocimiento laboral se constituye en un factor clave para los ambientes laborales bien tratantes, el fomento de la identidad y el sentido de pertenencia al Servicio, pues constituye una práctica que, complementariamente a la retribución económica o remuneración, incorpora sistemáticamente una retroalimentación positiva y fomento a la motivación, para satisfacer las necesidades afectivas de las personas, favoreciendo en forma conjunta el bienestar emocional y el buen desempeño, impactando favorablemente en la calidad del trabajo y en la satisfacción de las personas, todo lo cual permite sustentar una cultura de mejoramiento continuo de la gestión al interior de del Servicio, por cuanto fortalece e impulsa la superación del nivel de desempeño, lo que en definitiva impacta la calidad del servicio que nuestra Institución entrega a la ciudadanía.

**c) Enfoque de equidad de género.** Establecer una alianza entre el Servicio Nacional de Aduanas y el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género de la Región de Valparaíso, fortalecerá la capacidad del Servicio para diseñar estrategias e implementar acciones y medidas que contribuyan a disminuir las inequidades, brechas y barreras de género existentes en nuestra institución. Constituir la mesa participativa de equidad de género con integrantes claves que representen a todas (os) las (os) funcionarias (os) del Servicio para incorporar de manera transversal el enfoque de equidad de género e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en base a la realización de un diagnóstico que identifique la existencia de brechas y barreras de género. Además de promover el compromiso y la

adhesión de la alta dirección y equipos directivos dentro de la institución con acciones claves de sensibilización.

**d) Fortalecer las capacidades para el control aduanero.** El 2021 se continuará la impartición del Plan de Formación Integral Aduanero (PFIA) que tiene por objetivo el desarrollo de competencias técnicas para mejorar el desempeño de funcionarios que realizan funciones de control y fiscalización bajo un modelo de formación por competencias, cuyo diseño se está adaptando para impartirse en modalidad e-learning durante el presente año dadas las condiciones sanitarias que afectan al país y que impiden la presencialidad. Junto a lo anterior, este año se capacitará a los funcionarios monitores/facilitadores que impartirán dicho plan mediante un curso de reconversión tutorial para que su labor se desarrolle virtualmente este año.

**e) Programa de gestión del conocimiento.** Continuar el desarrollo de este programa que tiene por objetivo, identificar y resguardar el conocimiento crítico institucional, para su retención y traspaso a funcionarios, a fin de elevar su desempeño laboral. El plan de trabajo definido para el año 2021 considera el desarrollo de un mapa de conocimientos críticos, publicación trimestral de Newsletters con casos de interés de gestión del conocimiento, desarrollo de un piloto de Comunidad de Práctica en materia priorizada por el Comité estratégico de Gestión del Conocimiento, desarrollo de un piloto de Páginas Amarillas, sesiones de trabajo del Panel de Conocimiento Experto y sesión del Comité Estratégico para evaluar avance del plan anual de gestión del conocimiento.

**f) Actualización de perfiles de cargo.** Desarrollar el proceso de validación de perfiles tanto de la Subdirección Técnica, de la Subdirección Administrativa, y de los Departamentos de Técnicas Aduaneras Regionales; y desarrollar el proceso de elaboración de familias de cargo.

**g) Reglamento especial de calificaciones.** Se actualizará el procedimiento de gestión del desempeño con los nuevos lineamientos, además de trabajar en la implementación del nuevo reglamento especial de calificaciones (REC) en el Servicio; esto acompañado de una sensibilización a los/as funcionarios/as, mediante talleres a “gestores del desempeño”, quienes serán los encargados a nivel nacional de difundir a todos/as la información en sus respectivas Aduanas, la realización de talleres a los precalificadores/as del Servicio y un plan comunicacional sobre esta materia.

### **13.- Desafíos asociados al ámbito de Gobernanza.**

**a) Certificación ISO 9001.** Durante el año 2021, la Empresa Certificadora APPLUS realizará una nueva Auditoria Externa, a través de la cual el Servicio aspira a mantener su certificación ISO 9001:2015, reflejando el compromiso institucional por trabajar día a día en la mejora continua de sus procesos, oportunidad en la que se espera aumentar el alcance certificando otras unidades y procesos.

