

DISCURSO CUENTA PÚBLICA

A nombre del Servicio Nacional de Aduanas, y en representación de todos y cada uno de los funcionarios y funcionarias de esta institución, quiero darles la bienvenida a este espacio reflexivo de nuestra labor y, junto con ello, expresar nuestra más sincera gratitud por compartir hoy nuestros logros y futuros desafíos de cara a un nuevo período.

El Servicio Nacional de Aduanas, desde los albores de su historia, ha sido reconocido por su permanente compromiso no sólo con el **comercio exterior y el resguardo de los intereses del Estado**, sino también con la **seguridad** de toda una nación. Garantizar el comercio legal y justo a través de mecanismos rigurosos de control, vigilancia y fiscalización, así como también ser responsables de la seguridad de todo el territorio nacional en cada paso fronterizo, son parte de las acciones que día a día llevamos a cabo con profunda **convicción, profesionalismo y excelencia**.

No existe escenario global más dinámico que aquel por el cual estamos transitando actualmente. En pleno siglo XXI, las exigencias en materias de modernización no han quedado ajenas a la gestión de nuestro Servicio. Se ha hecho profundamente relevante avanzar en procesos logísticos y normativos que permitan agilizar las operaciones de exportación e importación, por medio de la optimización de los trámites y procesos aduaneros. Asimismo, el aporte entregado al desarrollo económico a través de la contribución de recaudación fiscal, entre otras materias,

ameritan **promover nuevas estrategias y herramientas** que apunten hacia la mejora y la innovación continua.

Siendo conocedores de estas transformaciones y cambios, tenemos la certeza de que, a la fecha, nuestro Servicio se ha instalado como **referente internacional de una gestión aduanera moderna, transparente y de calidad**. Desde Visviri en la Región de Arica y Parinacota, hasta Puerto Williams en Tierra del Fuego, nuestra impronta ha sido estar siempre al servicio del país y la ciudadanía, protegiendo a las chilenas y chilenos en cada frontera, aportando al desarrollo del comercio exterior y a la economía de nuestra nación.

El espíritu que nos conecta con nuestra labor es estar al servicio de la gente con sellos tan claros y tangibles como la probidad, la transparencia, el profesionalismo, la excelencia y el compromiso. Queremos que estos elementos estén presentes en cada uno de nuestros pasos y trabajamos a diario para que así sea. Sabemos que estas acciones se reflejan no sólo en las macro áreas de nuestra gestión, sino también en los desempeños de cada uno de nuestras funcionarias y funcionarios en cada paso fronterizo existente y en los diferentes puntos de control terrestres, aéreos y marítimos, de norte a sur y de cordillera a mar. No en vano, se dice que **somos la primera línea de protección del país**, la puerta de entrada a un Chile pujante y en crecimiento.

No me cabe duda alguna que el reconocimiento que este Servicio tiene a nivel nacional responde a su innegable rol de protección y defensa de nuestras fronteras y nuestra ciudadanía. Pero, nada de ello sería posible sin una **proyección contemporánea y responsable**, alineada a nuestra visión y misión institucionales de una gestión de excelencia.

Este rol tiene fiel reflejo en los resultados y logros obtenidos desde la entrada en vigencia de la **Planificación Estratégica 2018 – 2022**, documento elaborado a través de un arduo y comprometido proceso participativo que convocó a todas las áreas de nuestra institución y a otras organizaciones vinculantes, con el objetivo de integrar una mirada común frente al desafío de lograr una gestión aduanera moderna y acorde a los nuevos tiempos.

Dicha visión integradora dio origen a los **6 pilares** que hoy sostienen y sustentan el trabajo de este Servicio. Gobernanza, Fiscalización, Facilitación, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Recursos Humanos, y Gestión de Infraestructura y Soporte son los grandes objetivos estratégicos de esta planificación y que, a su vez, son las áreas reflejadas en las subdirecciones que le dan vida al Servicio Nacional de Aduanas a lo largo de todo Chile.

En este sentido, me complace iniciar esta cuenta pública señalando que durante el 2018, además de poner en marcha nuestra Planificación Estratégica, logramos llevar a cabo la renovación de la **certificación ISO 9001** y de nuestros sistemas de

Gestión de Riesgos en los Procesos y Seguridad de la Información, dos pasos elementales para el fortalecimiento de nuestra institucionalidad.

La protección al país que brinda el Servicio Nacional de Aduanas a través de la fiscalización es una de las aristas más fundamentales de nuestra gestión. Así, una de las formas más eficientes para generar mejores herramientas de fiscalización y realizar controles inteligentes es la asociación estratégica con otros organismos del Estado y la alianza público-privada. Los **Programas y Planes Integrados de Fiscalización**, que lograron alcanzar gran éxito durante el año que acaba de transcurrir, son un claro ejemplo de ello. Esto, sumado a la constante inversión en nuevas tecnologías y a permanentes instancias de capacitación, nos llevó a experimentar cifras históricas en materia de hallazgos de productos falsificados, cigarrillos y otras drogas ilícitas.

De esta manera, en el área de **salud pública**, logramos incautar 3.458.171 unidades entre juguetes, cosméticos, alimentos, medicamentos de uso humano y dispositivos médicos, un 37,72% más respecto al año anterior. Todo esto, en coordinación con el Ministerio de Salud y sus Seremías, además del Instituto de Salud Pública, para lograr una acción eficaz en la detección de productos cosméticos falsificados, sin registro sanitario y otros potencialmente peligrosos para la salud de las personas.

Bajo esta misma área, y siempre motivados por la protección a la salud de las y los ciudadanos del país, nuestro servicio incautó un total de 14.678.697 cajetillas de **cigarrillos de contrabando**, lo que equivale a 64,66 millones de dólares en un supuesto escenario de comercialización.

Asimismo, durante 2018 conseguimos retener un total de 7.380.638 unidades de mercancías que infringían la **propiedad intelectual**, valuadas en 104 millones de dólares, un 7,55% más respecto al período anterior. Estos procesos de fiscalización fueron posibles también gracias a la colaboración de otros organismos públicos tales como el Instituto Nacional de Propiedad Industrial, la Brigada Investigadora de Delitos de Propiedad Intelectual y el Departamento de Propiedad Intelectual de la DIRECON, agentes fundamentales de cooperación frente a estos desafíos.

