

**DIRECTOR/A REGIONAL DE ADUANA COYHAIQUE**  
**SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS**  
**MINISTERIO DE HACIENDA**  
**II NIVEL JERÁRQUICO**

**LUGAR DE DESEMPEÑO**

XI Región de Aysén,  
Coyhaique

**I. EL CARGO**

**1.1**  
**MISIÓN DEL**  
**CARGO**

Al/a la Director/a Regional de Aduanas, le corresponde vigilar y resguardar el comercio exterior del país en su región, en base a los lineamientos institucionales y las disposiciones legales vigentes, que permitan contribuir principalmente a la fiscalización y la facilitación de las operaciones de comercio internacional, con el fin de proteger los intereses del país y sus ciudadanos.

**1.2**  
**REQUISITOS**  
**LEGALES**

Estar en posesión de un título profesional de una carrera de a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste y acreditar una experiencia profesional no inferior a 5 años.\*

Fuente legal: Artículo 8° de la Ley N° 19.479 y artículo 40°, inciso final, de la Ley N°19.882

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 20-12-2016.  
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: María Pilar Vera

\*Para el cómputo de la duración de la carrera que da origen al título profesional de pregrado, podrán sumarse los estudios de post grado realizados por el mismo candidato.

Fuente legal: Artículo Cuadragésimo de la Ley N° 19.882, inciso final, modificado por la ley N° 20.955.

## II. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 2.1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

El Servicio Nacional de Aduanas cumple funciones claves para el desarrollo del país, teniendo un rol preponderante en materia de comercio exterior, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos aduaneros. Asimismo, debe resguardar los intereses del Estado y de la ciudadanía, fiscalizando dichas operaciones, de manera oportuna y exacta, determinando los derechos e impuestos vinculados a éstas y verificando que no ingresen a nuestro país mercancías que puedan ser consideradas peligrosas. El Servicio cuenta con 1.889 funcionarios(as), que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, diez Direcciones Regionales y seis Administraciones de Aduana.

#### **Misión Institucional**

Contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional mediante la fiscalización, promoción del cumplimiento voluntario de la normativa aduanera y la facilitación del comercio exterior lícito para la protección del país y sus ciudadanos.

#### **Objetivos Estratégicos**

- Fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo basada en inteligencia.
- Contar con un marco normativo armonizado con estándares internacionales de aplicación previsible y uniforme, a fin de facilitar el comercio exterior chileno.
- Generar alianzas estratégicas en base a la confianza y colaboración con socios y partes interesadas del Servicio Nacional de Aduanas y del comercio exterior para contribuir a la simplificación de los procesos y a mejorar la efectividad de la fiscalización.
- Instalar un modelo estratégico de gestión de personas basado en competencias, alineado con los recursos, valores, directrices y capacidades del SNA en el marco general del servicio público de Chile y el trato digno de las personas.
- Implementar y consolidar un modelo de gestión enfocado al logro de los objetivos; en base a procesos integrados, transparentes y expeditos que permita al Servicio prever y responder proactivamente a los cambios del entorno.

#### **Productos Estratégicos**

- **Fiscalización de las operaciones de comercio exterior:**

A través de este servicio, Aduanas fiscaliza operaciones de comercio exterior, aplicando estrategias de fiscalización, preventivas y correctivas, incorporando herramientas tecnológicas, de infraestructura y de equipamiento que mejoren los procesos de revisión, mediante un modelo de gestión de riesgo que permita el diseño y aplicación de programas de cumplimiento, a partir de la categorización de los operadores.

- **Provisión de operaciones de comercio exterior.**

A través de este servicio, Aduanas proporciona operaciones de comercio exterior y considera la aplicación de estrategias que promuevan la integración de procesos, la simplificación y estandarización de procedimientos, la aplicación uniforme tanto de la normativa como de criterios técnicos y jurídicos, con uso intensivo de tecnologías de información que apunten a aumentar la capacidad de procesamiento y reducir los tiempos de operación.

- **Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística**

Aduanas proporciona los servicios de tramitación en línea de las operaciones de comercio exterior así como la entrega información estadísticas de comercio exterior de manera oportuna.

**Clientes Institucionales:**

1. Servicios públicos relacionados directa e indirectamente con el comercio exterior.
2. Viajeros nacionales y extranjeros que traspasen las fronteras del país.
3. Importadores y Exportadores.
4. Operadores de Comercio Exterior (Transportistas, Almacenistas).
5. Agentes de Aduanas.
6. Usuarios de Zona Franca.
7. Solicitantes de información de Comercio Exterior.

## 2.2 DESAFÍOS GUBERNAMENTALES ACTUALES PARA EL SERVICIO

Durante el año 2015 el Ministerio de Hacienda dio inicio al proceso de implementación de la Reforma Tributaria, desde entonces, Aduanas ha manifestado un fuerte compromiso para apoyar su implementación, así como, la de otras políticas gubernamentales, que se ha plasmado en cambios en la forma de gestionar procesos y normativas en materias aduaneras. Desde entonces, los desafíos continúan relacionándose con la entrada en vigencia de la Ley 20.780 de Reforma Tributaria.

El Servicio Nacional de Aduanas se encuentra trabajando en el proyecto de Ley de Modernización con la finalidad de fortalecer las capacidades para el control y la fiscalización aduanera y enfrentar adecuadamente los desafíos de la reforma tributaria para cumplir con las exigencias y expectativas de futuro.

## 2.3 CONTEXTO EXTERNO DEL SERVICIO

El Servicio Nacional de Aduanas es un organismo de Hacienda, su misión, objetivos y productos estratégicos imponen un rol fundamental en las operaciones del comercio exterior, donde el principal desafío es fiscalizar y facilitar el tráfico de mercancías.

La Reforma Tributaria ha establecido como relevante el desarrollo de un trabajo altamente colaborativo, coordinando e integrando con los otros servicios del Ministerio de Hacienda, en especial con los relacionados con la administración tributaria.

