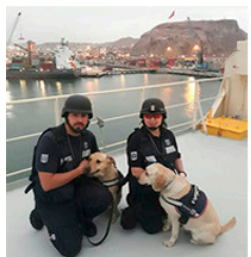


Cuenta Pública Gestión 2017

Dirección Regional
ADUANA DE TALCAHUANO



Servicio Nacional de Aduanas



Índice de contenidos

Resumen ejecutivo	3
Introducción.....	4
Objetivos Estratégicos	4
Organigrama	5
Jurisdicción Aduana de Talcahuano.....	6
Gestión 2017.....	7
Secretaría General	7
Asesoría Jurídica	8
Materia Jurisdiccional:.....	8
Materia Administrativa:.....	10
Departamento de Fiscalización.....	11
En materia de cumplimiento para los PIF 2017	11
Departamento de Operaciones	16
Hitos importantes	16
Mejoras en Zona Primaria	17
Movimiento de carga controlada por Zona Primaria	17
Departamento de Técnicas Aduaneras.....	19
Subdepartamento Técnico	19
Subdepartamento de Controversia, Reposición, Reclamos y Audiencias, resultados:	20
Departamento Administrativo	21
Estadísticas 2017	24
Balanza Comercial	24
Intercambio Comercial	24
Mercados y Mercancías	24
Desafíos 2018.....	25
Departamento de Técnicas Aduaneras.....	25
Departamento de Operaciones	25
Departamento Administrativo	25
Departamento de Fiscalización.....	25
Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencia OIRS.....	25
Asesoría jurídica.....	26
Unidad de control de Gestión:	26

Resumen ejecutivo

En esta Cuenta Pública 2017, la Dirección Regional de Aduanas de Talcahuano viene a detallar las diversas mejoras, logros y actividades que desarrolló buscando incrementar la calidad de servicio hacia la comunidad durante el año 2017. Dirigimos también palabras de reconocimiento a todos los funcionarios que con su profesionalismo y compromiso transformaron nuestros desafíos y metas en logros y resultados que la Dirección Regional de Aduana Talcahuano, mediante su Director Regional en esta memoria expone.

Quisiéramos comenzar expresando la importancia que representa la satisfacción de los usuarios para esta Dirección Regional. Del total de requerimientos atendidos durante el año, no existen registros de reclamos en contra de las labores desempeñadas que no fuesen atendidas, investigadas y contestada al usuario en forma diligente y aclaratoria. Demostrando con ello el alto nivel y excelencia con que se proporcionan los servicios a la comunidad.

Podemos destacar que la totalidad de los compromisos adquiridos por el Servicio Nacional de Aduanas fueron atendidos en los plazos, actividades y metas comprometidas por esta Dirección Regional y, como Dirección Regional destacamos nuestro cumplimiento en todas las actividades y metas que comprometimos hacia la comunidad. Nuevamente resaltamos el que hacer de los funcionarios encargados junto a sus equipos de apoyo, los que con su compromiso y profesionalismo desempeñaron las actividades bajo su responsabilidad.

En materia de cobertura de servicio, se ha cumplido con todas las demandas, destacando especialmente la atención en los pasos fronterizos de nuestra jurisdicción donde hemos sido capaces de soportar el aumento de trabajo en los períodos estivales, las contingencias generadas por el viaje apostólico del Santo Padre Francisco a Chile y, los cierres de Avanzada Cristo Redentor (Los Libertadores). Especial atención hemos tomado en los servicios internacionales en los Aeropuerto de La Araucanía y Carriel Sur, apoyando de esta forma las iniciativas comerciales que se han promovido en ellos.

Durante el año 2017 se concretó la migración del Sistema de Gestión de la Calidad desde la versión 9001-2008 a 9001-2013, generándose con ello nuevos espacios de trabajo en materias de mejora continua en los procesos que alcanza el Sistema de Gestión de la Calidad y el manejo de los riesgos de no cumplimiento para estas actividades.

Ante el aumento progresivo del comercio internacional por nuestra jurisdicción, la incorporación de tecnología no invasiva ha sido un tema importante en nuestra gestión, buscando con ello potenciar la capacidad fiscalizadora sin afectar los tiempos de espera. En este sentido, el uso de un camión escáner por esta Dirección Regional ha permitido efectuar labores de revisión no invasiva a contar de marzo del 2016. Durante el 2017, se desarrollaron diversas gestiones destinadas a potenciar el uso de esta unidad en el control de las operaciones terrestres y marítimas de nuestra jurisdicción. Para ello, ha sido necesario capacitar y calificar a un grupo importante de funcionarios, a la vez que replantear el cómo incluir esta tecnología en los procesos de revisión. Vaya para los funcionarios nuestro reconocimiento toda vez que estos programas de capacitación son altamente exigentes y, en los cuales alcanzaron resultados positivos en cada una de las etapas que este tipo de preparación requirió.

Por último, los desafíos para este 2018 tienen directrices claras y que fueron orientadas a: Los compromisos que nuestro Servicio abordó en conjunto con el Ministerio de Hacienda, la satisfacción al cliente reflejado en los usuarios directos, comunidad organizada y las autoridades Regionales y, la gestión de nuestro capital humano en aspectos relacionados con mejoras en el ambiente laboral y su calidad de vida.

Introducción

El Servicio Nacional de Aduanas es un Servicio Público Fiscalizador, de administración autónoma, que se relacionará con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda.

Su rol fiscalizador está contenido en la vigilancia y fiscalización del paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes y, de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes.

Para cumplir con su rol ha orientado su esfuerzo en la misión¹ de “Resguardar los intereses de la Nación y apoyar el Comercio Exterior del país, mediante el uso eficiente e integrado de la fiscalización y facilitación de las operaciones de Comercio Internacional, basándose en el principio de la buena fe, en un clima de confianza y actuando conforme a los principios de probidad y transparencia.”.

Objetivos Estratégicos

Con el propósito de cumplir con los productos estratégicos determinados por la Dirección Nacional de Aduanas, esta Dirección Regional implementó los siguientes objetivos estratégicos locales desde el 2015:

- Agilizar los procesos de fiscalización, mediante el control y la fiscalización efectiva, a través de una gestión de riesgo basada en inteligencia.
- Disponer de una librería normativa actualizada que armonice la labor técnica en materias aduaneras, haciéndola previsible y uniforme.
- Mantener mesas de trabajo con los diversos actores del comercio exterior para identificar oportunidades de simplificación en los procesos y mejoras en la efectividad de la fiscalización.
- Trabajar en el desarrollo de un modelo de gestión orientado al logro de los objetivos comprometidos con el Servicio y la comunidad.

Para lograr lo anterior, podemos señalar cinco objetivos tácticos centrales en la Gestión de Aduanas durante el 2017 y que han sido:

- Facilitación del comercio exterior, mediante un proceso de fiscalización eficiente.
- Modernización del Servicio, orientado a las demandas del Estado.
- Propender a una mejor atención y servicio a los usuarios.
- Encubamiento de habilidades Fiscalizadoras, contenida en técnica aduanera previsible y uniforme.