En materias de seguridad, aumentamos la cantidad de procedimientos en un 14,29% respecto al año 2017, incautando fuegos de artificio y municiones, llegando a un total de 513.228 unidades que representaban un peligro latente para nuestra sociedad.

Asimismo, los decomisos de vehículos, detecciones de movimiento de dinero referidas a declaraciones no voluntarias, incautación de artículos de patrimonio artístico y cultural, y el control del ingreso de sustancias dañinas para nuestro medioambiente y otros desechos peligrosos, formaron parte del despliegue del Plan Integrado de Fiscalización desde su puesta en marcha.

A fin de lograr que todos estos procesos de fiscalización sean probos y eficientes, más de 1.100 funcionarios y funcionarias de nuestro Servicio fueron activamente **capacitados en 56 diferentes instancias durante el 2018**, en las áreas de riesgo anteriormente mencionadas. En esta misma línea, se dispusieron herramientas de apoyo en dichos procesos, además de equipamiento en tecnologías no invasivas y técnicas caninas así como de herramientas para el análisis predictivo.

Pero, sin lugar a dudas, una de las áreas con mayor relevancia a nivel de impacto social en nuestro Servicio en cuanto a fiscalización se refiere, es el **combate al narcotráfico**. Más de 3,7 millones de toneladas de cocaína base, cocaína clorhidrato y marihuana valuadas en más de 20.000 millones de pesos fueron decomisadas durante el 2018, mientras que un total de 180.233 unidades de otras drogas sintéticas, entre las que destaca principalmente el éxtasis, lograron ser incautadas durante ese mismo período. No es menor señalar que estos procedimientos fueron llevados a cabo a través de la utilización de Tecnología No Invasiva, lo que viene a ratificar la elección de promover dentro de nuestro Servicio herramientas de última generación, para la optimización y calidad de nuestros procesos.

Durante el 2018, además, dimos apertura a un plan estratégico con miras a fortalecer el proceso de análisis de gestión de riesgo. Esto lo conseguimos gracias a la coordinación con las **Unidades de Análisis de Riesgos de las Aduanas** y los departamentos nacionales a través de la integración de información, formalizando

el modelo Gestión de Riesgos. Gracias a esto se desarrollaron modelos de categorización de importadores y exportadores, Agentes de Aduana y postulantes al programa operador económico autorizado.

También durante el año pasado, las gestiones a cargo del **Laboratorio Químico** del Servicio Nacional de Aduanas continuaron apuntando al fortalecimiento de las capacidades analíticas de productos de la minería metálica y no metálica. Mantuvimos la continuidad del Convenio Tripartito existente entre este Servicio, la Comisión Chilena de Energía Nuclear y la Corporación de Fomento de la Producción, el cual tiene por objetivo la regulación del trabajo de los órganos vinculados a las actividades de exportación de los productos que se obtienen a partir de la extracción de las salmueras del Salar de Atacama.

Fue así como nuestro Laboratorio recibió un total de 804 solicitudes de análisis desde las diferentes Aduanas del país, las cuales concluyeron en respectivos informes emitidos por este organismo, y que permitieron demostrar una efectividad de 50,39% en la detección de cambios de partida arancelaria. En paralelo, se ejecutó analíticamente la **Estrategia de Fiscalización de Control Minero**, con un total de 6.150 análisis consumados.

Si bien, ya hemos señalado que la labor de las Aduanas de Chile no solo guarda relación con la fiscalización de los procesos vinculados al comercio exterior, también es nuestra misión facilitar las operaciones lícitas, sin descuidar los

aspectos de seguridad vinculados al comercio exterior, lo que complementa, profundiza y diversifica la economía. Para ello, adecuamos nuestras normativas conforme al marco de la **Ley 20.997** que moderniza la legislación aduanera, y así mismo impulsamos con fuerza el **Programa de Operador Económico Autorizado** para que cada vez más empresas se certifiquen y logren alcanzar nuevos mercados con mejores condiciones y ventajas competitivas en sus procesos de importación y/o exportación.

Sin lugar a dudas, el trabajo colaborativo es un elemento clave que sostiene con éxito las múltiples acciones y gestiones que emanan desde nuestro Servicio. Es por eso que, desde este enfoque, hemos propiciado **mesas de trabajos** con otras instituciones, de carácter interministerial, interservicios y alianza público-privada. A esta serie de instancias, se suma el trabajo realizado por las Mesas de Comercio Exterior, lo que enfatiza la función colaborativa de nuestro Servicio.

Es importante mencionar también el trabajo realizado en las mesas interministeriales, entre las que destacan la gestión realizada por la *Mesa de Trabajo Ventanilla Única Marítima* con el Ministerio de Transportes, la Mesa liderada por la ONEMI junto al Ministerio del Interior y la Mesa de trabajo con la *Unidad de Análisis Financiero*. Asimismo, quiero destacar el desempeño de las mesas interservicios *Aduana – SICEX*, *Aduana – Tesorería General de la República*, *Aduana – Servicio de Impuestos Internos* y la mesa que hemos conformado con el *Servicio Agrícola y Ganadero*. Finalmente, quiero hacer mención de la *Mesa Manifiesto Marítimo*, la *Mesa Técnica con Correos de Chile*, la *Mesa de trabajo con la Cámara Aduanera* y *ANAGENA*, la *Mesa de Trabajo con la Cámara Nacional de*

Comercio y el Comité de Exportación de Servicios liderado por el Ministerio de Hacienda, todas instancias público-privadas que han llegado a fortalecer el rol estratégico de nuestro Servicio, y que pretendemos mantener y profundizar.

Durante el 2018, como Servicio alcanzamos una cifra histórica de envíos postales, llegando a superar los 17 millones de encomiendas. El incremento explosivo del E-Commerce en nuestro país y en todo el mundo ha hecho que apliquemos un **Plan de Contingencia y Normalización en conjunto con Correos de Chile**, para continuar optimizando los plazos de revisión por parte de Aduanas y así prestar un servicio de excelencia a la comunidad.