La fiscalización moderna implica un trabajo de alta coordinación con otros organismos del Estado, tanto a nivel nacional, como en los contextos regionales; a nivel nacional, se relaciona con el Servicio Agrícola Ganadero (SAG), Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA), Instituto de Salud Pública (ISP),

Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), Dirección General de Movilización Nacional (DGMN), Corporación Nacional Forestal (CONAF), Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN).

A Nivel Internacional, el Servicio Nacional de Aduana se relaciona permanentemente con diversos organismos del comercio exterior, destacándose la obtención de la Vicepresidencia para la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

A Nivel de Direcciones Regionales y Administraciones de Aduanas, el Servicio Nacional de Aduanas, se relaciona con las Intendencias, Gobernaciones y distintas instituciones públicas a través de las mesas públicas/privadas, en base a los objetivos específicos de cada región. Algunas Direcciones y Administraciones de Aduanas se relacionan con la Dirección de Fronteras (DIFROL) en lo relativo a comités de fronteras. A nivel de Aeropuerto, se relaciona con la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), en las actividades relativas a la seguridad y con la Policía de Investigaciones (PDI), en lo relativo a inmigración y drogas.

## 2.4 CONTEXTO INTERNO DEL SERVICIO

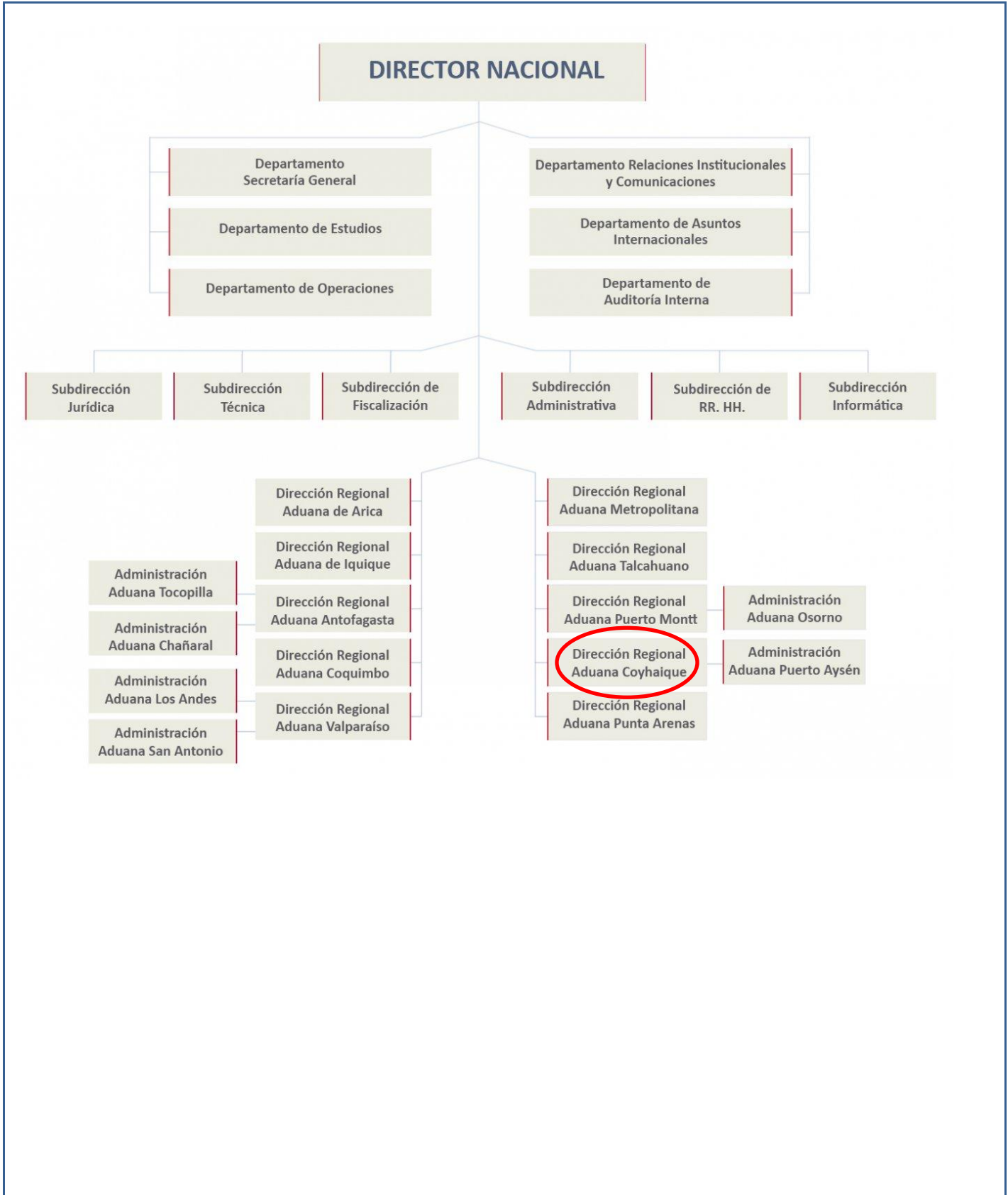
El Servicio Nacional de Aduanas, ha aportado al desarrollo de una administración tributaria de vanguardia y a una eficiente coordinación de los Servicios Públicos que trabajan en fronteras y de aquéllos que participan en los procesos asociados al comercio internacional. Para continuar en esta línea y en consideración a los desafíos emanados de la Reforma Tributaria, Aduanas ha aumentado su dotación de personas, promoviendo la modernización, profesionalización y desarrollo continuo del Servicio, la aplicación de tecnologías de última generación y la gestión de una atención de alta calidad hacia sus usuarios.