Incluyendo un quinto objetivo para el 2018 y que es.

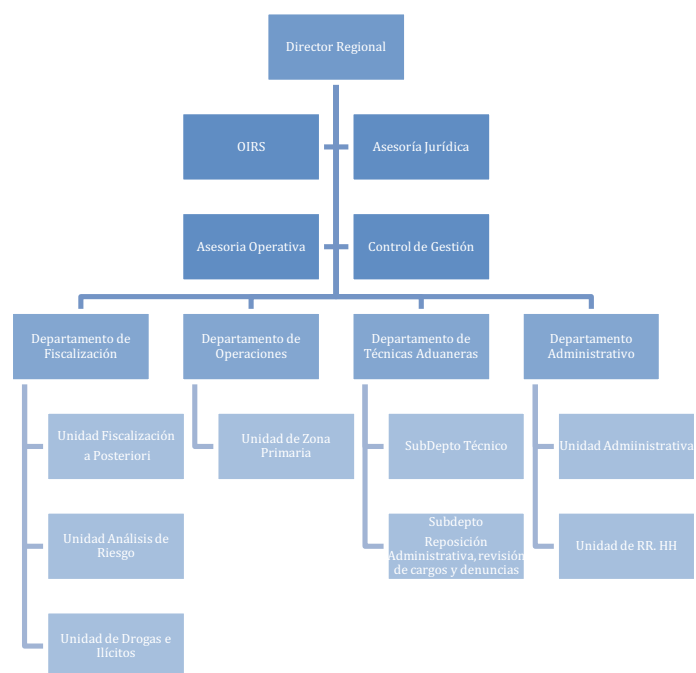
- Gestionar el capital humano en aspectos relacionados con mejoras en el ambiente laboral y la calidad de vida de los funcionarios de esta Regional.

¹ Referencia <https://www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070925/pags/20070925180707.html>

Organigrama

Durante el año 2015 la Dirección Regional trabajó en el desarrollo de un nuevo organigrama², el cual se concretó mediante Resolución Exenta N° 52 el 26.01.2016 y cuyo objetivo ha sido orientar nuestro esfuerzo hacia la Modernización del Servicio y una Planificación Estratégica para los próximos años.

Como resultado de esa reestructuración, el año 2017 el Departamento de Operaciones concretó diversas iniciativas destinadas a mejorar las labores fiscalizadoras en Zona Primaria y lograr



una mayor productividad de los recursos dispuestos. De igual forma, se han desarrollado diversas acciones destinadas a mejorar los espacios de revisión de carga y pasajeros en los distintos puntos de control donde la Dirección Regional de Aduana Talcahuano realiza labores de fiscalización.

En lo que es labor fiscalizadora, la integración del análisis de riesgo se desarrolla en una unidad especializada "Unidad de

Análisis de Riesgo, UAR". Unidad que lidera actualmente programas de capacitación destinados a transferir la técnica a otros Departamentos que realizan procesos de control. Por otra parte, la Unidad de Fiscalización a Posteriori efectúa investigaciones integrando los riesgos detectados por la UAR o de los propios Programas Integrados de Fiscalización, trabajo sistémico, que ha dado coherencia a los ciclos de tratamiento de Riesgo Aduanero.

Con el propósito de agilizar el trabajo administrativo de las denuncias y/o cargos, se orientaron recursos al Subdepartamento de Reposición Administrativa, revisión de cargos y denuncias, logrando con ello mayor efectividad y eficiencia en los procesos administrativos asociados. Muestra de ello ha sido la reducción en el tiempo promedio para el procesamiento de las denuncias infraccionales y penales.

Por último, la Unidad de Control de Gestión ha absorbido diversas actividades de control y gestión que desarrollaban otros Departamentos, liberando así recursos humanos y mejorando la disponibilidad transversal de información para control. Es así que durante el 2018, se implementará un Cuadro de Mando Integral Regional que incluirá todas las actividades que requieran control por esta Regional.

² Debido a la necesidad de potenciar el desarrollo del capital humano e implementar una gestión de mejoramiento continuo en el clima laboral, actualmente se trabaja en una nueva propuesta.

Jurisdicción Aduana de Talcahuano

La Dirección Regional Aduana Talcahuano fue creada a través del D.F.L. 329 (D.O. 20.06.79), título IV artículo 14, definiéndose mediante Resolución N° 4.134 del 10 de Agosto de 1998 la Zona Secundaria de jurisdicción para la Aduana de Talcahuano, comprendiendo "el territorio y aguas territoriales de las Regiones VII, VIII, IX y XVI" y mediante el DS N° 1.230/1989 los puntos habilitados para distintas operaciones aduaneras:

Tabla 1: Ubicación geográfica de los puntos habilitados			
Punto Habilitado	Habilitación	Provincia	Región
Aeródromo General Freire	Ocasional	Curicó	Maule
Paso Vergara	Temporal	Curicó	Maule
Paso Pehuenche	Permanente	Talca	Maule
Aeródromo Gral. Bernardo O´Higgins	Ocasional	Ñuble	Ñuble
Puerto de Lirquén	Permanente	Concepción	Biobío
Puerto de Penco	Permanente	Concepción	Biobío
Molo 500 Base Naval	Ocasional	Concepción	Biobío
Puerto de San Vicente	Permanente	Concepción	Biobío
Puerto de Talcahuano	Permanente	Concepción	Biobío
Muelle Huachipato	Permanente	Concepción	Biobío
Aeropuerto Carriel Sur	Permanente	Concepción	Biobío
Puerto de Coronel	Permanente	Concepción	Biobío
Puerto de Lota	Ocasional	Concepción	Biobío
Paso Pichachén	Permanente	Biobío	Biobío
Paso Copahue	Temporal	Biobío	Biobío
Lonquimay(2)	Permanente	Malleco	Biobío
Terminal Marítimo Escuadrón	Ocasional	Concepción	Biobío
Paso Buta Mallín	Permanente	Biobío	Biobío
Paso Pino Hachado	Permanente	Malleco	Araucanía
Aeródromo Maquehue	Permanente	Cautín	Araucanía
Paso Icalma	Permanente	Malleco	Araucanía
Pucón	Permanente	Cautín	Araucanía
Paso Mamuil Malal	Permanente	Cautín	Araucanía
Paso de Reigolil	Temporal	Cautín	Araucanía

De la tabla podemos observar la extensión y cantidad de puntos habilitados, muchos de los cuales se han mantenido solo con control documental. Es por eso que durante el 2016, se trabajó en identificar las diversas brechas de fiscalización y, se ejecutó durante el año 2017 diversas actividades destinadas a reducir y dimensionar las brechas identificadas.

Gestión 2017

Para organizar la presentación, está se ha ordenado en extractos de los diversos resultados alcanzados durante el año 2017 por las unidades de la Dirección Regional. No obstante, importante es mencionar que muchos de estos resultados están concebidos en un trabajo mancomunado entre diversas Unidades y Departamentos.

Secretaría General

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS, permite a las personas vincularse con el Servicio de Aduanas, facilitando el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso, sin discriminación de ningún tipo. De igual forma permite difundir el rol del Servicio y capacitar en tramitaciones a sus usuarios.

