



12:14
9 ABR 2010
SGS E-1371

SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE PERSONAL

OFICIO ORDINARIO N°: 4873 /

MAT.: Remite Resolución Exenta N° 1227/ 22.03.10, que aprueba convenios de desempeño suscritos.

ANT.: Artículo noveno del decreto supremo N° 1.580/ 29.12.05.

Valparaíso, 07 de abril de 2010

DE : JEFA DEPARTAMENTO DE PERSONAL

A : SEÑORA DIRECTORA NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

En cumplimiento de lo establecido en el artículo noveno del decreto supremo N° 1.580/ 29.12.05, adjunto remito a usted resolución exenta N° 1.227/ 22.03.10, que aprueba los convenios de desempeño que se detallan a continuación, complementando antecedentes enviados por oficio ordinario N° 4.088/ 22.03.10.

1. Señor Mario Godoy Bassi, correspondiente al cargo de **Director Regional Aduana de Coquimbo**
2. Señor Claudio Saavedra Fonseca, correspondiente al cargo de **Director Regional Aduana de Arica y Parinacota**
3. Señor Gabriel Aqueveque Calderón, correspondiente al cargo de **Director Regional Aduana de Coyhaique**.
4. Señora Alejandra Arriaza Loeb, correspondiente al cargo de **Directora Regional Aduana Metropolitana**.
5. Señora Ana Maria Vallina Hernández, correspondiente al cargo de **Directora Regional Aduana de Valparaíso**.

Lo anterior, para su conocimiento, registro y posterior evaluación de dicho Servicio.

Saluda atentamente a usted,

JENNY CASTILLO TABILO
JEFA DEPARTAMENTO DE PERSONAL

JCT/DBA/dba
Correlativo: 18228/ 2010

SUBDIRECCION ALTA
DIRECCION PUBLICA
08 ABR. 2010
INGRESO 234



122-10000
- 9 ABR. 2010
W.D.P. - S.C.

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

RESOLUCIÓN EXENTA N° 7827

VALPARAISO, 22 MAR 2010

VISTOS: Lo dispuesto en el decreto la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado; en la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en los artículos sexagésimo primero y sexagésimo segundo de la ley N° 19.882; en el decreto supremo N° 1.580/29.12.05 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento que regula la formulación y funcionamiento de los convenios de desempeño para los altos directivos públicos; y el decreto supremo N° 887/09 del Ministerio de Hacienda, mediante el cual se nombra al Director Nacional del Servicio Nacional de Aduanas.

CONSIDERANDO: Que el convenio de desempeño es una herramienta de gestión, cuya duración es de tres años, a través de la cual la autoridad respectiva y el Alto Directivo Público acuerdan compromisos de gestión, los que se traducen en metas anuales estratégicas y objetivos de resultados con sus respectivos medios de verificación y supuestos básicos, para evaluar el desempeño de la gestión directiva en un periodo determinado.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9 del decreto supremo N° 1.580/29.12.05, del Ministerio de Hacienda, es necesario aprobar el respectivo convenio de desempeño, a través de una resolución dictada por la autoridad correspondiente, y enviarlo a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su respectivo registro.