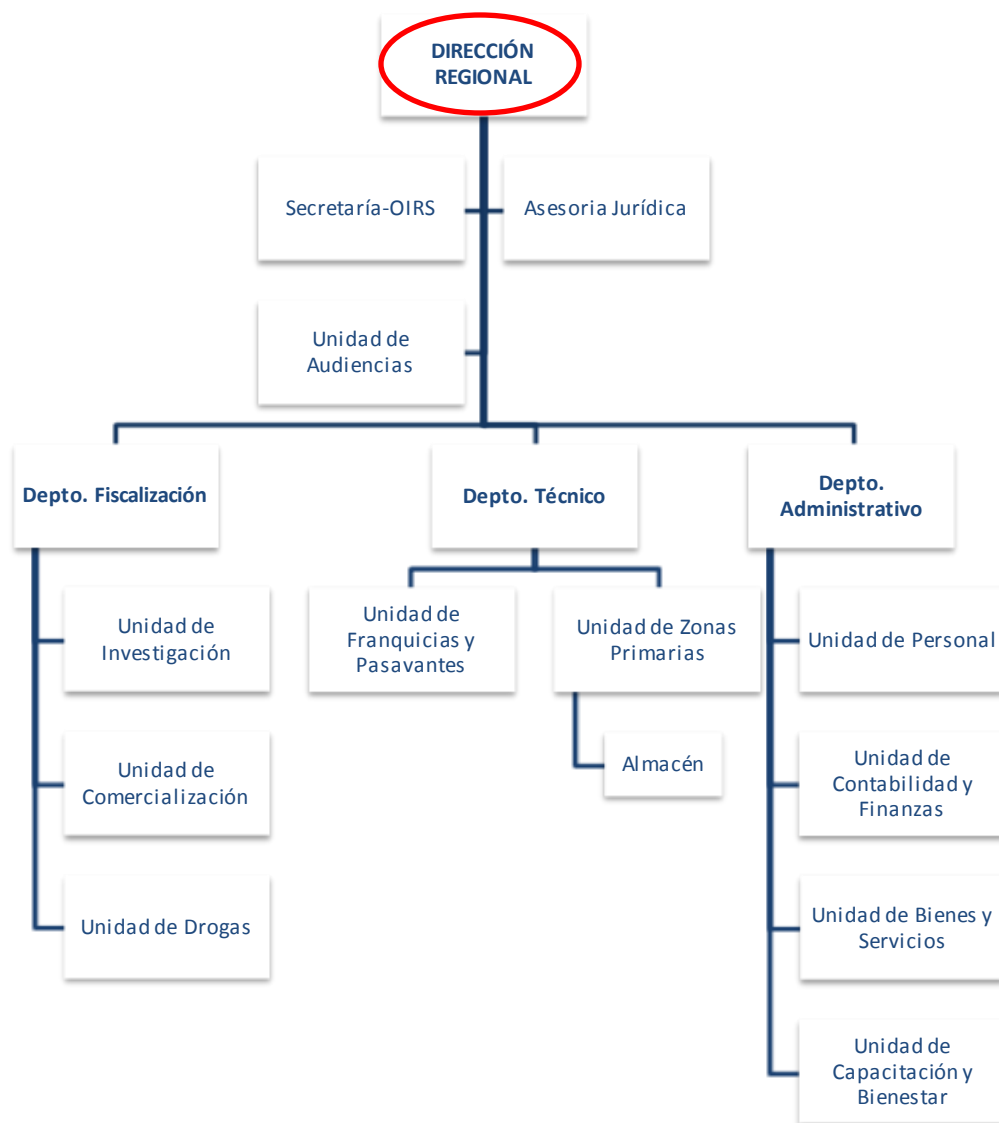
Respecto de otras particularidades de la institución, su dotación se caracteriza por su larga trayectoria institucional y una organización gremial representativa, sumado a la diversidad geográfica donde está presente el Servicio.

Dentro de los desafíos institucionales del Servicio Nacional de Aduanas se encuentran:

- Continuar la implementación de los proyectos estratégicos de fiscalización que permitan consolidar la capacidad del Servicio para controlar y fiscalizar las operaciones aduaneras.
- Lograr la promulgación legal de los proyectos de modernización de Aduanas, en lo Técnico y de Recursos Humanos
- Incorporar en el ámbito informático estrategias para lograr una participación más activa en el desarrollo del negocio aduanero.
- Gestionar en forma eficiente y oportuna los recursos financieros, enmarcados en el ámbito de Gestión Interna.
- Implementar en el ámbito de gestión de personas los desafíos que ha trazado el Servicio Civil para el período 2014 – 2018, relacionado con la Implementación del modelo de gestión de personas basado en competencias, el fortalecimiento de Capacidades para el Control Aduanero y la incorporación de Buenas Prácticas Laborales.

2.5  
ORGANIGRAMA DEL SERVICIO





Los cargos que se relacionan directamente con el/la Director/a Regional de Coyhaique son los siguientes:

**Director/a Nacional:** Liderar la Institución a cargo de la fiscalización, facilitación y aseguramiento de la cadena logística de comercio exterior a través de un modelo de gestión aduanera de excelencia, con el fin de contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional, protegiendo los intereses del país y de sus ciudadanos

**Subdirector/a Jurídica:** Asegurar la legalidad de los actos que ejecute el Servicio, asesorando al Director y demás jefaturas internas, representando a la Institución en juicios conforme a la normativa legal aduanera, con el fin de que los procesos de su ámbito de acción se desarrollen en forma eficiente y oportuna.

**Subdirector/a Técnico:** Definir, evaluar y otorgar soporte técnico al equipo directivo en materias de normativa y procedimientos que regulan el comercio exterior chileno, basados en la estrategia institucional, disposiciones legales y tratados internacionales vigentes, que aseguren la óptima ejecución y cumplimiento de las funciones de control propias de la Institución, fortaleciendo y resguardando los

procesos y obligaciones aduaneras que finalmente impactan en el comercio exterior del país.