Durante el año 2017 esta unidad realizó 25 charlas en total, dirigidas a diferentes establecimientos de educación básica, media, colegios técnicos, universidades y público usuario. En estas charlas se difundió el rol del Servicio Nacional de Aduanas en materias tales como; comercio exterior, procesos de importaciones y exportaciones, tecnología utilizada para el control de mercancías y leyes especiales.

A partir de marzo 2017, se comenzó la atención a discapacitados que solicitaron acogerse a la franquicia para discapacitados Ley 20.422 y, con el propósito de aclarar consultas de otros servicios, se desarrolló un programa especial, capacitando en la Ley 20.422 "Franquicias a los discapacitados" a instituciones como SSI Talca, SENADIS y Compín de Concepción. Mención especial es comentar que el 47% del total de las solicitudes de esta franquicia fueron tramitadas por esta Dirección Regional durante el año 2017.

En materias de solicitudes, durante el 2017 se cursó un total de 987, de las cuales 843 fueron directamente realizadas a través de la oficina Aduana Talcahuano y 144 fueron remitidas a la Dirección Nacional de Aduana ubicada en Valparaíso para su respuesta.

En resumen, la gestión se puede resumir en los siguientes documentos tramitados durante el 2017:

Documentos externos:	3.362 (Web CRM)
Documentos D.N.A.:	1.197 (oficina de partes)
Documentos otras Aduanas:	1.318
Documentos del personal:	1.334
Total documentos tramitados:	7.211

A través del Sistema Consulta Ciudadana Web CRM, se recibieron durante el año 2017 un total de 3.362 consultas ciudadanas de diversa índole, considerando temáticas de importaciones, exportaciones, franquicias, chilenos retornados, salidas temporales de vehículos, entre otros. También se recibieron 13 reclamos, los que fueron tramitados y respondidos en los plazos y formalidades establecida. Por último, se recibieron 4 felicitaciones, las que fueron derivadas a las jefaturas relacionadas.

Los canales utilizados en las consultas fueron liderados por las consultas telefónicas, las que se estima alcanzaron a 2.000, seguidas por las presenciales que estuvieron cercanas a 1.700 y las virtuales llegando a 1.300 aproximadamente.

Asesoría Jurídica

El Departamento Jurídico, realiza sus funciones prestando asesoría legal diariamente en asuntos jurisdiccionales de carácter penal a los distintos Departamentos de la Dirección Regional de Aduanas Talcahuano, prepara informes legales que solicite el Director Regional u otras Unidades, representa al Director Nacional o Regional según corresponda en las acciones o recursos de carácter jurisdiccional o administrativo relacionado con el ejercicio de las funciones que la ley encomienda al Servicio de Aduanas, además de realizar cualquier otra tarea que encomiende la Sub-Dirección Jurídica o el Director Regional.

Materia Jurisdiccional:

En materia de Recursos de protección³, presentados por incautación de vehículos, la actividad durante el año 2017 se detalla en la tabla a continuación.

Tabla 2: Recursos de protección 2017	
Estado	Recursos
Total Ingresados	4
Fallados a favor del servicio	4
Fallados en contra del servicio	0
Tramitación Corte Suprema	1

En materia de reclamos ingresados a tribunales tributarios y aduaneros⁴, la actividad durante el año 2017 se detalla en la tabla a continuación.

Tabla 3: Reclamos ingresados a tribunales tributarios y aduaneros (BIO BIO – ARAUCANÍA)	
Total Ingresados	
	7

Con la finalidad de cumplir el juzgamiento de los ilícitos aduaneros se mantiene una permanente coordinación con las Fiscalías, Tribunales de Garantía y Orales, Servicio de Impuestos Internos, Carabineros, Policía de Investigaciones, desde la Región del Maule a La Araucanía (Región del Maule: Curicó, Molina, San Javier, Talca, Constitución, Linares, San Carlos; VIII Región del Biobío: Chillán, Concepción, Talcahuano, Lota, Coronel, Los Ángeles, Cabrero, Yumbel, Cañete, Arauco, San Pedro de la Paz; IX Región de La Araucanía: Temuco, Curacautín, Victoria, Villarrica, Pucón, Lautaro, Pitrufquen). Actividad que se puede detallar en la tabla a continuación

Tabla 4: Querellas presentadas el año 2017	
Región de la Araucanía	5
Región del Biobío	21
Región del Maule	27
Total	53

³ Estos Recursos de Protección corresponden a incautaciones de vehículos.

⁴ Uno de los reclamos ingresados corresponde al primer y único reclamo interpuesto en contra del Servicio desde su entrada en vigencia en febrero del 2011 en el Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de la Araucanía.

Otro de las actividades realizadas por esta unidad, son las actuaciones frente a las renuncias a la acción penal que durante el año 2017 ascendiente en monto de acuerdo a la tabla a:

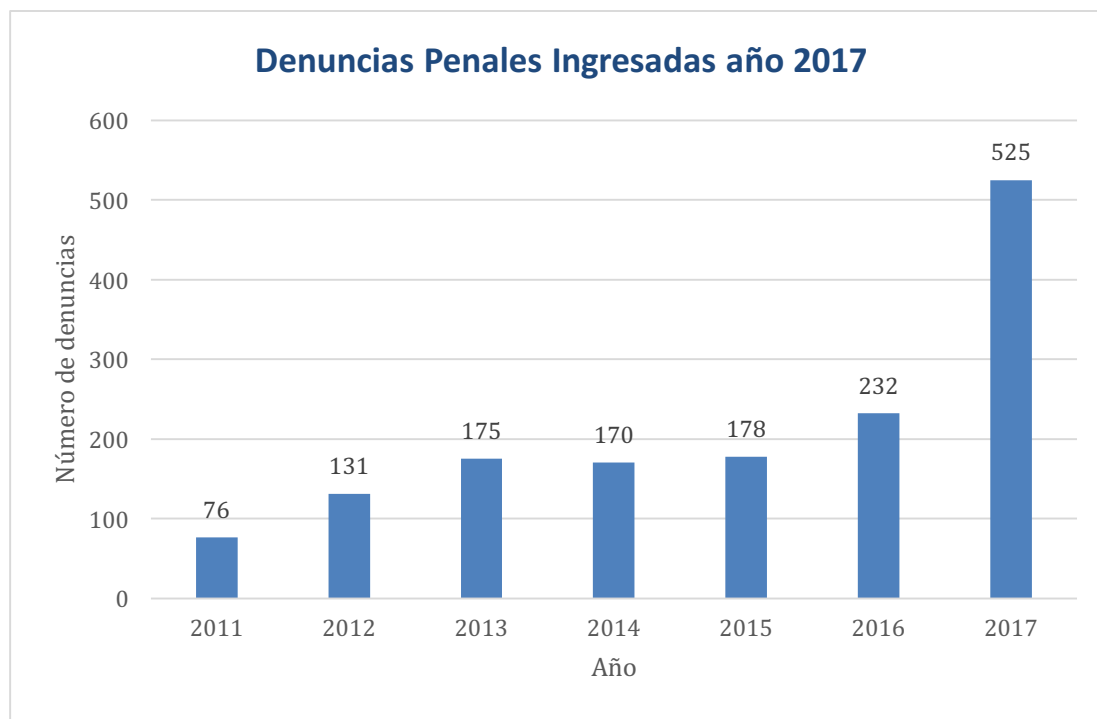
Tabla 5: Resoluciones de renuncia de la acción penal	
2016	2017
CLP 33.745.564	CLP 309.031.328

A fin de poder dimensionar la evolución en la carga de trabajo que realiza este Departamento, se presenta gráfico en el que se detalla la variación anual de las denuncias penales ingresadas. De la gráfica se observa un incremento sostenido del 126% anual con relación a la carga de trabajo respecto del período 2016.

