

FONDO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

INFORME FINAL PROPUESTA “MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE IMPORTACIONES DE ALIMENTOS Y OTROS MATERIALES BIOLÓGICOS GESTIONADOS POR EL SAG”

**ELABORADA POR QUALITAS
AGROCONSULTORES LTDA.**

**INSTITUCIONES VINCULADAS
A LA PROPUESTA:**

MINISTERIOS DE HACIENDA, AGRICULTURA, SALUD Y ECONOMIA

**SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS
SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO
MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO NACIONAL DE PESCA**

27 de julio de 2009

INFORME FINAL
FONDO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2009

RESUMEN EJECUTIVO

1. Nombre de la Propuesta:

“Mejoramiento del sistema de control de importaciones de alimentos y otros materiales biológicos gestionado por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)”

2. Institución Ejecutora:

Qualitas AgroConsultores Ltda

3. Monto requerido para implementar la propuesta: Cuantificar los montos requeridos por año (en Miles de \$ de 2009) en cada una de las etapas identificadas (diseño, implementación, operación, “en régimen”), para el período 2010 en adelante.

Año 2010: \$ 892.982

Año 2011: \$ 928.432

Año 2012 y siguientes: \$ 501.485

4. Descripción del Proceso de Gestión que involucra la propuesta.

La Ley Orgánica del Servicio Agrícola y Ganadero establece que éste debe *“contribuir al desarrollo agropecuario del país, mediante la protección, mantención e incremento de la salud animal y vegetal; la protección y conservación de los recursos naturales renovables que inciden en el ámbito de la producción agropecuaria del país; y el control de insumos y productos agropecuarios sujetos a regulación en normas legales y reglamentarias”*.

En virtud de esta Ley, las Divisiones de Protección Agrícola y Forestal, y Protección Pecuaria se encargan de establecer los requisitos de importación de mercancías silvoagropecuarias de modo de evitar la entrada de enfermedades exóticas y plagas cuarentenarias. El Subdepartamento Defensa Pecuaria (SDP), dependiente de la División Protección Pecuaria (DPP) y el Subdepartamento Defensa Agrícola (SDA), dependiente de la División de Protección Agrícola y Forestal (DPAFF) se encargan de hacer las normas técnicas y de coordinar la operación de los puntos de control (en su dimensión técnica). Adicionalmente, el Subdepartamento de Controles Fronterizos (SCF), dependiente de la División de Asuntos Internacionales (DAI), se encarga de aplicar las normas y procedimientos que regulan la entrada de pasajeros, equipajes y medios de transporte al país, para lo cual trabaja con equipos profesionales que se desempeñan parcial o totalmente en los puntos de control de pasajeros.

Existen equipos profesionales especializados en el control de cargas de importación sólo en los puntos más avanzados (San Antonio, Valparaíso, Los Andes, otros), por donde entra aproximadamente el 80% del volumen de cargas de importación. En los puntos menos avanzados esta función se realiza por profesionales de tiempo parcial, o por personal del área de pasajeros que se “desplaza” temáticamente a cumplir esta función, aprovechando que están localizados en el punto de control.¹ Todas estas funciones dependen operativamente de las Direcciones Regionales del SAG.

De este modo, el Sistema de Control de Importaciones opera en dos niveles: el central y el regional. El primero lleva a cabo las funciones de tipo normativo, de gestión y de supervisión del sistema, así como las acciones de pre-frontera, mientras que el segundo ejecuta el control de los pasajeros y las mercancías que ingresan al país en los puntos de ingreso, en los sitios de importación (cuando existen), o en lugares autorizados expresamente por el SAG para la realización de procesos cuarentenarios.

5. Problema Identificado a Resolver con la Propuesta de Mejoramiento de Gestión:

a. Principales brechas o debilidades identificadas.

El control del ingreso de mercancías de origen silvoagropecuario es una función que tiene una alta importancia económica, política y social en todas las sociedades contemporáneas, por cuanto es esencial para proteger la sanidad vegetal y animal, la salud humana y el medio ambiente y la biodiversidad de cada país. Todos estos ámbitos se resumen bajo el concepto de bioseguridad.