**Subdirector/a de Fiscalización:** Estudiar, proponer y ejecutar programas de fiscalización de los derechos, impuestos, gravámenes, franquicias y tráficicos ilícitos que por ley compete controlar al Servicio; realizar directamente fiscalizaciones en las aduanas, a los usuarios(as) y otras personas, sin perjuicio de las atribuciones que las leyes confieren a los Directores(as) Regionales y Administradores(as) de Aduanas; efectuar las investigaciones respecto de despachadores(as), almacenistas y otras personas que se encuentran sujetas a la jurisdicción disciplinaria del Servicio Nacional de Aduanas; inspeccionar en cualquier momento las dependencias ubicadas en zonas primarias de jurisdicción.

**Subdirector/a Administrativo:** Planificar y coordinar funcionalmente las labores administrativas del Servicio, de finanzas, bienes y servicios, además de proponer los proyectos de presupuesto anual para el Servicio y supervigilar su ejecución.

**Subdirector/a de RR.HH:** Diseñar y proponer al Director Nacional las políticas y estrategias de recursos humanos como también administrar los subsistemas disponibles para su ejecución, con el propósito de asegurar el desarrollo de procesos de gestión de personas, a fin de alcanzar altos niveles de eficiencia y oportunidad en el desempeño de las funciones de la institución.

**Subdirector/a Informática:** Planificar, dirigir y controlar todo el proceso de diseño, construcción, implantación, soporte y mantención de soluciones informáticas y proporcionar herramientas de software y equipamiento.

**Administrador/as Regionales:** Dirigir de manera eficiente las Administraciones de Aduana, en base a los lineamientos institucionales y las disposiciones legales vigentes, al adecuado funcionamiento de la Institución y al cumplimiento de su misión y objetivos, de modo de contribuir al fortalecimiento de las políticas públicas que se emprendan.

## 2.6 DIMENSIONES DEL SERVICIO

### 2.6.1 DOTACIÓN

<b>Dotación Total</b>	1902
<b>Dotación de Planta</b>	749
<b>Dotación a Contrata</b>	1153
<b>Personal a Honorarios</b>	5

### 2.6.2 PRESUPUESTO ANUAL

<b>Presupuesto Corriente</b>	\$ 65.118.187.000
<b>Presupuesto de Inversión</b>	\$ 6.898.280.000

### 2.6.3 COBERTURA TERRITORIAL

La Dirección Nacional del servicio, con sede en Valparaíso, está constituida por 6 subdirecciones. A nivel regional cuenta con 10 direcciones regionales, 6 administraciones de aduanas y 57 pasos fronterizos. Aduanas se hace presente en puertos, aeropuertos y avanzadas. Las Aduanas de Antofagasta, Valparaíso, San Antonio y Talcahuano, en términos de valor de los productos exportados tramitaron el 75% de los embarques.

## 2.7 CARGOS DEL SERVICIO ADSCRITOS AL SISTEMA DE ADP

Los cargos del Servicio Nacional de Aduanas pertenecientes al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes:

- Director/a Nacional
- 6 Subdirectores/as (Subdirector/a Función Jurídico, Subdirector/a Función Administrativo/a, Subdirector/a Función Técnico/a, Subdirector/a Función Fiscalización, Subdirector/a Función Informática y Subdirector/a Función Recursos Humanos).
- 10 Directores/as Regionales.



### III. PROPÓSITO DEL CARGO

#### 3.1 FUNCIONES ESTRATÉGICAS DEL CARGO

Al asumir el cargo de Director/a Regional de Aduanas Coyhaique, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Administrar la Aduana a su cargo y disponer el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
2. Formular al Director/a Nacional todas aquellas observaciones que le sugiera el Servicio Aduanero en relación a su Aduana y proponer las medidas o reformas que estime convenientes.
3. Fiscalizar las operaciones de comercio exterior, así como generar procedimientos expeditos que faciliten estas operaciones en la región respectiva.
4. Mejorar sistemáticamente los procesos operativos y el control de gestión del ámbito de sus facultades, cumpliendo con los lineamientos y objetivos establecidos por las Subdirecciones y la Dirección Nacional.
5. Establecer alianzas estratégicas en el área de comercio exterior con el sector público y privado, en su respectivo ámbito de competencia, a fin de armonizar las acciones que competen a dichos servicios en el tráfico aduanero.
6. Fomentar el desarrollo de las competencias de sus funcionarios(as), alineándolos con las definiciones estratégicas, valores institucionales y objetivos del área; velando por la calidad de vida en el trabajo, entornos laborales saludables y condiciones que permitan conciliar la vida familiar, personal y laboral.

**3.2  
DESAFÍOS Y  
LINEAMIENTOS DEL  
CARGO PARA EL  
PERIODO \***

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
<p>1. Potenciar la función fiscalizadora de la Dirección Regional para cumplir con la misión del Servicio.</p>	<p>1.1 Actualizar e implementar las estrategias de control y fiscalización de la Dirección Regional y ejecutar las actividades definidas anualmente, por la Subdirección de Fiscalización.</p> <p>1.2 Generar un programa, que permita incentivar el cumplimiento voluntario de las normas aduaneras.</p> <p>1.3 Analizar y proponer las modificaciones que correspondan, a la gestión de Riesgos de la Región.</p>
<p>2. Contribuir a garantizar una mayor eficiencia y oportunidad de respuesta en la entrega de servicios, mediante la revisión y rediseño de procesos.</p>	<p>2.1 Levantar los procesos de trabajo de la Aduana a su cargo, los que deberán ser definidos, utilizando para ello formatos disponibles en el Sistema de Gestión de Calidad y diagramados utilizando notación de Gestión de proceso de negocio (BPMN, por sus siglas en inglés).</p> <p>2.2 Actualizar e implementar el programa de actividades claves destinadas al mejoramiento continuo de los procesos levantados de acuerdo al lineamiento precedente.</p>
<p>3. Mejorar la gestión interna de la dirección regional en aspectos técnicos y de personas, mediante la incorporación de diversas metodologías y herramientas.</p>	<p>3.1 Perfeccionar y mejorar el proceso de gestión de riesgos, utilizando la metodología del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), actualizando las matrices y ejecutando sus planes de tratamiento, cuando sea pertinente.</p> <p>3.2 Implementar la estrategia institucional de monitoreo de gestión del desempeño (indicadores de gestión) y continuidad del negocio (en sistemas de seguridad de la información), incorporando mejoras en el instrumento y en indicadores de gestión regional.</p> <p>3.3 Establecer y ejecutar anualmente un plan de mejoramiento de ambientes laborales, en coordinación con la Dirección Nacional.</p>
<p>4. Generar y fortalecer alianzas estratégicas, con los diferentes actores públicos y privados de la región, sobre la base de la colaboración con el fin de mejorar la información, el control y la facilitación del comercio exterior.</p>	<p>4.1 Dar continuidad a los procesos de integración con sectores ligados al comercio exterior, en el marco de las mesas público – privadas, trabajos conjuntos con otros organismos públicos de la región, así como otras instancias o acciones de carácter local que sean pertinentes.</p> <p>4.2 Diseñar e implementar un Programa o</p>