TENIENDO PRESENTE: La Resolución N° 1.600/30.10.08 de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón; y las facultades que me confiere el artículo 4 número 15 del decreto con fuerza de ley N° 329/79 del Ministerio de Hacienda, ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas; dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. **APRUEBASE** el convenio de desempeño 2009-2012 suscrito entre el Director Nacional de Aduanas, don Karl Dietert Reyes, y don Mario Godoy Bassi, **Director Regional Aduana de Coquimbo**, R.U.T N° 12.218.827-2, por el período de tres años a contar del 1° de marzo de 2009.
2. **APRUEBASE** el convenio de desempeño 2008-2011 suscrito entre el Director Nacional de Aduanas, don Karl Dietert Reyes, y don Claudio Saavedra Fonseca, **Director Regional Aduana de Arica y Parinacota**, R.U.T N° 8.453.508-7, por el período de tres años a contar del 13 de octubre de 2008.
3. **APRUEBASE** el convenio de desempeño 2008-2011 suscrito entre el Director Nacional de Aduanas, don Karl Dietert Reyes, y don Gabriel Aqueveque Calderón, **Director Regional Aduana de Coyhaique**, R.U.T N° 10.279.042-1, por el período de tres años a contar del 27 de octubre de 2008.
4. **APRUEBASE** el convenio de desempeño 2009-2012 suscrito entre el Director Nacional de Aduanas, don Karl Dietert Reyes, y doña Alejandra Arriaza Loeb, **Directora Regional Aduana Metropolitana**, R.U.T N° 12.235.682-5, por el período de tres años a contar del 1° de marzo de 2009.
5. **APRUEBASE** el convenio de desempeño 2009-2012 suscrito entre el Director Nacional de Aduanas, don Karl Dietert Reyes, y doña Ana Maria Vallina Hernández, **Directora Regional**



GOBIERNO DE
CHILE

Aduana de Valparaíso, R.U.T N° 6.848.912-1, por el periodo de tres años a contar del 1° de marzo de 2009.

6. **REMITASE** copia de esta resolución y de los respectivos convenios de desempeño a la Dirección Nacional del Servicio Civil, dentro del plazo de 10 días, para su respectivo registro.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE.

KARL DIETERT REYES
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS

PGSch/JCT/DBA

Distribución:

- Dirección Nacional del Servicio Civil
- Director Regional Aduana de Coquimbo
- Director Regional Aduana de Arica y Parinacota
- Director Regional Aduana de Coyhaique
- Director Regional Aduana Metropolitana
- Director Regional Aduana de Valparaíso.
- Subdirectora de Recursos Humanos
- Jefa Departamento de Personal.

15171



I. ANTECEDENTES GENERALES

| | |
|--------------------------------|---|
| Nombre | Alejandra Arriaza Loeb |
| Cargo | Directora Regional Aduana Metropolitana |
| Institución | Servicio Nacional de Aduanas |
| Fecha nombramiento | 05/02/2009 |
| Dependencia directa del cargo | Director Nacional |
| Período de desempeño del cargo | 01/03/2009 al 29/02/2012 |

| | |
|-------------------------------------|------------|
| Fecha evaluación 1er año de gestión | 28/02/2010 |
| Fecha evaluación 2do año de gestión | 28/02/2011 |
| Fecha evaluación final | 29/02/2012 |

Objetivo N° 1:

Contribuir a la mejora de procesos aduaneros en su área de jurisdicción, focalizando su acción en la imagen pública regional de la institución, y reforzando a la vez, la implementación de la certificación ISO de procesos, y la gestión eficiente de los recursos asignados.

Ponderación: 30%

Indicadores

| Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo | Meta/ Ponderador año 1 | Meta/ Ponderador año 2 | Meta/ Ponderador año 3 | Medios de Verificación | Supuestos |
|--|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|---|
| 1).- Porcentaje de actividades implementadas del Plan de mejoramiento de los procesos de la Dirección Regional de Aduana Metropolitana. ¹ | (N° de etapas ejecutadas del Plan de mejoramiento de la Dirección Regional de Aduanas Metropolitana durante el año t/ N° total de etapas contenidas en el plan de mejoramiento de procesos de la Dirección Regional de Aduanas Metropolitana)*100 | 30% 10% | 60% 10% | 90% 10% | <ul style="list-style-type: none"> Informe de diagnóstico de Procesos, aprobado por el Director Nacional, el que deberá ser entregado al 1 de abril de 2010. Plan de mejoramiento de procesos ejecutar por profesionales en esa Dirección, el Plan deberá ser entregado el 1 de abril de 2010 y aprobado por el Director Nacional o quien este designe. Informes de avance del plan de Mejoramiento y rediseño de los procesos al 1 de octubre del 2010 aprobado por Director Nacional". Informe final del plan de mejoramiento y rediseño de los procesos al 1 de octubre del 2011, aprobado por Director Nacional Manual de procesos optimizados y aprobado por el director nacional el 1 de marzo del 2012. Difusión del Manual de procesos a | El servicio no identifica variables de responsabilidad externas que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador |

¹El Diagnóstico de los procesos a realizar el año 1, determina cuales serán los incorporados en el plan de mejoramiento.