Porque la competencia y el profesionalismo en nuestro equipo humano son fundamentales, el año pasado trabajamos arduamente en la actualización de la **Política de Desarrollo y Gestión de Personas**. Además, inauguramos el **Centro de Entrenamiento Aduanero (CEA)** espacio para fortalecer las capacidades de nuestras funcionarias y funcionarios en sus respectivas áreas, generando una sinergia entorno a la gestión del conocimiento.

Asimismo, siempre hemos sido enfáticos en la importancia que le otorgamos al **uso de tecnologías** para desempeñar nuestras labores de fiscalización y control fronterizo. En esta línea, hemos ejecutado una serie de proyectos informáticos entre los que destacan el *Sistema para la implementación de la Ley de Modernización de Aduanas*, el *Sistema de Integración de Devoluciones Totales* y

Actualización de Mensajería Aduanera en conjunto con la Tesorería General de la República, la *Habilitación de Sistemas para Minería de Datos*, la *Consulta de Información Tributaria del Servicio de Impuestos Internos para fiscalizadores* y el *Sistema de Gestión Administrativa*, todas propuestas que van en la sintonía de mejorar nuestros canales de comunicación, haciéndolos más efectivos y modernos.

Otra arista fundamental de nuestro Servicio es la **gestión de infraestructura y soporte**. Es absolutamente relevante para nosotros contar con instalaciones estandarizadas y un plan de desarrollo de gestión administrativa y ejecución presupuestaria innovadora y flexible, que dé cuenta de la realidad de cada región en donde existe presencia aduanera.

La infraestructura de nuestro Servicio responde a una responsabilidad adquirida no sólo con nuestro equipo, sino también con la ciudadanía y con una atención de calidad. Por ello, **ejecutamos más de 30 obras a nivel nacional**, entre las que destacan la construcción de las nuevas dependencias del Edificio Esmeralda en Valparaíso, con una inversión de casi dos mil millones de pesos (\$1.808.553.261). También, llevamos a cabo remodelaciones e importantes reparaciones en el Edificio Sotomayor, que actualmente acoge a la Dirección Nacional de Aduanas y a las subdirecciones Técnica, de Fiscalización, Jurídica y los Departamentos de Estudios y Secretaría General de nuestro Servicio.

Conscientes también de los desafíos medioambientales del mundo actual, hemos trabajado en la optimización de los niveles de **eficiencia energética de nuestra infraestructura**, incorporando este factor en los nuevos proyectos edificados. Esta visión responsable con el medioambiente incluyó el recambio de luminarias y equipos eléctricos por tecnologías de alta eficiencia en las avanzadas de Aduanas de Quillagua y El Loa, donde se instalaron focos LED para los espacios públicos y caminos de seguridad, generando un ahorro energético de más del 60%.

El presupuesto total asignado al Servicio Nacional de Aduanas para el 2018 fue de 83 mil doscientos ochenta y tres millones novecientos cuarenta y tres mil pesos (**\$83.283.943.000**), logrando al 31 de diciembre una ejecución del 99,9%. Esto refleja la eficiencia con que se desarrollan en nuestro Servicio los diversos procesos administrativos, de gestión y compras para dar cobertura a los diversos desafíos y necesidades institucionales.

Todos y cada uno de los logros que hemos podido enumerar hoy, tienen su correlato en los aportes concretos que el Servicio Nacional de Aduanas entrega a Chile día tras día. Los procesos involucrados en materias de fiscalización, control y facilitación del comercio exterior, y los proyectos estratégicos ejecutados durante la gestión 2018 se traducen en un aporte del 28% de la **recaudación tributaria** que el Servicio Nacional de Aduanas entrega a Chile, contribuyendo significativamente al desarrollo económico y social de todas y todos sus habitantes.

El logro de los resultados obtenidos en el 2018 no nos debe dejar conforme, por el contrario, debe movilizarnos a seguir avanzando y contribuyendo con nuestro trabajo a desarrollar un comercio exterior más eficiente y un Chile más competitivo.

Cuando hablamos de una **Aduana para el siglo XXI**, soñamos un Servicio a la altura de los estándares internacionales, con una normativa robusta pero moderna, interconectado con todos los actores de la cadena logística, con tecnología de primer nivel, procesos integrados basados en la automatización, estandarización y armonización y por supuesto integrado por funcionarios altamente capacitados, competentes y comprometidos con la institución y con el país.

Es por esto que para el año 2019, trabajaremos en incorporar las múltiples oportunidades que ofrece la sociedad del conocimiento y de la información, de esta manera nuestro principal desafío en materias de fiscalización es robustecer la labor de las **Unidades de Análisis de Datos**, a través de la elaboración de un plan a implementar a lo largo de todo Chile, aumentando la capacitación a nuestras funcionarias y funcionarios en el uso de herramientas para el procesamiento de información.

Comprendiendo el nivel de sofisticación que han alcanzado las operaciones de tráfico ilícito en la actualidad, el uso de tecnología de punta y la modernización de los procesos de fiscalización y control del comercio exterior son fundamentales para esta gestión, por lo que pondremos énfasis en la adquisición y desarrollo de herramientas tecnológicas para este cometido, de esta manera lograremos garantizar una labor de inteligencia aduanera óptima para los desafíos de este siglo.

Otro de los énfasis para el 2019 estará dado en profundizar y desplegar acciones que contribuyan a mejorar la conducta de los usuarios del comercio exterior para fomentar el **Cumplimiento Voluntario** de las normas y procedimientos aduaneros. Esto se encuentra explícito en la misión institucional e implica el desarrollo e implementación de medidas que permitan detectar y sancionar el incumplimiento y la evasión fiscal, así como también brindar facilidades para el cumplimiento de las obligaciones aduaneras. Lo anterior contribuye directamente a evitar el ingreso o salida del país de mercancías ilícitas. Para ello, es primordial dar a conocer nuestro rol a la comunidad, por lo que hemos desarrollado un plan de difusión a nivel país para explicar nuestra función y sus alcances a la ciudadanía.