Por último, el crecimiento de las denuncias penales tramitadas por esta Regional, se ha incrementado fuertemente estos últimos años, lo que en actividad se puede cuantificar en la siguiente tabla.

Tabla 6: Denuncias y variación comparada período 2016/2017			
DENUNCIAS		INCREMENTO 2016-2017	
2016	2017	Cantidad	%
232	525	293	126%

Para tener una visión más clara del incremento de denuncias penales, el gráfico a continuación nos permite una visualización del aumento observado entre los años 2011 al 2017



Materia Administrativa:

Los aspectos más relevantes en materias administrativas vistos durante el 2017, se pueden resumir en:

1. Departamento de Técnicas Aduaneras se desarrollaron durante el año 2017 asesorías en la Unidad de Audiencias y Controversias, en relación a la emisión de 68 cargos, 22 reposiciones administrativas, además de realizar un trabajo en conjunto y asesoramiento a la Unidad de Almacén.
2. Departamento de Fiscalización, se otorgó visto bueno a 65 resoluciones de zona secundaria, se participó y asesoró jurídicamente en el desarrollo de 6 Auditorías Integrales a posteriori, se asesoró en la recopilación de antecedentes en relación a ilícitos aduaneros, además de participar en reuniones de coordinación.
3. También se asesoró al Departamento Administrativa en las compras efectuadas a través de Mercado Público, en las distintas modalidades tales como licitaciones públicas o privadas, convenio marco y tratos directos, apoyo jurídico en el proceso de calificación, estatuto administrativo.

Por último, durante el año 2017, se incrementó la cantidad de causas desarrolladas tanto en los Tribunales Tributarios y Aduaneros, como en los Juzgados de Garantía y Orales de nuestra jurisdicción, también se constató un aumento en los Recursos de Protección interpuesto en contra del Servicio. Por otra parte, se ha participado activamente en el asesoramiento jurídico en las auditorias integrales a posteriori y a los distintos departamentos de esta Dirección Regional.

Departamento de Fiscalización

Sin duda, este Departamento desarrolla la mayor actividad operativa de la Aduana, trabajos que se desarrollaron insertos en Programas Integrados de Fiscalización (PIF) asignados a esta Dirección Regional, conformándose para ello equipos de trabajo por primera vez con funcionarios de otras unidades y cuyos resultados se reflejaron en múltiples investigaciones con excelentes resultados. Adicionalmente se efectuaron labores de fiscalización en aforos físico en destino y origen, verificación de regímenes suspensivos, investigaciones por denuncias de terceros y originadas en base a análisis de riesgos aduaneros, con resultados positivos.

Resultados relevantes alcanzados durante el 2017.

En materia de cumplimiento para los PIF 2017

Para los planes integrados de fiscalización 2017, se puede resumir la gestión del año:

Fiscalización Agentes Especiales:

Objetivo: Seleccionar los recintos de Depósitos Aduaneros que no han sido fiscalizados en los últimos tres años. Evaluación final

Meta	% cumplimiento
Fiscalizar RDA COSAF, Penco	100% ⁵

Seguridad:

Objetivo: Monitoreo y Fiscalización del tráfico internacional con el objeto de detectar el movimiento ilícito de armas menores y municiones en vehículos de turismo, así como de transporte de cargas y pasajeros. Evaluación final:

Meta	% cumplimiento
Identificación de perfiles de riesgo	100%
Difusión informe de riesgo	100%

Resultados relevantes: El plan de trabajo dio como resultado la detección e incautación de 11 armas de puño, un arma larga y 585 municiones de diferentes calibres. (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09)

Denuncias por contrabando	Monto máximo multa
15	USD 8.141,28

Medio ambiente:

Objetivo: Fiscalización a mercancías que puedan afectar el medio ambiente con orientación al control de las exportaciones de residuos de baterías de plomo usadas, errores en la clasificación de plaguicidas y control de exportaciones de sustancias agotadoras de la capa de ozono, así como el control de sus descriptores específicos, dada la reducción de los cupos autorizados. Evaluación final:

⁵ Medio de verificación: Informe N° 47 de fecha 21.05.2017

Meta	% cumplimiento
Identificación de perfiles de riesgo	100%
Difusión informe de riesgo	100%
Capacitación Ley 20920 sobre reciclaje y 408 del Minsal sobre sustancias mercancías peligrosas para la Salud	100%

Resultados relevantes: Se generaron 22 denuncias por infracciones reglamentarias al detectarse errores en la descripción de mercancías, no dando cumplimiento a las instrucciones de descriptores, recaudándose un total de USD = 7.809,22, equivalente a un monto máximo de CLP 5.006.410,58; y 2 denuncias por art. 168 por un monto de USD 72.283,42, equivalente a un monto máximo de CLP 46.340.180 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09)

Propiedad Intelectual:

Objetivo: Orientar la fiscalización a la detección de mercancías falsificadas con el objeto de aplicar las medidas en fronteras definidas en el artículo 16 de la Ley 19912, generándose las respectivas suspensiones de despacho y comunicación a los representantes para que evalúen ejercer acciones judiciales contra los consignatarios de las mercancías. Evaluación final:

Meta	% cumplimiento
Identificación de perfiles de riesgo	100%
Difusión informe de riesgo	100%
Gestionar operativo, capacitación y/o pasantía	100%

Resultados relevantes: Junto con dar cumplimiento a las actividades comprometidas, se detectaron hallazgos reflejados en 30 suspensiones de despacho a diciembre del 2017, los que permitieron la generación de denuncias por contrabando de mercancías falsificadas, cuyo monto asciende a USD 152.724,23, equivalente a un monto máximo de CLP 97.909.983 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09)

Fiscalización de Drogas

Objetivo: Disponer los recursos asignados al control del tráfico ilícito de sustancias controladas por la Ley 20000/2005 u otras mercancías de ilícito comercio que sean objeto del tráfico internacional de contrabando. Evaluación final:

Meta	% cumplimiento
Levantamiento de mapa de riesgo que involucre navieras, Agencias de Aduanas, Operador económico interno y externo, rutas de tráfico, países productores, puertos de envío y descarga.	100%

Resultados relevantes: De la labor realizada en el ejercicio de las facultades fiscalizadoras del Servicio Nacional de Aduanas y la aplicación del mapa de riesgo y tecnologías no Invasivas levantado, a octubre de 2017, se logró interceptar el ingreso de 125, 5 gramos de marihuana, portada por pasajeros procedentes del extranjero entre otros. Se destaca el hallazgo efectuado en un control del personal portuario en el Puerto de Coronel, donde mediante la acción de binomio se logró detectar la presencia de 3,48 gramos de marihuana, generándose un operativo coordinado por el Fiscal Jefe de Coronel, donde participó la Policía de Investigaciones y la Autoridad Marítima, dándose una importante señal a la comunidad del trabajo conjunto de todos los organismos vinculados.