	<p>Plan de integración anual que identifique actividades y metas que permitan comprobar la ejecución de los compromisos asumidos por la Dirección Regional.</p>
--	---

## IV. CONDICIONES PARA EL CARGO

### 4.1 VALORES Y PRINCIPIOS PARA EL EJERCICIO DE LA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

##### PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Privilegia el interés general sobre el particular demostrando una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de la función pública. Cuenta con la capacidad para identificar e implementar estrategias que permitan fortalecer la probidad en la ejecución de normas, planes, programas y acciones; gestionando con rectitud, profesionalismo e imparcialidad, los recursos públicos institucionales; facilitando además, el acceso ciudadano a la información institucional.

##### VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO <sup>1</sup>

Cree firmemente que el Estado cumple un rol fundamental en la calidad de vida de las personas y se compromete con las políticas públicas definidas por la autoridad, demostrando entusiasmo, interés y compromiso por garantizar el adecuado ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos y por generar valor público.

Conoce, comprende y adhiere a los principios generales que rigen la función pública, consagrados en la Constitución Política de la República, la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el Estatuto Administrativo y los distintos cuerpos legales que regulan la materia.

##### CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Es capaz de comprender, evaluar y asumir el impacto de sus decisiones en la implementación de las políticas públicas y sus efectos en el bienestar de las personas y en el desarrollo del país.

<sup>1</sup> Principios generales que rigen la función pública [www.serviciocivil.gob.cl/documentación-y-estudios](http://www.serviciocivil.gob.cl/documentación-y-estudios)

**4.2 ATRIBUTOS DEL CARGO**

ATRIBUTOS	PONDERADOR
<p><b>A1. VISIÓN ESTRATÉGICA</b> Capacidad para detectar y analizar las señales sociales, políticas, económicas, ambientales, tecnológicas, culturales y de política pública, del entorno global y local e incorporarlas de manera coherente a la estrategia y gestión institucional.</p> <p>Habilidad para aplicar una visión global de su rol y de la institución, así como incorporarla en el desarrollo del sector y del país.</p>	<b>15 %</b>
<p><b>A2. EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS</b> Es altamente deseable poseer experiencia en comercio exterior, financiera y/o tributaria, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.</p> <p>Adicionalmente, se valorará tener experiencia en gestión aduanera, fiscalización, normativa de zona franca y gestión de personas.</p> <p>Se valorará poseer al menos 3 años de experiencia en cargos de dirección o jefatura o coordinación de equipos en instituciones públicas o privadas.</p>	<b>15%</b>
<p><b>A3. GESTIÓN Y LOGRO</b> Capacidad para generar y coordinar estrategias que aseguren resultados eficientes, eficaces y de calidad para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales, movilizand o a las personas y los recursos disponibles.</p> <p>Habilidad para evaluar, monitorear y controlar los procesos establecidos, aportando en la mejora continua de la organización.</p>	<b>15 %</b>
<p><b>A4. LIDERAZGO EXTERNO Y ARTICULACIÓN DE REDES</b> Capacidad para generar compromiso y respaldo para el logro de los desafíos, gestionando las variables y relaciones del entorno, que le proporcionen viabilidad y legitimidad en sus funciones.</p> <p>Habilidad para identificar a los actores involucrados y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y para lograr resultados interinstitucionales.</p>	<b>15 %</b>
<p><b>A5. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS</b> Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, riesgo y conflictos, tanto en sus dimensiones internas como externas a la organización, y al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.</p>	<b>10 %</b>
<p><b>A6. LIDERAZGO INTERNO Y GESTIÓN DE PERSONAS</b> Capacidad para entender la contribución de las personas a los resultados de la gestión institucional. Es capaz de transmitir orientaciones, valores y motivaciones, conformando equipos de alto desempeño, posibilitando el desarrollo del talento y generando cohesión y espíritu de equipo.</p> <p>Asegura que en la institución que dirige, prevalezcan el buen trato y condiciones laborales dignas, promoviendo buenas prácticas laborales.</p>	<b>20 %</b>
<p><b>A7. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD</b> Capacidad para proyectar la institución y enfrentar nuevos desafíos, transformando en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporando en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas visiones y prácticas; evaluando y asumiendo riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.</p>	<b>10 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## V. CARACTERÍSTICAS DE CARGO

### 5.1 Ámbito de Responsabilidad

<b>N° Personas que dependen del cargo</b>	<b>24</b>
<b>Presupuesto que administra</b>	<b>\$525.821.556</b>

### 5.2 EQUIPO DE TRABAJO

Al interior de esta organización regional, su equipo de trabajo está compuesto por 6 Departamentos, 3 de los cuales corresponden a Staff:

**Jefe/a Departamento de Fiscalización:** Estructura las investigaciones, diseña el tratamiento operativo del riesgo y participa de la difusión de todas las directrices de fiscalización con el Director/a Regional de Coyhaique. Este Departamento se divide en las siguientes unidades: Unidad de Investigación, Unidad de Comercialización y Unidad de Drogas.