Lo anterior necesariamente amerita contar con reglas transparentes y previsibles. Es por eso que hemos asumido el compromiso de **modernizar el Proceso Disciplinario y Sancionatorio aplicables a los auxiliares de la función aduanera**. Muy en sintonía con el derecho administrativo, este nuevo procedimiento busca incorporar normas claras y justas que aseguren un proceso exento de arbitrariedades, emanadas de una autoridad competente, ajustado a los preceptos vigentes, y aplicando sanciones acordes al nivel de infracción cometida.

Innovaremos en un nuevo **modelo de gestión de riesgos**, que desarrolle estrategias lo suficientemente dinámicas, que permitan por una parte responder a los nuevos modelos de negocios transnacionales atendiendo eficiente y efectivamente el aumento de los flujos comerciales y por otra, hacer frente a los diversos escenarios anexos como la proliferación de nuevos riesgos y de formas de ocultamiento de los ilícitos.

No nos cansaremos hasta crear una estrategia potente, innovadora e integral que luche contra el **tráfico ilícito**. Trabajaremos incansablemente por reducir el daño económico y social ocasionado por la venta de estas mercancías, evitando el perjuicio ocasionado a nuestro medio ambiente, a la salud pública y a la competitividad de nuestras empresas.

Con el mismo ímpetu, seguiremos fortaleciendo acciones integrales e innovadoras para que nos permitan **reducir la evasión tributaria**, recursos importantes que permiten financiar las políticas públicas del Estado. Para ello, implementaremos programas de control tributario y aduanero basados en la segmentación de usuarios, el conocimiento de las operaciones internacionales, los precios de transferencia y la vinculación empresarial en materia de comercio internacional.

Tenemos la convicción que con el trabajo y el compromiso que caracteriza a todos los funcionarios de Arica a Punta Arenas, protegeremos y velaremos por la

seguridad de nuestro comercio exterior y del país. Por eso, en conjunto con el desarrollo y capacitación de los funcionarios en materias técnicas propias del quehacer aduanero implementaremos nuevas tecnologías que nos permitan lograr estos objetivos. Tal es el caso de la implementación del Sistema de Selección de Carga de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), que permitirá que las Unidades de Análisis de Riesgo de las principales aduanas marítimas del país, cuenten con una herramienta con diferentes funcionalidades para el análisis eficiente de las cargas que ingresan o salen de Chile.

Bajo esta misma idea, trabajaremos en un plan que nos permita aumentar la dotación programada de binomios caninos para fortalecer la detección de mercancías ilícitas en puntos de control fronterizos. Es así que durante los próximos meses, en la ciudad de Los Andes, entrará en operación **la Escuela de Entrenamiento y Centro de Maternidad Canina del Servicio Nacional de Aduanas.**

En el marco del desarrollo del Programa del Operador Económico Autorizado, pondremos en marcha un Plan de Implementación 2019 – 2021, el cual tiene por objetivo incrementar en un 90% anual promedio el número de empresas certificadas OEA para ese periodo. Este Plan trianual incluye acciones para mejorar el atractivo de la certificación OEA, incorporando nuevos beneficios para los operadores certificados; sumar gradualmente todas las actividades susceptibles de certificación OEA; aumentar el número de auditores regionales OEA con capacidades de revisión y difusión del Programa e implementar un plan en este

mismo sentido para incentivar a los operadores a que postulen a la Certificación. En particular, para el 2019 trabajaremos en analizar la incorporación de beneficios especiales para las actividades de importación y envíos de entrega rápida, las que fueron incorporadas al programa OEA el 29 de marzo de este año, y en concretar la suscripción de un Acuerdo de Reconocimiento Mutuo con China y la firma del Plan de Acción y hoja de ruta del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo entre la Alianza del Pacífico y Mercosur.

En una era de revolución tecnológica, el desarrollo de la Aduana del siglo XXI, implica necesariamente sumarse a esta revolución haciendo que todos los servicios que se brindan a los usuarios sean accesibles desde plataformas electrónicas y porque no, desde un teléfono inteligente, lo que va en directa línea con el plan de gobierno de avanzar en un Estado sin papeles al servicio de la gente a través de mecanismos digitales de comunicación, interoperabilidad y plataformas altamente accesibles. De esta forma el Servicio Nacional de Aduanas se ha planteado el desafío de implementar un Programa de Transformación Digital para el periodo 2020 – 2023, el que abarca una serie de proyectos que buscan generar un cambio en el diseño y ejecución de los procesos y en la entrega de los servicios que Aduana brinda a sus usuarios, adaptándose a las necesidades de estos y del dinamismo del comercio exterior.

De esta forma, hemos asumido el compromiso de trabajar conjuntamente con el Ministerio de Hacienda en la profundización del Sistema Integrado de Comercio

Exterior, SICEX, para las operaciones de comercio exterior, facilitando trámites y acercando el servicio a los usuarios.

Durante el 2019:

- Trabajaremos en evaluar la factibilidad de desarrollar un documento simplificado para la exportación de servicios vía SICEX con el objeto de contribuir tanto a la facilitación del comercio, reduciendo las desventajas que tiene la tramitación presencial en términos de tiempos y costos de procesamiento, emisión y envío, como también al fortalecimiento de nuestra fiscalización.
- Buscaremos ampliar el alcance del proyecto sobre tramitación anticipada de las exportaciones con embarque efectivo a otros terminales portuarios, que cuenten con interoperabilidad marítima.
- En el marco de Alianza del Pacífico, continuaremos trabajando con SICEX en el proyecto de intercambio de datos de las declaraciones de exportación entre países del bloque. La información obtenida de este intercambio nos permitirá disponer de mejores antecedentes para la gestión de riesgos y consecuentemente aumentar la recaudación fiscal.
- Avanzaremos en habilitar la recepción de nuevos tipos de operación de importación desde la plataforma SICEX, conforme a su planificación, abarcando parte del 19,8% del valor de las importaciones, expresado en valor CIF, actualmente no susceptible de ser tramitado vía SICEX.