Además se generaron 11 denuncias por el art. 168, por un monto de USD 858,76, equivalente a un monto máximo de CLP 550.540 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09)

Vehículos

Objetivo: Fiscalización a la importación de vehículos que vulneren lo establecido en el artículo 2° de la Ley 18483/1985, Estatuto Automotriz, especialmente a lo indicado en su inciso 2° respecto a los vehículos especiales; y vehículos acogidos a franquicias aduaneras o con exención parcial del pago de gravámenes de importación. Evaluación final:

Meta	% cumplimiento
Tasa de denuncias sobre las fiscalizaciones	100%

Resultados relevantes: Se incautaron 34 vehículos, generándose 31 denuncias por contrabando de mercancías, la gran mayoría producto de un operativo conjunto con la S.E.B.V. de Carabineros de Chile por internación ilegal de camiones al país, cuyo monto máximo asciende a un total de USD 4.993.660,65, equivalente a un monto máximo de CLP 3.201.385.909 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09)

Fiscalización Regímenes Suspensivos

Objetivo: Verificar el cumplimiento de la normativa que ampara este tipo de régimen y la detección de evasión tributaria para el debido resguardo del interés fiscal. Evaluación final:

Meta	% cumplimiento
- 62 Revisiones documentales. - 12 Regímenes suspensivos focalizados fiscalizados por RUT. - 4 Regímenes suspensivos fiscalizados por RUT, mediante Auditoría de Riesgo	100%

Resultados relevantes: Producto de las fiscalizaciones realizadas, incrementadas a contar de julio del presente año debido al cambio de metas del plan, incorporándose la revisión documental de al menos 10 operaciones; se generaron 13 denuncias por contrabando, por un monto de USD 13.443.711,38 y 32 por infracciones reglamentarias por USD 11.116,25, cuyo monto total máximo asciende a USD 13.454.827,63, equivalentes a CLP 8.625.755.445,31 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09)

Fiscalizaciones Combustibles

Objetivo: Fortalecer el plan de trabajo en este sector del comercio exterior, específicamente en la fiscalización orientado puntualmente a la importación de Gasolina automotriz; y dada la importancia estratégica de este tipo de operaciones, que representan en monto CIF, el sector de mayor relevancia en el total de importaciones del país, además afectas a impuestos adicionales; lo que incrementa el impacto del riesgo de evasión. Evaluación final:

Meta	% cumplimiento
Elaborar informe de riesgo por la UAR con tratamientos	100%
Supervisiones de desembarque, 1 Semestral con inicio Julio 2017	100%

Resultados relevantes: Se dio cumplimiento a la supervisión de embarques asociada al riesgo "Errónea Declaración de Cantidades Efectivamente Importadas de gasolinas Automotrices"; de las fiscalizaciones realizadas a Agentes Económicos se emitieron 10 denuncias por contrabando por USD 7.945.293,73 y 16 por infracciones reglamentarias por USD 182.479,53, con un monto máximo total de USD 8.127.773,27, equivalentes a CLP 5.210.634.166 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09). Cabe destacar que en este Plan Integrado de Fiscalización se lograron importantes resultados en un sector altamente sensible de la economía Nacional, detalle de los cuales se pueden encontrar en el documento "Minuta Plan de trabajo para fortalecer la Fiscalización del Sector Combustibles".

Auditoria a Posteriori

Objetivo: Efectuar Auditorías Aduaneras y específicamente Auditorías Integrales Aduaneras, a grandes operadores del comercio exterior, que tienen por objetivo verificar el cumplimiento aduanero tributario de los operadores, auditando la operación de la empresa de manera integral y no enfocada en operaciones específicas: Evaluación final.

Meta	Porcentaje cumplimiento
6 Agentes económicos anuales.	100%
Cargos mayores al 30% 2016 (0)	135,24%

Resultados relevantes: Producto de la fiscalización a los seis Agentes Económicos seleccionados para el presente año, se generó un cargo por USD 35,24, 1 denuncia por art. 168 por USD 5.297.071,86 y 100 denuncias infraccionales por USD 247.040,03; con un monto máximo total de USD 5.544.111,89; equivalentes a CLP 3.554.274.694 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09).

Origen

Objetivo: Verificar si las preferencias tramitadas por los importadores son procedentes o no, y de esta manera posibilitar la recaudación de montos relevantes de derechos e impuestos dejados de percibir mediante la formulación de cargos y denuncias respectivas. Evaluación final:

Meta	Porcentaje cumplimiento
Cargos por USD 50.000	598,55%

Resultados relevantes: Se dio cumplimiento de forma sustancial sobre la meta con un monto total en cargos de USD 299.277,11; además se generaron 1 denuncia por art. 168 por USD 2.290.408,52 y 29 infraccionales por USD 610.919,90; con un monto máximo total de USD 2.901.328,41; equivalentes a CLP 1.860.012.633. Adicionalmente y al margen de la meta establecida, se generaron 188 denuncias por tipificar el delito descrito en el Artículo 169 de la Ordenanza de Aduanas, falsa declaración de origen en la exportación de frambuesas, con un monto máximo de multas de USD 69.195.990,91, equivalentes a CLP 44.360.857.812 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09)

Agropecuario y Pesquero

Objetivo: Realizar la fiscalización considerando una base de riesgos asociados a error de clasificación y subvaloración de los productos relacionados a estos sectores productivos.
Evaluación final

Meta	% cumplimiento
Importaciones: Errores de clasificación y valoración de productos de banda de precios; clasificación y subvaloración preparaciones alimenticias (partida arancelaria 23.09); mercancías agrícolas usadas sin V°B° o autorización	100%
Exportaciones: Error de clasificación y subvaloración pescados Cap. 03; Recursos del mar sin V°B° de Sernapesca; llenado incorrecto IVV con modalidad distinta A Firme principalmente en frutos y frutas	100%

Resultados relevantes: Conforme a las fiscalizaciones realizadas considerando los riesgos identificados en el plan se generaron 44 denuncias; por contrabando USD 15.995.128,37 e infracciones reglamentarias USD 350.623,75, con un monto máximo total de USD 16.345.752,12; equivalentes a CLP 10.479.098.226,60 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1 = CLP 641,09)

Valor

Objetivo: Tratamiento de riesgos específicos relevantes de valoración aduanera, en las operaciones de comercio exterior, con la finalidad de verificar mediante la fiscalización a posteriori, si los agentes económicos cumplen con la norma de Valoración de la OMC.
Evaluación parcial:

Meta	% cumplimiento
Cargos por USD 160.000	165,11%
Denuncias art. 174 por valor mayor o igual a 3	1.200%

Resultados relevantes: Producto de las fiscalizaciones realizadas, se lograron excelentes resultados originándose por este concepto cargos por USD 264.177,85, y 36 denuncias por art. 174 con monto equivalente a USD 531.536,15, superando ampliamente la meta establecida de 3 denuncias para el período. Cabe destacar también que se generaron en este PIF 10 denuncias por concepto de contrabando por USD 446.389,26; con un monto máximo total en denuncias de USD 977.925,41; equivalentes a CLP 626.938.202 (Tipo de cambio diciembre 2017; USD 1= CLP 641,09)

Departamento de Operaciones

El movimiento fronterizo constituye una materia especialmente relevante en la gestión diaria de esta Aduana. En este contexto, la Aduana Regional de Talcahuano remite mensualmente estadísticas a diversas autoridades como las Gobernaciones Provinciales y la Unidad Regional de Asuntos Internacionales de los productos importados y exportados, el movimiento de vehículos y cargas, entre otras actividades generadas en los puntos de control vía terrestre en la frontera con Argentina de: La Región del Maule, para sus Paso Vergara, Avanzada Pehuenche; Región del Biobío, para su Paso Pichachén y; Región de la Araucanía para sus Avanzadas de Liucura / Pino Hachado, Icalma y Mamuil Malal.

Resultan relevante en la gestión de la Dirección Regional de Aduana Talcahuano las reuniones de trabajo y charlas con los usuarios, buscando con ello agilizar las tramitaciones aduaneras, además de dar a conocer los nuevos procesos informatizados en materias de Zonas Primarias. Facilitando de esta manera la tarea de los agentes económicos que intervienen en cada uno de los procesos tales como, Agencias Navieras, Agentes de Aduanas y Almacenistas todos usuarios permanentes de los sistemas electrónicos de Aduanas. Hecho que nos permite proyectar una imagen de servicio cercano, sin perder la focalización en la optimización de la fiscalización que debe ejercer el Servicio.

Hitos importantes

Los más importantes durante el año son:

1. Por Resolución N° 347 de fecha 30.03.2017 esta Dirección Regional de Talcahuano autoriza la puesta en marcha de procedimientos para la Importación y Exportación para el Aeropuerto de Carriel Sur.
Lo anterior incentivó el comercio internacional que se reflejó: Exportación por un monto FOB USD 498.914,21 e importación por un monto CIF de USD 1.322.540.99 y pago de impuestos derechos y demás gravámenes por un monto de USD 265.834,98
2. Los Terminales de la Región (puerto de San Vicente y Puerto de Coronel) colocan a disposición de los usuarios y los servicios contralores modernos andenes de aforo los cuales permitirán revisar de mejor manera las mercancías para de esta forma no perder las cadenas de frío y mejorar la manipulación de la carga.
3. Se realizan diversas fiscalizaciones a los distintos puertos de la región (Gasoducto del Pacífico – ENAP – Puerto de Coronel), cuyos resultados terminaron en infracciones reglamentarias y contrabandos. Estos procesos de fiscalización generaron multas por
 - o Multa máxima USD 5.458.456,25.-
 - o Multa máxima CLP 2.570.700.-
 - o Multa máxima CLP 156.535.050.-
4. Por Resolución N°1265 de fecha 05.10.2017 esta Dirección Regional Aduana de Talcahuano implementa el procedimiento para la Aplicación de un Plan de Contingencia en Ingreso y Salida de Mercancías en los puertos de nuestra jurisdicción.
5. En noviembre del año 2017 esta Dirección Regional Aduana de Talcahuano conjuntamente con la Aduana Argentina (Paso Pehuenche), realizan las primeras pruebas y puesta en marcha del sistema de vehículos integrado.

Mejoras en Zona Primaria

Podemos destacar como hito relevante, el buen funcionamiento y fiscalización del almacén ubicada en el Aeropuerto de Carriel Sur con sus respectivos procedimientos para carga de importación y exportación que entro en operación en 2017.

Otro aspecto relevante para la Unidad Zonas Primarias y su alianza con las Agencias Navieras es el envío de información vía electrónica (e-mail), de la relación de guías de cabotaje, tanto para la entrada/salida de las respectivas naves que realizan dicho tráfico.

Por último, cabe destacar la inauguración de las nuevas dependencias de Aduana en Puerto Coronel, en las cuales se podrá efectuar aforos a carga refrigerada, pues dispone de una zona de refrigeración para estos fines.



Movimiento de carga controlada por Zona Primaria

Con relación al movimiento en las fronteras podemos destacar el sostenido crecimiento del transporte de carga por el paso Pino Hachado, el que se puede resumir en:

Tabla 7: Vehículos de carga ingresados por Pino Hachado

Nacionalidad	2016	2017	Variación % 2017-2018
Nacionales	9.848	9.983	1,37%
Extranjeros	4.930	6.295	27,69%

El crecimiento de los trasportistas extranjeros se plica por las medidas económicas de argentina que redujo los impuestos a las exportaciones.

Tabla 8: Toneladas de carga ingresados Pino Hachado

Transporte	2016 (Ton)	2017 (Ton)	Variación % 2017-2018
Nacionales	240.855	229.855	-4,57%
Extranjeros	109.783	141.158	28,58%

Gran importancia en el movimiento de carga ha tomado los trasportistas argentinos durante el último año

Nuevamente se observa un fuerte crecimiento del movimiento carretero de mercancías por el paso de Pino Hachado, ya en cantidad de camiones como las toneladas salidas por el paso.

Tabla 9: Vehículos transporte carga salidos por Pino Hachado

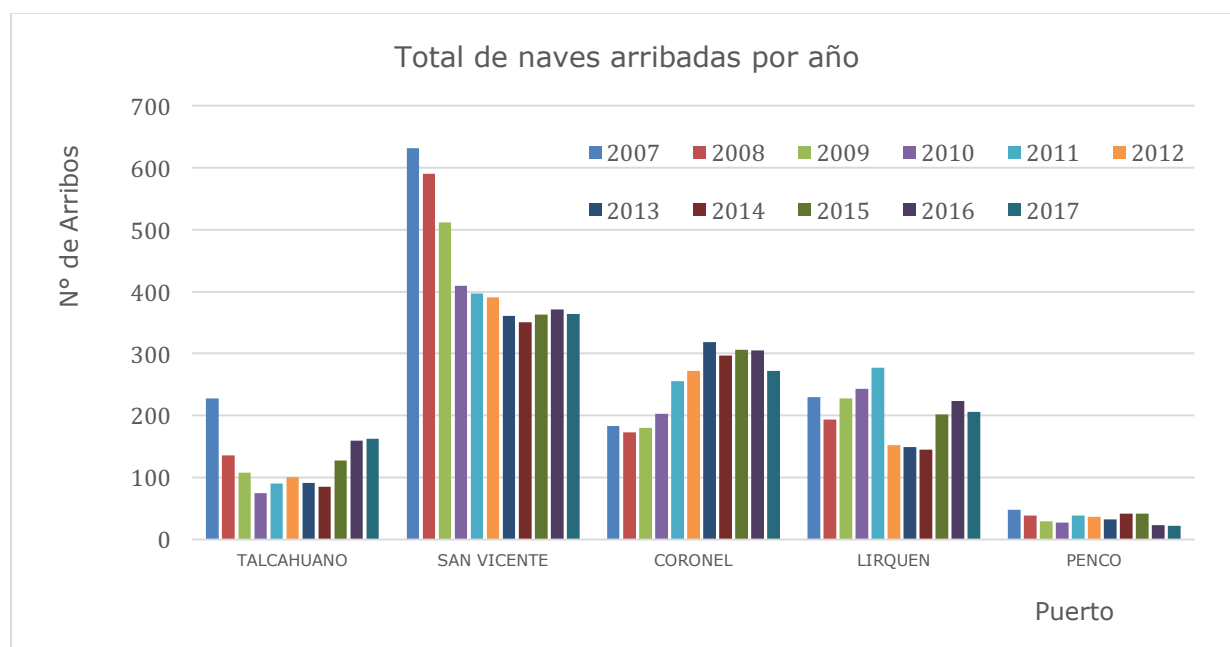
Nacionalidad	2016	2017	Variación % 2017-2018
Nacionales	8.750	9.857	12,65%
Extranjeros	3.737	5.533	48,06%