Para el primer año la implementación del Plan de Mejoramiento de los procesos considera:

- Levantamiento y Diagnóstico de los procesos de la Dirección Regional
- Mejoramiento y rediseño de algunos procesos.

El segundo año considera:

- Mejoramiento y rediseño de todos los procesos identificados en el diagnóstico.

El tercer año considera:

- Procesos operativos
- Auditorías de procesos ejecutadas

| | | | | | | | | | |
|---|--|-----|------------|------------------|------------|-----|------------|--|--|
| 2).- Porcentaje de cumplimiento del Plan de Compras y contrataciones del año t de acuerdo a lo programado. ² | (N° de compras y contrataciones ejecutadas el año t/ (N° total de compras y contrataciones programadas en el plan de compras y contrataciones para el año t)*100 | 50% | 10% | 75% | 10% | 80% | 10% | <p>través de los sistemas informáticos con los que cuente el Servicio. Todos los Documentos deberán ser enviados por oficio y estarán en poder del Director Nacional o quien este designe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales sobre porcentaje de cumplimiento, validado por el departamento de Bienes y Servicios. • Informes Enviados a la Dirección de Compras por el Depto de Bienes y Servicios conforme a PMG al 31 de diciembre de cada año de 2010 y 2011. • Plan de compras del año t aprobado por el Director Nacional | El servicio no identifica variables de responsabilidad externas que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador. |
| 3).- Porcentaje de ejecución presupuestaria el año t de acuerdo a lo programado para el mismo año. | (Presupuesto devengado el año t/ presupuesto asignado por para el año t)*100 | 60% | 10% | 75% ³ | 10% | 85% | 10% | <ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales de avance. • Preparar Informe de presupuesto devengado año 2009, analizando cuentas críticas, hechos destacables, análisis de desviaciones y sus fundamentos, enviados al 1 de abril del 2010. • Informe con reporte del SIGFE, emitido por el subdepto. De Costos y Presupuestos al 1 de enero de cada año. | El servicio no identifica variables de responsabilidad externas que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador. |
| Subtotal | | | 30% | | 30% | | 30% | | |

² Se excluyen las licitaciones declaradas desiertas.

³ El porcentaje establecido en la meta, se determinó en función de los cumplimientos de los últimos años que fluctuaron entre el 60% a 70% de lo programado.

Objetivo N° 2:

Fortalecer la función fiscalizadora de la Dirección Regional a su cargo, basándose en una modalidad de gestión del riesgo y fortaleciendo la calidad de la fiscalización.

Ponderación: 15%

| Indicadores | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------|-----|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|--|
| Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo | Meta/ Ponderador | | Meta/ Ponderador año 1 | Meta/ Ponderador año 2 | Meta/ Ponderador año 3 | Medios de Verificación | Supuestos | |
| Porcentaje de cumplimiento del Plan de Gestión de Riesgo ⁴ , en relación a lo programado. | (N° de compromisos cumplidos del Plan de Gestión de Riesgo en el año t/ N° total de compromisos planificados del Plan de Gestión de Riesgo en el año t)*100 | 60% | 15% | 75% | 15% | 80% | 15% | <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Riesgo actualizada anualmente por Auditoría Interna al 31 de diciembre de cada año. • Informes de Auditorías Internas efectuadas durante el año al 31 de diciembre de 2010 y 2011. • Informes de seguimiento a los compromisos adquiridos para el año. Las fechas de revisión de los compromisos serán 01.03.2011 y 01.03.2012. <p>Los documentos e informes serán aprobados por el Depto de Auditoría Interna.</p> | El servicio no identifica variables de responsabilidad externas que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador. |
| Subtotal | | | 15% | | | | 15% | | |

⁴ El Plan de gestión de riesgo permite identificar y tomar oportunidades destinadas a mejorar el rendimiento como así mismo tomar ciertas acciones destinadas a eludir o reducir las posibilidades de que ocurra algo malo.