Con el objeto de hacer frente al crecimiento explosivo del E-Commerce a nivel global y del cual por supuesto Chile no ha quedado exento, en línea con la modernización y digitalización de trámites y, siguiendo las recomendaciones de entidades internacionales tales como la Organización Mundial de Aduanas y la Unión Postal Universal, durante el 2019 desarrollaremos un nuevo modelo de Proceso de Ingreso de envíos Postales que permitirá contar con información anticipada y oportuna de la mercancía para una gestión automatizada del riesgo. Este avance garantizará a nuestros usuarios y usuarias despachos y tramitaciones mucho más sencillas y expeditas, gracias a un nuevo sistema en línea para las Declaraciones de Ingreso, el cual también trabajaremos con SICEX.

En el ámbito de los envíos expresos, en el presente año concentraremos nuestros esfuerzos en habilitar la exportación simplificada vía SICEX y mejorar el Sistema de Control de Trazabilidad.

Otro de los aspectos en materia de modernización, simplificación y digitalización de trámites que el Servicio Nacional de Aduanas continuará avanzando y profundizando es el **fortalecimiento de Zona Franca**. El Banco Mundial durante el año pasado aseguró que, tal como están estructuradas hoy las zonas francas chilenas, no están ampliando las bases de exportadores ni diversificando la actividad económica del país. Por tanto, frente a este escenario, como Servicio hemos construido un proyecto que busca, entre otras cosas, desarrollar una nueva normativa, un sistema informático que permita la recepción y legalización de las

destinaciones aduaneras de ingreso y salida, y otro tipo de acciones tendientes a simplificar y hacer más eficientes los procesos aduaneros de dichas zonas. De esta manera este año implementaremos los módulos de Ingreso y Salida de mercancías así como también la posibilidad de realizar modificaciones y anulaciones de documentos aduaneros, todo ello en el marco del ejercicio de las facultades fiscalizadoras de las que el Servicio está dotado y a las que no podemos renunciar bajo ningún pretexto.

Otro ámbito clave en la gestión del Servicio es lo concerniente a la modernización de procesos fronterizos. En la actualidad la gestión de fronteras presenta diversas problemáticas las cuales van desde la limitada coordinación entre organismos en frontera, hasta la deficiente infraestructura y equipamiento disponible, siendo uno de los principales problemas que se enfrentan en los puntos fronterizos terrestres, los procesos manuales para la tramitación y la inexistencia de automatización, lo que se traducen en altos tiempos de atención y una mala experiencia de viaje para los 14 millones de personas y casi 3 millones de vehículos que al año transitan por las fronteras del país.

Para contrarrestar lo anterior, el Servicio Nacional de Aduanas ha venido trabajando en un proyecto de gestión de frontera que tiene como objetivo mejorar la gestión, optimizando así la asignación de recursos en los puntos de control. Lo anterior, a través de un sistema que permita administrar la entrega de servicio bajo ciertos estándares, sin que se vea afectado por las fluctuaciones de la demanda.

Esta plataforma complementará la información transaccional, además de poner a disposición la información necesaria, que permita afirmar de manera efectiva y operativa las gestiones que asegurarán tiempos de respuesta y el cumplimiento de los compromisos institucionales, a través del efectivo manejo de los procesos de negocio de cara a la ciudadanía. El proyecto en su totalidad, hasta el 2020, tiene un costo estimado de 3.022 millones de pesos.

De esta forma, continuaremos trabajando en la implementación del Procedimiento Aduanero Simplificado para vehículos particulares entre Chile y Argentina cuya primera fase esperamos implementar con ocasión de la puesta en marcha del Nuevo Complejo Los Libertadores.

En este mismo sentido, con la aduana de Perú acabamos de concluir la implementación de la interconexión informática para el control de vehículos particulares entre Chile y ese país, esto como etapa previa al desarrollo de un procedimiento aduanero simplificado entre ambos países.

Ambos proyectos tienen por objetivo impactar positivamente la experiencia del viajero, disminuir tiempos de espera y generar información para procesos de fiscalización.

Siguiendo la línea de modernización del Servicio, daremos un giro respecto a los documentos que sirven de base para las declaraciones aduaneras, conocidas como

carpeta de despacho, para dar paso a la implementación definitiva de la **Carpeta de Despacho Electrónica**. Esta medida ayudará en la simplificación y automatización del sistema, a fin de facilitar el comercio internacional, disminuyendo así los tiempos y mejorando la eficiencia en las comunicaciones electrónicas entre los órganos de la administración del Estado y otras entidades privadas. Gracias a esta mejora, evitaremos el desplazamiento físico de documentos y de personal, disminuyendo notablemente el riesgo de pérdida de documentación e incluso los costos asociados a su almacenamiento.

Para este objetivo, requerimos del trabajo colaborativo conjunto con la Cámara Aduanera y Anagena, a quienes agradezco de agradecer su presencia esta mañana.

Los procesos ineficientes, burocráticos y engorrosos tienen un alto costo para las empresas y en particular para las pequeñas y medianas. Ejemplo de lo anterior ocurre cuando en un proceso de importación los usuarios no cuentan con los documentos que les permiten obtener beneficios arancelarios debiendo pagar la totalidad de los tributos de su importación, pudiendo posteriormente solicitar a la Tesorería General de la República, a través de la Aduana la devolución de lo pagado en exceso. Lo anterior, implica para el usuario una larga tramitación, debiendo acudir presencialmente a ambas instituciones, sometiéndose a una tramitación burocrática que tarda en promedio 6 meses a 1 año en concretarse para finalmente restituir al usuario su dinero. Lo anterior, trae serias consecuencias sobre todo en

las pequeñas y medianas empresas, las cuales dados los tiempos de devolución de recursos, ven afectada su liquidez.

Para resolver este problema hemos trabajado junto a la Tesorería General de República en el proyecto de devolución automatizada de derechos e impuestos pagados en la importación por aplicación de acuerdos internacionales, que estará operativo en octubre de 2019 y que consiste en la automatización del trámite eliminando la burocracia, el papeleo y disminuyendo los tiempos de espera por parte de los interesados, reduciendo el plazo de un año a 15 días aproximadamente.