Tabla 10: Toneladas de carga salidos Pino Hachado

Nacionalidad	2016	2017	Variación % 2017-2018
Nacionales	29.128	43.653	49,87%
Extranjeros	15.538	52.041	234,92%

Por último, el movimiento de naves por los puertos de la zona durante los últimos años se presenta en la gráfica a continuación.

Para poder entender el comportamiento de la gráfica, es importante destacar que las capacidades de carga de las naves han aumentado durante los últimos años y debido a ello se observa un descenso en naves, no obstante, el aumento de carga embarcada.



Podemos observar sin embargo que desde el año 2014, se presenta un constante aumento de naves arribadas por los tres puertos más importantes de la zona.

Departamento de Técnicas Aduaneras

El Departamento de Técnicas Aduaneras junto con atender aspectos normativos, es la encargada por velar de las mercancías en algún Régimen Suspensivo, almacenada por Aduana o un puerto y agilizarla la gestión en materias de Controversia, reposiciones y reclamos. Para ello se estructura en un Subdepartamento Técnico, que incluye la Unidad de Almacén, y la Unidad de Controversia, Reposición, Reclamos y Audiencias:

De los resultados de su gestión 2017 se puede mencionar entre otros:

Subdepartamento Técnico

Con relación a las actividades, estas se pueden resumir en:

1. Revisión y aprobación de SMDA : 2.481 (DIN/DUS/IVV)
2. Regla 1 de aforo: 10 celulosa- eólicos- hidráulicos.
3. Devoluciones de Derechos:
 - Exentas : 246/ USD 1.919.208,37
 - Afectas : 3/ USD 955.022,19
4. Control Regímenes Suspensivos:
 - D.A.T.:**
 - 29 solicitudes, 18 autorizadas, 8 rechazadas
 - 20 prórrogas, 13 autorizadas, 7 rechazadas
 - 4 términos especiales.
 - D.S.T.:**
 - 12 solicitudes, 3 autorizadas, 9 rechazadas
 - 26 prórrogas, 16 autorizadas, 10 rechazadas
 - 28 términos especiales, 15 autorizados, 13 rechazados
 - D.A.P.I.** sugeridas a fiscalizar 67.
5. Desafectaciones:
 - Art. 35,L.13.039 : 4 aceptadas; 3 desistieron
 - Pda. 0033: 9 aceptadas; 1 rechazada
 - Donaciones: Universidad de Concepción
6. Almacén y comercialización
 - Almacenes de fronteras: Se adquirieron dos contenedores bodega, ubicados en Pino Hachado y Recinto CAP, por un monto de CLP 20.000.000
 - Almacenistas de cuatro puertos. SVTI, Lirquén, Coronel y Penco.
 - Bodega Aduana y sitio CAP (vehículos).
Total vehículos : 63 autos/27 camiones/1 moto
 - Destrucción cigarrillos, aceite, yerba mate y otros: El 2017 se destruyeron mercancías amparadas en 135 boletas de retención equivalentes a:
 - Cigarrillos: 5.600 kg. aprox.
 - Aceite: 300 Lts. aprox.
 - Yerba mate: 500 kg. aprox.

Destrucción neumáticos usados: Se dio disposición final de acuerdo a normas medioambientales del Servicio de Evaluación Ambiental y Servicio de Salud, a 193 neumáticos usados, almacenados por varios años.

- Donaciones: A requerimiento del Juzgado de Garantía de Talcahuano, se dieron en donación 240 juegos UNO al SENAME de Concepción. Esta mercancía había sido incautada por Aduana en el puerto de San Vicente.

Subdepartamento de Controversia, Reposición, Reclamos y Audiencias, resultados:

El trabajo de este Subdepartamento se ve reflejado en el detalle que se presenta:

- Denuncias: 3.813
- Cargos: 69 por un monto de USD 623.973,01
 - Terminados: 19 por USD 148.254,11
 - Pendientes TTA: 18 por USD 284.584,85
 - Absueltos: 3 por USD 33.030,72
 - No formulados: 4 por USD 41.360,03
- SMDA solicitados: 12 por USD 87.320,48
- Den. AGA 202: 13 por USD 29.422,82
- Reclamaciones, Art. 117 Ord. Aduana:
9 terminados y 8 pendientes.

Departamento Administrativo

Con relación a la gestión desarrollada por este Departamento cabe destacar entre otras, los siguientes procesos de compras:

1. Construcción de módulo canil para la Avanzada Aduanera de Icalma, PARA 02 Canes detectores. Costo Construcción CLP 21.825.790.-
2. Construcción de Cabaña habitación para la Avanzada Aduanera de Icalma, la cual puede albergar 8 funcionarios, doblgando capacidad de funcionarios respecto a cabaña anterior. Costo Construcción CLP 64.998.960.-



3. Mantención casa Habitación de la Avanzada Aduanera de Liucura, con mejoras en sistemas higiénicos y de calefacción. Costo CLP 15.626.675.-



4. Mantención Oficinas Aduana de Pucón, con mejoras en fachada, sistema eléctrico y mobiliario. Costo CLP 15.512.271
5. Contratación Servicio de Aseo para la Aduana Talcahuano. Costo CLP 14.994.000

6. Renovación de mobiliario Aduana Talcahuano, el cual tenía una data del año 2010. Costo CLP 15.761.000
7. Renovación de mobiliario Casa Habitación Icalma. Costo CLP 12.656.000
8. Adquisición contenedores bodegas para Aduana Talcahuano y Avanzada Pino hachado, lo cual mejora el poder de almacenamiento para mercancías. Costo CLP 20.000.000



9. El ingreso de la Recomendación (RS) en el Ministerio de Desarrollo Social, para el financiamiento y la construcción del nuevo edificio Institucional con un valor estimado de CLP 2.500.000.000.-

Por otro lado, a partir de la formación del Comité de Vigilancia de Riesgos Psicosociales se instruyeron diversas ideas, tareas y actividades, dichos lineamientos expresados por el protocolo de riesgos llevaron a generar nuevas estrategias que permitieron medir el funcionamiento de esta Regional, integrando en sus líneas de trabajo las materias más relevantes que fueron 4:

1. Desarrollo organizacional,
2. Difusión y transparencia de procesos
3. Clima/calidad de vida laboral
4. Reconocimiento de funcionarios,

Todos ellos apoyados por actividades extra programáticas que potenciaron el trabajo de estas.