**Jefe/a Departamento Técnico:** Planifica las actividades de sus 2 unidades (Franquicias y Pasavantes y Zonas Primarias), evalúa la pertinencia de las tramitaciones que se desarrollan en la aduana, en conformidad a los requisitos de atención de usuarios y a la normativa, elabora sugerencias y mejoras a los procesos y tramitaciones.

**Jefe/a Departamento Administrativo:** Desarrolla acciones para asegurar el cumplimiento de los objetivos que emanen de las Subdirecciones administrativa, recursos humanos e informática. En particular es su responsabilidad administrar los recursos humanos y financieros disponibles en la Aduana de Coyhaique.

Las siguientes corresponden a su equipo staff:

**Asesoría Jurídica:** Realiza todas aquellas acciones y actuaciones que procedan en derecho y que se refieren a materias propias del ámbito legal y jurídico.

**Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.):** Atiende en forma expedita a los usuarios del Servicio. Tramitar y contestar las solicitudes que presenten a la Aduana, velando por el cumplimiento de los plazos y de la evacuación de las respuestas respectivas.

**Unidad de Audiencias:** Encargado de asesorar al Director/a Regional en materias de Control de Denuncias y Reclamos en materia Aduanera. Es el encargado de emitir, revisar, aprobar, analizar la legalidad, y notificar todas las instancias del proceso de denuncias por infracciones a la ordenanza.

La Dirección Regional cuenta con 2 Directivos, 5 profesionales, 8 fiscalizadores, 5 técnicos, 11 Administrativos, 1 Auxiliares, totalizando 32 funcionarios, entre dotación de planta y a contrata, en la Dirección Regional de Aduana Coyhaique y la Administración de Aduana de Puerto Aysén.

**5.3**  
**CLIENTES**  
**INTERNOS ,**  
**EXTERNOS y**  
**OTROS ACTORES**  
**CLAVES**

**Clientes Externos**

En el ámbito externo, el Servicio debe coordinar planes de acción con otros servicios públicos y también con entidades privados, estableciéndose periódicamente Comités de trabajo, como el Comité de facilitaciones, comité de Dirección aeroportuario, Fronterizo, Comité contra la lucha de evasión, procedimientos en conjunto con SERNAPESCA, entre otros.

La relación de colaboración se extiende fuera de Chile, ya que se realizan trabajos en conjunto con la Aduana de Argentina, con quien lleva agendas de fiscalización conjunta y coordinada, con intercambio de información permanente y útil para todas las partes.

Además se coordina con servicios públicos como Carabineros e Investigaciones al realizar operativos en conjunto, con la Dirección Nacional de Aeronáutica, con la Brigada de Antinarcóticos, con el Ministerio de Relaciones Exteriores a través del control de Fronteras y la Policía internacional, con el Servicio Agrícola Ganadero, con el Ministerio Público, e indirectamente con el Ministerio del Interior, que cuenta con un representante ante los diversos comités de trabajo.

Finalmente la aduana es interviniente en causas judiciales en Juzgados y Tribunales de diversa naturaleza.

**Clientes Internos**

El cargo de Director/a Regional interactúa y se comunica directamente con el Director/a Nacional y las distintas subdirecciones, en cada uno de los ámbitos requeridos. Además, se relaciona con la asociación de funcionarios con representación en la región.

**5.4 RENTA**

El cargo corresponde a un grado **4°** de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **14%**. Incluye la asignación de zona, bonos de estímulo y bonificación especial por zonas extremas. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$5.081.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignaciones y bonos de estímulo y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignaciones y bonos de estímulo, que se detalla a continuación:

Procedencia	Detalle Meses	Sub Total Renta Bruta	Asignación Alta Dirección Pública 14%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignaciones y bonos de estímulo: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$4.387.030.-	\$614.184.-	\$5.001.214.-	\$4.293.497.-
	Meses con asignaciones y bonos de estímulo: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$8.295.465.-	\$1.161.365.-	\$9.456.830.-	\$7.488.508.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>					<b>\$5.359.000.-</b>
No Funcionarios**	Meses sin asignaciones y bonos de estímulo: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$4.374.778.-	\$612.469.-	\$4.987.247.-	\$4.282.742.-
	Meses con asignaciones y bonos de estímulo: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$7.270.427.-	\$1.017.860.-	\$8.288.287.-	\$6.677.269.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b>					<b>\$5.081.000.-</b>

\***Funcionarios del Servicio:** Se refiere a los postulantes que provienen del mismo Servicio.

\*\***No Funcionarios:** Se refiere a los postulantes que no provienen del mismo Servicio. Dichas personas después de cumplir 1 año calendario completo de servicio recibirán en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre la totalidad de las asignaciones y bonos de estímulo.

La bonificación de estímulo al desempeño funcionario establecida en el artículo 11° de la ley 19.479, incluida en la presente estimación de renta, solo se pagará en la medida de que el candidato que resulte elegido para ocupar el cargo integre la Junta Calificadora Central del Servicio Nacional de Aduanas.

El no cumplimiento de las metas establecidas en el convenio de desempeño, que debe suscribir el alto directivo público, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

La Renta detallada podría tener un incremento de hasta un 10% por redefinición del porcentaje de asignación de alta dirección pública.



## 5.5 CONVENIOS DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

### Plazos para proponer y suscribir el convenio de desempeño

- Dentro del plazo máximo de sesenta días corridos, contado desde su nombramiento definitivo o de su renovación, los jefes superiores de servicio suscribirán un convenio de desempeño con el ministro o el subsecretario del ramo, cuando este actúe por delegación del primero, a propuesta de dicha autoridad.
- En el caso de directivos del segundo nivel de jerarquía, el convenio será suscrito con el jefe superior respectivo, a propuesta de éste. Tratándose de los hospitales, el convenio de desempeño deberá suscribirlo el director de dicho establecimiento con los subdirectores médicos y administrativos respectivos, a propuesta de éste.
- Los convenios de desempeño deberán ser propuestos al alto directivo, a más tardar, dentro de los treinta días corridos contados desde el nombramiento, y deberán considerar el respectivo perfil del cargo.
- El convenio de desempeño es un instrumento de gestión que orienta al alto directivo público en el cumplimiento de los desafíos que le exige su cargo y le fija objetivos estratégicos de gestión por los cuales éste será retroalimentado y evaluado anualmente y al término de su período de desempeño.