Objetivo N° 3: Mejorar la calidad del Servicio entregado a los usuarios de la región, procurando la coordinación y desarrollo del factor humano institucional⁵.

Ponderación: 20%

| Indicadores | | | | | | |
|---|---|------------------------|------------------------|------------------------|---|--|
| Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo | Meta/ Ponderador año 1 | Meta/ Ponderador año 2 | Meta/ Ponderador año 3 | Medios de Verificación | Supuestos |
| 1).- Porcentaje de cumplimiento del Programa de acciones ⁶ para mejorar la Calidad del servicio a usuarios | (N° de acciones ejecutadas del Programa para mejorar la Calidad del servicio a usuarios el año t/ N° de acciones programadas para mejorar la Calidad del servicio a usuarios para el año t)*100 | 50% 10% | 75% 10% | 100% 10% | <ul style="list-style-type: none"> Informe del Programa de acciones de optimización de la calidad de atención al usuario, aprobado por el Director Nacional, el que debe ser entregado al 01.05.10 . Informe de detección de necesidades al 01.05.10 . Programa de trabajo con carta gantt de implementación al 01.05.10 aprobado por el Director Nacional. Informes de avances al 1 de marzo de 2011 y 2012, aprobado por el Director Nacional. Informe final de implementación al 01.03.2012 aprobado por el Director Nacional | El servicio no identifica variables de responsabilidad externas que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador. |
| 2).- Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios brindados a los usuarios. | (N° de usuarios que se consideran satisfechos ⁷ con los servicios y atención otorgados por la institución en la | 50% 10% | 70% 10% | 90% 10% | <ul style="list-style-type: none"> Resultados de encuesta a nivel regional para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, identificando áreas críticas. A realizar en mayo 2010. Propuesta de Plan de Mejoras a junio de 2010. | El servicio no identifica variables de responsabilidad externas que condicionen el logro de la meta |

⁵ Esto involucra una mejora continua en el lugar de trabajo; contar con todas las herramientas necesarias (equipos, materiales, métodos, empleados capacitados y motivados)

⁶ El Programa de acciones para mejorar la calidad del servicio a usuarios debe ser elaborado por el Director Nacional, el que debe ser entregado al 01.05.2010. Dicho programa debe incluir un diagnóstico, diseño y programa de trabajo para la implementación, debe considerar conocer la percepción actual de los usuarios acerca del servicio recibido y la situación actual de los procedimientos que intervienen en una mejor atención, estableciendo parámetros y normas que permitan ofrecer lo que realmente el usuario espera recibir, además de una medición constante de la opinión de los mismos, con el objetivo fundamental de aumentar los estándares de calidad.

⁷ Se considera usuario satisfecho, al que opina a partir del nivel 3 de un total de 5 niveles.

| | encuesta / n° total de usuarios encuestados)*100 | | | | | | | Todos los Documentos deberán ser enviados por oficio y/u otro documento oficial institucional, y estarán en poder del Director Nacional o quien este designe. | establecida para el indicador. |
|----------|--|-----|--|-----|--|-----|--|---|--------------------------------|
| Subtotal | | 20% | | 20% | | 20% | | | |

Objetivo N° 4:

Procurar un mayor desarrollo y consolidación de los procesos de Modernización del Estado, fortaleciendo el desarrollo integral del Personal y de los Equipos de Trabajo de la Dirección Regional.