Ceremonias de reconocimiento de funcionarios

- funcionarios más antiguos
- mejor compañero
- mensaje de cumpleaños

Realización de talleres

- pausas activas y colaciones saludables
- manejo del estrés
- yoga de la risa
- educación financiera y endeudamiento



Capacitaciones

- taller de liderazgo y habilidades comunicacionales

- programa de habilidades interpersonales y manejo de conflictos
- curso de estatuto administrativo



Estadísticas 2017

Balanza Comercial ⁶

Las operaciones de comercio exterior tramitadas en la Aduana de Talcahuano durante el año 2017, totalizaron **USD 9.355,3** millones en exportaciones y **USD 5.169,7** millones en importaciones. Lo anterior, representa una Balanza Comercial de **USD 4.185,6** millones, equivalente a una disminución del **3,7%** con relación al **2016**.

Tipo de Operación	Año 2016	Año 2017	Variación % 2016-2017
Exportaciones	8.650,1	9.355,3	8,2%
Importaciones	4.304,2	5.169,7	20,1%
Balanza Comercial	4.345,9	4.185,6	-3,7%

Al respecto es posible indicar que la disminución de la Balanza Comercial podría explicarse en gran medida por el aumento del 20,1% de las importaciones, de manera particular, por el incremento del 29% en las importaciones de petróleo crudo mayor o igual a 25 grados API, mercancía que tuvo una participación del 37% en total de importaciones tramitadas por esta Aduana.

Intercambio Comercial

El Intercambio Comercial de las operaciones de comercio exterior tramitadas por la Aduana de Talcahuano aumentó en un **12,1%** en comparación al **2016**.

Tipo de Operación	Año 2016	Año 2017	Variación % 2016-2017
Exportaciones	8.650,1	9.355,3	8,2%
Importaciones	4.304,2	5.169,7	20,1%
Intercambio Comercial	12.954,3	14.525,0	12,1%

Los principales mercados asociados a las importaciones fueron los de Brasil, Estados Unidos y Ecuador. Grupo que en conjunto representaron un aumento de USD 620,9 millones más en comparación a las importaciones del 2016.

Mercados y Mercancías

Durante el año **2017** se concretaron exportaciones hacia **137** países, un país menos que el año **2016**. Cuantificándose la diversificación de las mercancías exportadas en **367** Partidas Arancelarias distintas, **39** menos que el año **2016**.

Las importaciones se efectuaron desde **84** países, siete más que el año **2016**. Cuantificándose la diversificación de las mercancías importadas en **776** Partidas Arancelarias distintas, **52** menos que el año **2016**.

⁶ Los datos que se presentan a continuación corresponden a cifras CIF para importaciones y a cifras FOB ajustadas con IVV para exportaciones, todas extraídas desde el documento "Estadísticas 2017".

Desafíos 2018

Para el período 2017 diversos son los desafíos y cada uno de los Departamentos ha considerado destacar:

Departamento de Técnicas Aduaneras

Durante este período se prospecta reducir los tiempos de tramitación de las denuncias en el Subdepartamento de Controversias y trabajar en el desarrollo de procesos digitalizados para la generación de Boletas de Retención e incautaciones.

Por otro lado se trabajará en la estandarización de los procedimientos internos al estándar ISO 9.001

Departamento de Operaciones

Con el fin de estandarizar y asegurar los procedimientos destinados al Despacho de Mercancías en su conjunto, para los procesos de importación y exportación, se ha decidido ampliar la cobertura de certificación ISO y para ello:

- Se estandarizarán los procesos ISO para los puertos de Lirquén y puerto de Coronel.
- Se capacitará a los funcionarios y, corregirán y actualizan procedimientos.

Departamento Administrativo

Desafíos relevantes para el 2018 son: La gestión de los recursos financieros para la construcción del nuevo edificio Institucional en los terrenos de Av. Colón que darán albergue a nuestra Dirección Regional y la Habilitación del sitio de inspección en el Control fronterizo de Pino Hachado

Por otro lado, desarrollar los siguientes planos de ideas en proyectos para su ejecución durante el período 2018-2019

- Ordenamiento de tareas de departamentos y unidades (tareas y responsabilidades de oficina de funcionarios)
- Planificación de grupo de discusión DRAT
- Planificación de levantamiento de encuesta de clima laboral
- Elaboración de encuesta sobre el sistema de turnos
- Levantamiento de ideas, mejoras y sugerencias de tareas de departamentos

Departamento de Fiscalización

Junto con cumplir con los compromisos en materias de Planes Integrados de Fiscalización y los derivados de las labores propias de Aduana en la Zona en materia de fiscalización. Se busca durante este año, potenciar el trabajo en el capital humano de este Departamento y para ello se trabajará definiendo herramientas y mecanismo técnicos que permitan atender aspectos de ambiente laboral y cultura organizacional.

Ofician de Informaciones Reclamos y Sugerencia OIRS

Como desafío se propone efectuar charlas a colegios rurales de la región y abarcar temas relevantes como el consumo de drogas. Para realizar estas charlas se solicitaría el apoyo de la Unidad de Drogas de nuestra aduana regional, incluida la tecnología.

Se destaca además que la franquicia para discapacitados se tramitará por completo en Talcahuano, ya no se enviarán antecedentes a la Dirección Nacional de Aduanas, al respecto la OIRS será el filtro definitivo para entregar solicitudes de las personas con discapacidad a al Depto. Técnico de nuestra Regional, para que ellos confeccionen las Resoluciones que permitan a estas personas poder adquirir un vehículo en zona franca de Iquique.

Asesoría jurídica

Como desafío 2018, además de lo señalado en los puntos anteriores, se encuentra el apoyo que esta Asesoría Jurídica presta desde enero de este año a la solicitud de franquicia de discapacidad, revisando a la par con la Unidad Técnica el alto volumen de requerimientos recibidos en la Dirección.

Unidad de control de Gestión:

Durante el año 2018, se trabajará en la implementación funcional del sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015. Para ello se realizarán actividades en los tratamientos de riesgos, matrices de análisis de contexto y matriz de partes interesadas, sus necesidades y expectativas, buscando integrar estos al CAIGG y su modelo de tratamiento de riesgo, el cual se abordará bajo en estándar ISO 27.001-2013.

Por último, se trabajará en este entorno con el propósito de orientar el SGC de esta Regional a incluir tanto la innovación como la identificación de riesgos en los procesos habituales de análisis de contexto y de partes interesadas.