Nuestro Servicio, desde siempre, ha desempeñado una innegable labor de **cooperación y coordinación internacional y nacional**, pues entendemos que sin la colaboración con los demás actores vinculados al comercio exterior no podemos avanzar de manera efectiva. El fomento del diálogo y el trabajo colaborativo público-privado en la formulación de políticas públicas, normativa y procedimientos constituye el núcleo de los esfuerzos para la simplificación y armonización de los procesos. Es por esto que no quiero dejar pasar la ocasión para agradecer y reconocer la contribución que cada uno de los organismos públicos y privados aquí presentes, han realizado en los proyectos que he anunciado y también en los resultados que hemos alcanzado en el año 2018. Esperamos poder continuar estrechando estos lazos de cooperación y trabajo coordinado que beneficia al desarrollo del país.

En el ámbito internacional durante este año, tenemos el importante desafío de conducir el quehacer del grupo de **Aduanas del Foro de Cooperación Económica del Asia Pacífico - APEC** a través de la Presidencia del Subcomité de Procedimientos Aduaneros. Esta instancia nos permitirá consolidar nuestro posicionamiento como aduana integradora en el contexto del comercio y la cooperación internacional.

En noviembre de este año, además, asumiremos otro gran desafío. Como Servicio Nacional de Aduanas, nos corresponderá ser organizador y anfitrión de la **Conferencia Mundial de Origen de la Organización Mundial de Aduanas**, lo que representa un hito tanto para el país como para el continente, toda vez que el evento se realiza cada dos años, y por primera vez su organización estará a cargo de un país latinoamericano, siendo Chile y nuestro Servicio el escogido para llevar adelante dicha tarea.

Además, dentro del área de las negociaciones de libre comercio participamos activamente en los **procesos de modernización de acuerdos con la Unión Europea y Corea**, junto con la eventual implementación a nivel aduanero de los resultados del proceso de integración con el Reino Unido. Como puede observarse, los desafíos del Servicio Nacional de Aduanas no sólo están limitados a nuestro territorio: trascienden las fronteras regionales y mundiales, con el único objetivo de continuar avanzando hacia una sólida institucionalidad al servicio de todo Chile.

En el ámbito nacional son múltiples las instancias de participación de la que formamos partes y hoy queremos confirmar nuestro compromiso a continuar trabajando y colaborando activamente en esas instancias, como lo son el Comité de Exportación de Servicios, el Observatorio de Comercio Ilícito, las Mesas Público – Privadas y otras instancias o foros regionales, las mesas técnicas de trabajo permanente, la fuerza de tarea conjunta contra el crimen organizado, por nombrar algunas.

Con respecto al punto anterior la mesa de Comercio Ilícito se trata de una iniciativa de la Cámara Nacional de Comercio, Servicio y Turismo, para promover acciones en torno a la problemática del comercio ilegal en sus diversas formas. Aduanas es parte de esta instancia multisectorial de trabajo, aportando su experiencia junto a otras instituciones, como la Subsecretaría del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, Intendencia Metropolitana, Fiscalía Nacional, Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, Instituto Nacional de Propiedad Industrial, Servicio de Impuestos Internos, Carabineros, Policía de Investigaciones y Municipalidad de Santiago.

En cuanto a la mesa de trabajo con Servicio de Impuestos Internos es una mesa de intercambio de información lo que permite una gestión más eficiente en ambas instituciones, contando con información relevante de manera oportuna para las gestiones de cada servicio.

En materia de gestión interna y como ya hemos indicado, la transformación digital y modernización de los procesos son unos de los pilares de esta gestión. En esta línea, este año, presentaremos al Ministerio de Hacienda un plan de inversión para modernización tecnológica por un valor estimado de seis mil millones de pesos, el cual de ser aprobado será ejecutado entre los años 2020 y 2023, con una tasa de retorno para el Estado de más de 134 mil millones de pesos.

El plan considera varias líneas de acción, destacando:

- **Aplicativos y necesidades de negocio**, con los que abordaremos las necesidades asociadas a la implementación y plataforma tecnológica generadas de los proyectos estratégicos, así como la modernización de los principales sistemas actuales. Además se trabajará sobre las necesidades de digitalización de trámites, tanto como en los lineamientos planteados en el instructivo presidencial de transformación digital, cuyo objetivo es llegar a una operación con cero papeles y cero filas. El impacto de estas iniciativas está asociados a la facilitación de comercio y control de la evasión.
- **Migración a la nube**. Con esta línea de acción se aumentará la disponibilidad de servicio mejorando tiempos de respuesta y por tanto disminuyendo los tiempos de tramitación del comercio licito.
- **Ciberseguridad**. Mediante esta línea de trabajo se plantea una evolución de las plataformas de seguridad que permitan asegurar la información y las operaciones que realizan con Aduanas a los operadores de comercio, funcionarios y ciudadanos en general.

- **Plataforma analítica.** Atender los escenarios de riesgos a los que está expuesto Aduanas, tanto como las necesidades de toma de decisiones estratégicas y operativas en el menor tiempo posible, son los objetivos de esta línea de acción, así se busca disponer de los servicios tecnológicos, necesarios para atender estos.
- **Automatización.** Esta línea de acción permitirá habilitar herramientas que soporten procesos automáticos de negocio, con el objeto que la experiencia de los ciudadanos en el proceso de atención en los pasos fronterizos mejore, logrando aumentar la imagen país e institucional.

En la misma lógica del plan de inversión para modernización tecnológica, hemos elaborado un **Plan de Infraestructura para las Direcciones Regionales, Administraciones de Aduana y otros puntos de control** a lo largo del país. Para ello, fue elaborado un **Plan Quinquenal** de inversiones a partir del año 2020, por un monto total de 66 mil millones de pesos, que contemplan la realización de los estudios respectivos, compras de terreno, consultorías de diseño e ingeniería y de ejecución de obras. Este plan será incluido en la formulación presupuestaria del próximo año, para su análisis por la Dirección de Presupuesto.