### El convenio de desempeño refleja:

- a) Funciones estratégicas del cargo, asimismo, desafíos y lineamientos para el periodo, contenidos en el perfil de selección.
- b) Objetivos relacionados con la gestión de personas de la institución.
- c) Objetivos Operacionales de disciplina financiera, relacionados con mejorar la calidad del gasto, como también, desempeño de la institución hacia el usuario final, beneficiario y/o cliente y finalmente el cumplimiento de los mecanismos de incentivo de remuneraciones de tipo institucional y/o colectivo.

### Obligación de comunicar a la Dirección Nacional del Servicio Civil la suscripción y evaluación de los Convenios de Desempeño

- Los convenios de desempeño, una vez suscritos, deberán ser comunicados a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su conocimiento y registro.
- La autoridad respectiva deberá cumplir con la obligación señalada en el párrafo anterior dentro del plazo máximo de noventa días, contado desde el nombramiento definitivo del alto directivo público o su renovación. En caso de incumplimiento, la Dirección Nacional del Servicio Civil deberá informar a la Contraloría General de la República para los siguientes efectos:
  - La autoridad que no cumpla con la obligación señalada será sancionada con una multa de 20 a 50 por ciento de su remuneración. Además, la Dirección Nacional del Servicio Civil informará al Consejo de Alta Dirección Pública sobre el estado de cumplimiento de la obligación referida.
  - Cada doce meses, contados a partir de su nombramiento, el alto directivo público deberá entregar a su superior jerárquico un informe acerca del cumplimiento de su convenio de desempeño. Dicho informe deberá remitirlo a más tardar al mes siguiente del vencimiento del término antes indicado. Asimismo, le informará de las alteraciones que se produzcan en los supuestos acordados, proponiendo los cambios y ajustes pertinentes a los objetivos iniciales.

- El ministro o el subsecretario del ramo, cuando este último actúe por delegación del primero, o el jefe de servicio, según corresponda, deberán determinar el grado de cumplimiento de los convenios de desempeño de los altos directivos públicos de su dependencia, dentro de treinta días corridos, contados desde la entrega del informe.
- Los convenios de desempeño podrán modificarse una vez al año, por razones fundadas y previo envío de la resolución que lo modifica a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Consejo de Alta Dirección Pública, para su conocimiento.
- Los ministros o subsecretarios del ramo, cuando estos últimos actúen por delegación de los primeros, y jefes de servicio deberán enviar a la Dirección Nacional del Servicio Civil, para efectos de su registro, la evaluación y el grado de cumplimiento del convenio de desempeño, siguiendo el formato que esa Dirección establezca. La Dirección deberá publicar los convenios de desempeño de los altos directivos públicos y estadísticas agregadas sobre el cumplimiento de los mismos en la página web de dicho servicio. Además, deberá presentar un informe al Consejo de Alta Dirección Pública sobre el estado de cumplimiento de los referidos convenios.
- La Dirección Nacional del Servicio Civil podrá realizar recomendaciones sobre las evaluaciones de los convenios de desempeño. El ministro o el subsecretario del ramo o el jefe de servicio, según corresponda, deberá elaborar un informe respecto de tales recomendaciones.

Efectos del grado de cumplimiento del convenio de desempeño:

- El grado de cumplimiento del convenio de desempeño de los altos directivos públicos producirá el siguiente efecto:
  - a) El cumplimiento del 95 por ciento o más del convenio de desempeño dará derecho a percibir el 100 por ciento de la remuneración bruta que le corresponda según el sistema a que estén afectos.
  - b) El cumplimiento de más del 65 por ciento y menos del 95 por ciento dará derecho a percibir el 93 por ciento de dichas remuneraciones, más lo que resulte de multiplicar el 7 por ciento de la remuneración señalada en la letra a) por el porcentaje de cumplimiento del convenio de desempeño.
  - c) El cumplimiento del 65 por ciento o menos dará derecho a percibir el 93 por ciento de dichas remuneraciones.
- Durante los primeros doce meses contados desde el nombramiento, no se aplicará lo dispuesto en las letras que anteceden.
- Los altos directivos públicos nombrados a través de las normas del Sistema de Alta Dirección Pública, no serán evaluados conforme las normas previstas en el Párrafo 4º, "De las Calificaciones", contenido en el Título II, del Estatuto Administrativo, contenido en la Ley N° 18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se estableció en el DFL N° 29, de 16 de junio de 2004, del Ministerio de Hacienda.

## 5.6 CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PUBLICOS

### Nombramiento

- La autoridad competente sólo podrá nombrar en cargos de alta dirección pública a alguno de los postulantes propuestos por el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según corresponda. Si, después de comunicada una nómina a la autoridad, se produce el desistimiento de algún candidato que la integraba, podrá proveerse el cargo con alguno de los restantes candidatos que la conformaron. Con todo, la autoridad podrá solicitar al Consejo de Alta Dirección Pública complementar la nómina con otros candidatos idóneos del proceso de selección que la originó, respetando el orden de puntaje obtenido en dicho proceso.

### Extensión del nombramiento y posibilidad de renovación

- Los nombramientos tendrán una duración de tres años. La autoridad competente podrá renovarlos fundadamente, hasta dos veces, por igual plazo, teniendo en consideración las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los convenios de desempeño suscritos
- La decisión de la autoridad competente respecto de la renovación o término del periodo de nombramiento deberá hacerse con treinta días corridos de anticipación a su vencimiento, comunicando tal decisión en forma conjunta al interesado y a la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que procederá, si corresponde, a disponer el inicio de los procesos de selección.