**b) Calidad de Servicio.** Con el objetivo de medir y mejorar la calidad, el Servicio Nacional de Aduanas participará nuevamente de la Encuesta de Satisfacción Neta a usuarios, a través de la Licitación que realizará la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. En la línea de transparentar y hacer partícipe a nuestros usuarios y ciudadanos en visualizar las soluciones a los problemas de interés público. Para ello, se utilizará la aplicación de un instrumento que mide la experiencia de los usuarios con los servicios de gobierno electrónico, esto nos permitirá continuar en la mejora continua y evolución de los servicios electrónicos, desarrollar procesos más eficientes e inclusivos a partir de las necesidades, preferencias y expectativas de nuestros usuarios.

Este tipo de medición genera las líneas bases para la comparación de indicadores claves entre Servicios, y también para identificar buenas prácticas en la prestación de servicios públicos electrónicos de aquellas instituciones con mayores niveles de satisfacción. Tomando en consideración que Aduanas viene aplicando este tipo de encuesta al amparo de norma ISO 9001 desde los años 2012 hasta la fecha.

**c) Ejecución de proyectos institucionales:** Esta administración seguirá impulsando la gestión de proyectos a través de la Oficina de Administración de Proyectos PMO persiguiendo el uso eficiente de los recursos y priorizando aquellas iniciativas que tiene una mayor rentabilidad o impacto sobre los procesos de negocio y la atención hacia los ciudadanos, continuando con el seguimiento respecto de la implementación de iniciativas definidas en la cartera de proyectos.

**d) Gobierno Corporativo:** Se seguirá trabajando con la estructura de “Gobierno Corporativo”, a través del Comité Directivo, Comité Táctico Institucional y Comités Macrozonales, potenciando la labor coordinada entre las Macrozonas Norte, Centro y Sur así como el avance en la solución de problemáticas locales, comunes y transversales gestionando el avance de iniciativas macrozonales y los proyectos actualmente vigentes, sin perjuicio de otras iniciativas que se generen en el curso de este año y que requieran de coordinación entre las instancias regionales y la Dirección Nacional de Aduanas.

#### **14.- Desafíos asociados al ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación.**

**a) Modernización de las Plataformas Tecnológicas del Servicio.** Realizar pruebas de concepto para la evaluación de nuevas soluciones en la Nube, que serán de ayuda para mejorar el rendimiento,

estabilidad y aumento de transaccionalidad por crecimiento del comercio. Se buscará evolucionar la plataforma y sistemas de manera progresiva priorizando la estrategia y siendo eficientes en los costos, proyectando una plataforma mixta que considere servicios flexibles con miras a ser una base habilitadora para los planes de transformación digital. Se considerará evaluación de soluciones de mercado que mejoren la relación costo/beneficio para apoyo en integración (interna y externa), almacenamiento, procesamiento, reportes, motor de reglas y seguridad.

**b) Mejora de calidad de servicio y soporte TI.** Implementar la generación de base de conocimiento orientada y disponible para el usuario, para mejorar la competencia y conocimiento sobre procesos y sistemas. Además, liberar sistema de ticket para usuarios externos de sistemas de Aduana y ejecutar un plan de capacitación de soporte TI de las contrapartes regionales de Aduanas y para mesa de Ayuda.

**c) Modernización de Sistemas de Datos, información e inteligencia Institucional.** Definir un nuevo modelo de selectividad aplicado a todos los procesos transaccionales y cruzar distintas fuentes de análisis y aplicación de herramientas de análisis avanzado, junto al desarrollo de un modelo unificado de datos para la trazabilidad de operaciones de comercio exterior, conformando una base para la aplicación de herramientas de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence) y de Analítica de Negocios (Business Analytics). Además, desarrollar un plan nacional de capacitación de software de apoyo al análisis de datos (Power BI).

**d) Implementación de un Modelo de Continuidad Operacional TI.** Con el objeto de desarrollar capas de protección requeridas para las operaciones y comunicaciones, permitiendo el resguardo de los datos y la continuidad del negocio, se trabajará en el desarrollo de nuevos procedimientos y procesos TI para mejorar la eficiencia ante las necesidades del servicio, evaluar riesgos y planes de mitigación



de la plataforma para mejorar la recuperación ante desastres TI, y aplicar nuevas prácticas en Ciberseguridad

**e) Desarrollo de sistemas y aplicativos.** Las soluciones tecnológicas están en continua revisión por el negocio y también con un constante trabajo de mejora para asegurar la continuidad operacional, considerando nuevas opciones de eficiencia y nuevas plataformas que ofrece el mercado.