Sin perjuicio de lo anterior, queremos contarles que también iniciaremos la implementación de un **Programa de Mejoramiento de los edificios institucionales y pasos fronterizos ya construidos**, de manera de garantizar que nuestras funcionarias y funcionarios desarrollen su labor en ambientes seguros y funcionales mejorando así sustancialmente la calidad de vida laboral de nuestros trabajadores.

Estas inversiones también contribuirán significativamente a desarrollar procesos más eficientes que aumentan la productividad y mejoran la calidad de los servicios reduciendo los tiempos y mejorando la experiencia de los usuarios.

En la línea del uso eficiente de los recursos públicos, este año trabajaremos en el Diseño e Implementación del Modelo de Administración y Gestión Eficiente de los Recursos Fiscales del Servicio Nacional de Aduanas, que permita optimizar la asignación de los recursos en materia de gastos y el seguimiento de los proyectos de inversión, abastecimiento, servicios y de infraestructura aprobados.

Por otra parte, la gestión de las mercancías abandonadas e incautadas es uno de nuestros más grandes desafíos para el presente año. Disminuir los costos de almacenamiento y aumentar la recaudación son parte de este horizonte. Porque no sólo es fundamental mantener al margen el ingreso al país de productos de contrabando, sino también disponer de las herramientas adecuadas para su control, es que hemos estado trabajando en la elaboración de instrumentos jurídicos que permitan a las Aduanas uniformar procedimientos asociados a la destrucción de mercancías ilícitas, como cigarrillos, y conjuntamente posibilitar la adecuada gestión de aquellas mercancías que se encuentran incautadas en procesos de contrabando.

Esta directriz busca hacer más eficiente y eficaz la gestión conjunta que realizan los Departamentos Jurídicos de las Aduanas regionales y el Departamento de Defensa

Judicial, y establece una serie de criterios para, por ejemplo, la interposición de denuncias y/o querellas, las salidas alternativas y las actuaciones de los abogados del Servicio ante los Tribunales de Garantía y Tribunales del Juicio Oral en lo Penal.

Otro punto importante es la incorporación del uso de tecnologías en la tramitación de los procesos penales, estableciendo la acreditación de causas ante el Ministerio Público para poder realizar un completo seguimiento a través del portal "Mi Fiscalía en Línea" y beneficiarse de las herramientas que este sistema ofrece.

Asimismo, trabajaremos en la redacción y proposición de convenios de colaboración con distintos órganos vinculados al ámbito jurídico, como lo son el Ministerio Público y los Tribunales Tributarios y Aduaneros, todo lo cual potenciará el trabajo jurídico realizado en nuestras aduanas.

Son muchas las materias que ocuparán gran parte de nuestra agenda durante este 2019, todas ellas con grandes cuotas de desafíos pero también con un alto sentido de certeza que avanzamos por el camino correcto.

Y ya lo hemos dicho anteriormente; ninguna de estas acciones sería posible de implementar sin el alto compromiso y trabajo constante de todas las personas que conforman el Servicio Nacional de Aduanas. Hoy, a cada una de ellas, agradezco una vez más su dedicación y esfuerzo y los invito a hacer patente día a día los valores institucionales que compartimos todos, siempre procurando la generación de valor público y brindar un servicio de calidad.

Para continuar avanzando en el fortalecimiento de nuestro equipo, desde la Subdirección de Recursos Humanos implementaremos la nueva **Política de Desarrollo y Gestión de Personas**, validada transversalmente por las y los funcionarios del Servicio y por su Asociación de Funcionarios. Confiamos en el compromiso de las Aduanas Regionales, a quienes visitaremos para difundir esta política, haciendo los máximos esfuerzos posibles para que esta mejora llegue a todos y a cada uno de nuestras funcionarias y funcionarios.

También en esta misma línea, iniciaremos un nuevo procedimiento de inducción para nuevos funcionarias y funcionarios, que incluirá la modalidad de **e-learning** y, por supuesto, seguiremos fortaleciendo las capacidades para el control aduanero: se dictará un curso de análisis de imágenes de mercancías en máquinas de revisión de equipaje y pallet de carga; y se iniciará la implementación de un programa de gestión del conocimiento en el ámbito de la capacitación, a los estamentos administrativos y técnicos del Servicio.

Durante este año se aplicará un estudio de clima laboral a nivel nacional en concordancia con las orientaciones del Servicio Civil y se implementarán los Protocolos del Ministerio de Salud, que buscan evaluar y controlar los diferentes riesgos existentes en las labores que se desarrollan en el Servicio, como lo son los riesgos musculoesqueléticos, riesgos de radiación ionizante, entre otros.

En materia de seguridad y protección de las personas en el desarrollo de sus funciones, este año se creará el área de Proyectos de Habitabilidad de los Pasos Fronterizos, con un programa de mantenimiento plurianual que comenzará a ser ejecutado el año 2020 y para lo que ya se han detectado 10 zonas que deben ser intervenidas, comenzando en Visviri, en la Región de Arica y Parinacota.

El objetivo es desarrollar un proceso de mejoramiento de estos espacios de habitabilidad que usan los funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas cuando les corresponde realizar turnos y que son necesarios para garantizar, primero, las condiciones mínimas de trabajo, y, segundo, la entrega de un buen servicio hacia los usuarios de la institución.

Dentro de esta misma línea de trabajo enmarcada en el cuidado de las condiciones laborales para los funcionarios de todo el país, en el Programa Plurianual de Mejoramiento de Equipamiento y Vestuario Institucional se ha considerado como prioridad la adquisición de vestimentas adecuadas acorde a las condiciones climáticas que existen en cada región del país y los tipos de turnos que se realizan. Para esto, a través de empresas inscritas en Mercado Público de Chilecompras, se realizará una Gran Compra para adquirir 1.250 chaquetas y parkas que cumplan con estándares de calidad internacional.