### Efectos de la renuncia del directivo nombrado en fecha reciente

- Si el directivo designado renunciare dentro de los seis meses siguientes a su nombramiento, la autoridad competente podrá designar a otro de los integrantes de la nómina presentada por el consejo o el comité para dicho cargo.

### Posibilidad de conservar el cargo en la planta si se posee

- Sin perjuicio de lo anterior, los funcionarios conservarán la propiedad del cargo de planta de que sean titulares durante el periodo en que se encuentren nombrados en un cargo de alta dirección pública, incluyendo sus renovaciones. Esta compatibilidad no podrá exceder de nueve años.

### Cargos de exclusiva confianza para los efectos de remoción

- Los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública, para efectos de remoción, se entenderán como de "exclusiva confianza". Esto significa que se trata de plazas de provisión reglada a través de concursos públicos, pero las personas así nombradas permanecerán en sus cargos en tanto cuenten con la confianza de la autoridad facultada para decidir el nombramiento.

### Obligación de responder por la gestión eficaz y eficiente

- Los altos directivos públicos, deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Conforme así lo dispone el Artículo 64 del Estatuto Administrativo, serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas, las siguientes:

a) Ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones;

b) Velar permanentemente por el cumplimiento de los planes y de la aplicación de las normas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia, y

c) Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.

#### Obligación de dedicación exclusiva y excepciones

- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva, es decir, existe imposibilidad de desempeñar otra actividad laboral, en el sector público o privado.
- Conforme así lo dispone el inciso primero del Artículo Sexagésimo Sexto de la Ley N° 19.882, los cargos de altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva y estarán sujetos a las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el artículo 1° de la ley N° 19.863, y les será aplicable el artículo 8° de dicha ley.
- El artículo 1° de la Ley N° 19.863, en los incisos quinto, sexto y séptimo, regula los escenarios de compatibilidad, lo que nos lleva a concluir que el desempeño de cargos del Sistema de Alta Dirección Pública permite el ejercicio de los derechos que atañen personalmente a la autoridad o jefatura; la percepción de los beneficios de seguridad social de carácter irrenunciable; los emolumentos que provengan de la administración de su patrimonio, del desempeño de la docencia prestada a instituciones educacionales y de la integración de directorios o consejos de empresas o entidades del Estado, con la salvedad de que dichas autoridades y los demás funcionarios no podrán integrar más de un directorio o consejo de empresas o entidades del Estado, con derecho a percibir dieta o remuneración. Con todo, la dieta o remuneración que les corresponda en su calidad de directores o consejeros, no podrá exceder mensualmente del equivalente en pesos de veinticuatro unidades tributarias mensuales.
- Cuando la dieta o remuneración mensual que les correspondiere fuere de un monto superior al que resulte de la aplicación del párrafo anterior, el director o consejero no tendrá derecho a la diferencia resultante y la respectiva empresa o entidad no deberá efectuar su pago.
- Por otro lado, los altos directivos públicos pueden desarrollar actividades docentes.
- Sobre el particular, el Artículo 8° de la Ley N° 19.863, dispone, lo siguiente:

"Independientemente del régimen estatutario o remuneratorio, los funcionarios públicos podrán desarrollar actividades docentes durante la jornada laboral, con la obligación de compensar las horas en que no hubieren desempeñado el cargo efectivamente y de acuerdo a las modalidades que determine el jefe de servicio, hasta por un máximo de doce horas semanales. Excepcionalmente, y por resolución fundada del jefe de servicio, se podrá autorizar, fuera de la jornada, una labor docente que exceda dicho tope."

#### Posibilidad de percibir una indemnización en el evento de desvinculación.

- El alto directivo público tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución en calidad de alto directivo público, con un máximo de seis, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo quincuagésimo octavo de la Ley N° 19.882.
- La indemnización se otorgará en el caso que el cese de funciones se produzca por petición de renuncia, antes de concluir el plazo de nombramiento o de su renovación, y no concurra una causal derivada de su responsabilidad administrativa, civil o penal, o cuando dicho cese se produzca por el término del periodo de nombramiento sin que este sea renovado.

Otras obligaciones a las cuales se encuentran afectos los altos directivos públicos

- Los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento al principio de probidad administrativa, previsto en el inciso primero del artículo 8° de la Constitución Política de la República y en el Título III de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575.
- De igual modo, los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento a las normas sobre Declaración de Intereses y de Patrimonio, previstas en la Ley N° 20.880 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 2, de 05 de abril de 2016, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Los Jefes Superiores de los Servicios Públicos y los Directores Regionales, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.730 y su Reglamento, son sujetos pasivos de Lobby y Gestión de Intereses Particulares, por lo que quedan sometidos a dicha normativa para los efectos indicados.
- De igual modo, otros directivos, en razón de sus funciones o cargos pueden tener atribuciones decisorias relevantes o pueden influir decisivamente en quienes tengan dichas atribuciones. En ese caso, por razones de transparencia, el jefe superior del servicio anualmente individualizará a las personas que se encuentren en esta calidad, mediante una resolución que deberá publicarse de forma permanente en sitios electrónicos. En ese caso, dichos directivos pasarán a poseer la calidad de Sujetos Pasivos de la Ley del Lobby y Gestión de Intereses Particulares y, en consecuencia, quedarán afectos a la Ley N° 20.730 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 71, de junio de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Las personas que trabajen en el Servicio Nacional de Aduanas no podrán atender directa ni indirectamente negocios particulares ni de terceros, cuando aquéllos tengan relación con las funciones encomendadas al Servicio. (Artículo 21, del DFL N° 329, de 1979, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas).
- Finalmente, los altos directivos públicos deberán dar estricto cumplimiento a las Instrucciones Presidenciales sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, contempladas en el Oficio del Gabinete Presidencial N° 001, de 26 de enero de 2015.