Ponderación: 15%**Indicadores**

| Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo | Meta/ Ponderador año 1 | Meta/ Ponderador año 2 | Meta/ Ponderador año 3 | Medios de Verificación | Supuestos |
|---|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|--|
| a) Porcentaje de cumplimiento del Programa de actividades ⁸ para el desarrollo del personal y equipos de trabajo | (N° de actividades ejecutadas en el año t / N° total de actividades programadas en el año t)*100 | 60% | 80% | 100% | <ul style="list-style-type: none"> Programa de actividades aprobado por el Director Nacional y presentado por el Directivo el 30 de abril de 2010. Informes al 01.03.2011 y 01.03.2012 sobre las actividades implementadas y las observaciones que correspondan sobre los resultados. | El servicio no identifica variables de responsabilidad externas que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador. |
| Subtotal | | 15% | 15% | 15% | | |

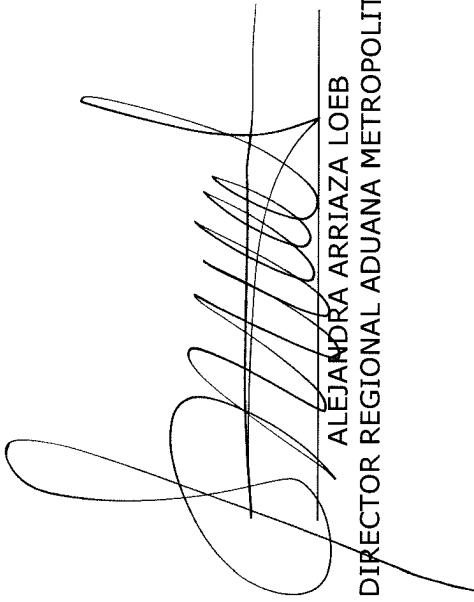
⁸ El programa de actividades será propuesto por el directivo y aprobado por el Director Nacional y deberá considerar iniciativas que faciliten la comunicación, la reflexión y fortalezca el clima laboral de la Dirección Regional.

Objetivo N° 5:
Desarrollar e implementar el proyecto de construcción de un nuevo edificio para la Dirección Regional en el aeropuerto Arturo Merino Benítez.

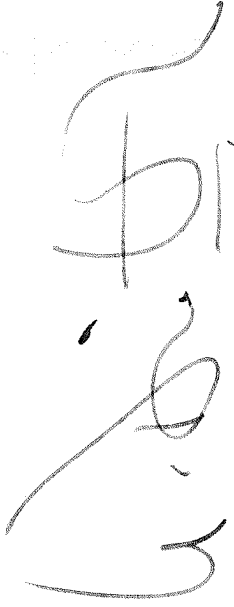
Ponderación: 20%

Indicadores

| Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo | Meta/ Ponderador año 1 | Meta/ Ponderador año 2 | Meta/ Ponderador año 3 | Medios de Verificación | Supuestos |
|---|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|---|
| Ejecución de los hitos del programa para el proyecto de construcción del edificio de la Dirección Regional de Aduana Metropolitana, en el aeropuerto Arturo Merino Benítez. | (N° de actividades ejecutadas en el año t / N° total de actividades programadas en el año t)*100 | 30% | 60% | 90% | <ul style="list-style-type: none"> Programa de actividades aprobado por el Director Nacional y presentado por el Directivo el 01.04.2010. Informes al 28.02.2011 y 29.02.2012 sobre las actividades implementadas y las observaciones que correspondan sobre los resultados. | No ocurren imprevistos (catástrofes naturales, incendios, etc.) de fuerza mayor, que obliguen a detener la construcción del edificio. |
| Subtotal | | 20% | 20% | 20% | | |



ALEJANDRA ARRIAZA LOEB
DIRECTOR REGIONAL ADUANA METROPOLITANA



KARL DIETERT REYES
DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS (S)