Consistente con los lineamientos de gobierno y concordante con nuestra planificación estratégica estos son algunos de los desafíos que Aduana de Chile

tiene para este año y los venideros. Desafíos que vienen de la mano con cambios de giro en nuestra gestión, siempre en pos de mejoras, innovaciones y modernización de cada uno de nuestros roles. En este orden de ideas y antes de concluir quiero compartir con ustedes que hoy he firmado una resolución que permitirá solicitar el tratamiento arancelario preferencial sobre la base de una copia de la prueba de origen al momento de la importación, alternativa que estará disponible para la gran mayoría de los acuerdos económicos suscritos por nuestro país.

Estamos convencidos que esta iniciativa significará una importante medida de facilitación especialmente para la pequeñas y medianas empresas, así como también nos permitirá hacer uso más eficiente de los recursos de Aduanas enfocando los esfuerzos de fiscalización en aquellos ámbitos en que se ha evaluado un mayor riesgo.

Quiero concluir esta presentación con algunas reflexiones que me parece necesario efectuar, especialmente en el inicio de un período de gestión que, como he anunciado, asoma desafiante y transformador.

El Servicio Nacional de Aduanas es un servicio que cumple funciones de relevancia en el contexto del comercio exterior de Chile, contribuyendo a la recaudación fiscal, ninguna duda cabe de ello.

Pero el escenario futuro se advierte complejo, debido, por ejemplo, a la guerra comercial entre China y EEUU, que podría tener insospechadas consecuencias para el orden económico mundial, impactando a nuestro país; el surgimiento de barreras para arancelarias y la lucha de otras economías y bloques de países por liberalizar el comercio.

Lo anterior debe llevarnos a reflexionar en cuál será el rol del Servicio en un horizonte de 20 o 30 años, punto acerca del cual parece no haber muchas dudas respecto de que el control en el ingreso al país de mercancías peligrosas e ilícitas cobrará una creciente importancia.

De allí fluye entonces acaso el principal desafío en el largo plazo para nuestro Servicio, cual es prepararse para enfrentar un intercambio de mercancías en el que la detección de operaciones ilícitas pasará a ser preponderante, en un concierto mundial en el que la seguridad de las fronteras se convertirá en un activo tanto o más valioso que la percepción de impuestos o aranceles.

Y prepararse para ejercer las potestades aduaneras en ese escenario de alta complejidad nos exige emprender desde ya significativos esfuerzos en materia de gestión de personas, infraestructura, tecnología y gestión de riesgos aplicada, siendo relevantes la capacitación focalizada de nuestros funcionarios, el contar con instalaciones de supervisión y control capaces de albergar equipos que permitan procesar un gran caudal de información en tiempo real, el desarrollo de sistemas inteligentes de procesamiento e intercambio de datos y la implementación de procesos efectivos de inteligencia aduanera.

Estamos convencidos de que el Servicio Nacional de Aduanas se encuentra en el momento propicio para dar un salto cualitativo trascendente en orden a modernizar sus sistemas de captura y procesamiento de información, como asimismo los procesos de negocio, digitalizando información e interconectando bases de datos, para una ágil y eficiente fiscalización, en el contexto de la facilitación del comercio exterior.

Para lograr tales propósitos se requiere, sin embargo, contar con una mirada común y estratégica de cara al siglo XXI, poniendo cada uno de nosotros, funcionarios del Servicio, nuestras capacidades a disposición de la Aduana de Chile, dejando atrás cualquier mirada que apunte a objetivos particulares, pues entendemos que solo de esa forma podremos avanzar con decisión en pos de obtener mejores resultados a los que exhibimos.

El mundo de hoy, el Chile de hoy, nos lo exige. No es posible fijar objetivos estratégicos con un horizonte de mediano plazo, e incluso ejecutar tareas rutinarias actuales, recurriendo a los mismos métodos de trabajo y tecnología anticuada. La razón es simple pero al mismo tiempo poderosa: el mundo de hoy, esencialmente digital, interconectado en tiempo real, que permite acceder a un caudal inmenso de información, no tiene nada que ver con la realidad que se observaba hace 15 o 20 años. Y el mundo actual tampoco nada tendrá que ver con el que se presentará en 20 años más, que estará dominado por la inteligencia artificial, la internet de las cosas y la robótica, por mencionar solo algunos desarrollos que ya se asoman en nuestro cotidiano vivir.

Pero el desafío no se agota solo en aprovechar las oportunidades que la tecnología actual nos ofrece; por el contrario, también involucra una nueva forma de gestionar las relaciones interpersonales al interior de nuestro Servicio, y la manera en que las aspiraciones de los funcionarios son abordadas y de alguna manera resueltas.

Así, se hace necesario más que nunca comprender que cultivar y mantener un adecuado clima laboral sustentado en la confianza mutua y en el cumplimiento de las tareas que a cada uno de nosotros nos compete, es vital para generar un escenario de trabajo colaborativo y enfocado a los objetivos que día a día nos deben convocar para acudir a nuestras oficinas, y que, dicho en pocas y sencillas palabras, no es más que trabajar para el desarrollo y engrandecimiento del Servicio Nacional de Aduanas, y hacerlo bien.

Finalmente, las aspiraciones e inquietudes de las funcionarias y funcionarios desde luego ocuparán siempre un lugar preponderante dentro de las tareas prioritarias de las que nos debemos ocupar e intentar resolver, siempre con criterios de justicia y racionalidad. Pero en ese contexto, debemos reconocer que el hecho de ser un servicio público, que pertenece a la nación toda, nos impone un marco jurídico del que no nos podemos abstraer. En ese orden de ideas, entonces, resulta vital entender que tanto las peticiones que se nos planteen como sus respuestas, deben enmarcarse en la realidad del país, de la sociedad y del Servicio. No podemos olvidar aquello, pues nos debemos al desarrollo de Chile y sus habitantes.

Las puertas abiertas a un diálogo constructivo y el afán de aportar al país, deben siempre guiarnos al entendimiento, porque solo de esa manera alcanzaremos el anhelo de modernizar el Servicio Nacional de Aduanas.

Muchas gracias.

Jose Ignacio Palma Sotomayor

Director Nacional de Aduanas