Las iniciativas de mejora se representan hoy en una cartera de 27 proyectos que consideran soluciones tecnológicas en beneficio del Servicio y de los ciudadanos, asociadas a nuevos procesos de control o facilitación para los usuarios, rediseño y adecuaciones de antiguos sistemas conforme a las nuevas necesidades de negocio tales como el proyecto Postal, proyecto Pasavante entre otros.

Por el lado de comunicaciones se trabaja en una nueva licitación que busca mejorar la conectividad en la mayoría de los puntos en base a las nuevas necesidades tecnológicas y de trabajo colaborativo.

## **15.- Desafíos asociados al ámbito de la Infraestructura y Soporte.**

**Plan Quinquenal Infraestructura del Servicio.** Se trabajará en desarrollar los proyectos y tramitar y obtener los respectivos RS, así como la obtención de financiamiento y vistos buenos para la construcción de los nuevos edificios institucionales en las aduanas de San Antonio, Iquique, Avanzada El Loa, Aduana de Arica y Aduana Valparaíso, finalizando durante el año 2022 con los ingresos al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, de las respectivas evaluaciones de proyectos de las aduanas de Osorno y Puerto Montt.

## 16.- Reflexiones Finales.

La gestión del año 2020 sorprendió al mundo con una pandemia que golpeó fuerte de manera global y por cierto a nuestro país, nos puso a prueba y cambió de manera significativa la realidad en la que vivimos y trabajamos.

Todo el trabajo realizado, enfrentando los riesgos del COVID 19 con todas las medidas de protección, han valido la pena cuando vemos que la cadena logística del comercio exterior no se detuvo. Si bien, a nivel mundial la economía y el intercambio comercial se contrajeron, implementamos importantes medidas de facilitación y logramos mantener la operatividad de las importaciones y exportaciones, con un sentido de urgencia que puso en primer lugar, el rol más significativo de aduanas para proteger a Chile y sus habitantes: facilitar el abastecimiento e importar todo el equipamiento e insumos para que nuestro país pudiera combatir la pandemia.

Durante este periodo de emergencia sanitaria, junto con facilitar el ingreso y salida de mercancías, hemos mantenido nuestro compromiso con la seguridad de Chile, el comercio justo como generador de empleos y la protección de la salud, el medio ambiente y el patrimonio, dando continuidad a la fiscalización en todas las fronteras aéreas, marítimas y terrestres.

Gracias al trabajo continuo, el análisis de inteligencia, a las coordinaciones interinstitucionales y al trabajo experto de nuestros fiscalizadores hemos obtenido buenos resultados en nuestra labor fiscalizadora, lo cual da cuenta del valor del análisis de riesgo y la aplicación efectiva de la inteligencia de datos, el aporte del uso de tecnologías no invasivas, el apoyo de los binomios caninos y en especial de la capacitación continua de nuestros fiscalizadores que se convierten en barrera de protección en cada frontera de Chile.



Los resultados de facilitación y fiscalización solo son posibles gracias al trabajo de cada uno de los funcionarias y funcionarios. Todas y todos han debido enfrentar un año muy complejo, el riesgo de enfermarse, modalidades de trabajo diferentes y más exigentes. Es debido a lo anterior, que se implementaron protocolos y se adquirieron con urgencia elementos de protección para mitigar el riesgo que significa seguir presentes en las fronteras y proteger de la mejor forma posible a nuestros funcionarios. A su vez, desarrollamos programas de acompañamiento psicolaboral para apoyarlos en un momento tan duro y extenuante para enfrentar, como equipo, la tarea del Servicio.

Uno de los desafíos más relevantes de esta gestión, ha sido avanzar hacia la digitalización de las tramitaciones aduaneras. Chile necesita que nuestro comercio exterior sea más ágil y la pandemia puso más urgencia a esta tarea.

El comercio exterior es motor de crecimiento y desarrollo para Chile y en un momento histórico en que la emergencia sanitaria del COVID 19 que golpeó negativamente la economía mundial y por supuesto también la de Chile, el aporte a la reactivación que realizamos como Servicio Nacional de Aduanas es de vital importancia.

Finalmente, al revisar y evaluar nuestro trabajo en este difícil periodo de la historia, podemos decir con certeza que hemos cumplido con nuestra misión. No nos cabe duda que, como Servicio Nacional de Aduanas, saldremos fortalecidos y seguiremos creciendo para proteger siempre al país, contribuir a su desarrollo y hacer más grande a Chile.