Esta función es cada vez más compleja dado los intercambios crecientes de personas y de productos que se observan a nivel mundial: esto hace más ubicuas y más móviles a las enfermedades y plagas en el globo terráqueo, lo cual genera una cada vez mayor presión biológica sobre nuestras fronteras.

El SAG trabaja tanto en el control de cargas de importación como en el control de pasajeros, equipajes y medios de transporte. Si bien ambas funciones operan por carriles distintos y tiene lógicas diferentes, tienen un mismo objetivo: evitar la entrada de plagas y enfermedades que pongan en riesgo el nivel sanitario y ambiental del país. De allí se derivan analogías y sinergias que fundamentan una visión unificada de este tema.

El programa de control fronterizo de pasajeros, equipajes y medios de transporte realizado por el SAG ha experimentado importantes avances en los últimos años, tanto en materia de presupuestos como de recursos. Sin embargo, el programa de control de cargas de importación no ha mostrado la misma evolución. La fuerte orientación exportadora de nuestra agricultura implicó priorizar la modernización

¹ Como lo veremos más adelante, estas indefiniciones repercuten en el diseño de los sistemas operacionales del SAG.

de los procesos del SAG vinculados a la exportación de productos silvoagropecuarios, así como la instalación de sistemas pre-frontera de control y vigilancia de enfermedades animales y plagas cuarentenarias de importancia nacional. Por lo tanto, y a pesar de su importancia, el control de las importaciones de alimentos y productos silvoagropecuarios en la frontera fue quedando relegado a un segundo plano. De este contexto surge el problema central que busca enfrentar este proyecto:

El SAG cuenta con un sistema de control fronterizo y sitios de inspección de importaciones silvoagropecuarias *deficiente*, que genera *retrasos en la internación de las mercancías y una alta vulnerabilidad del país en materia de bioseguridad*.

Los procesos son lentos y burocráticos. El tiempo requerido para aprobar un CDA en Chile varía desde 1 a 8 días, y aunque hay que señalar que existen muchos casos en que esto se hace en forma rápida (1 día), existen muchos otros en donde el proceso se demora o se bloquea. En Nueva Zelanda y Australia, por el contrario, el plazo normal es de 1 día.

En materia de vulnerabilidad, se aprecia un incremento de las plagas cuarentenarias que logran traspasar las fronteras, encontrándose la aparición de siete eventos sanitarios en el país en los últimos 5 años.

b. Dimensionar efectos del (los) problema(s) identificado(s) en los usuarios/clientes/beneficiarios.

Estos problemas tienen los siguientes efectos:

- El ingreso de nuevas plagas y enfermedades genera un fuerte impacto económico, social, cultural y/o ambiental.
- Se producen pérdidas de tiempo y de recursos para el usuario externo (el importador) e interno.
- Se generan obstáculos al comercio: existen productos que no pueden ser internados pues no cuentan con los análisis de riesgos requeridos.
- Se generan pérdidas de eficiencia y eficacia para el SAG: lentitud de los procesos, imposibilidad de hacer trazabilidad; imposibilidad de configurar una visión global del proceso de importaciones (datos, inteligencia, elaboración de perfiles de riesgo), desconexión con otras instituciones.
- El SAG queda expuesto a emergencias sanitarias (o de inocuidad) que implican fuertes costos incrementales, que se resuelven reasignando

recursos del presupuesto normal. Esto genera desequilibrios organizacionales.

- Estas situaciones también pueden originar desconfianza de la ciudadanía hacia las autoridades.

c. Caracterizar y cuantificar población afectada.

Existen varios tipos de clientes, usuarios y beneficiarios del sistema de control de importaciones:

- Las empresas importadoras y los Agentes de Aduana (369 vigentes), encargados de hacer los trámites de las solicitudes de ingreso de mercadería frente a los organismos públicos correspondientes
- Las empresas productivas agrícolas y forestales del sector primario, que de acuerdo al Censo Agropecuario 2007 suman 301.254 explotaciones y que generan una producción anual valorada en \$ 4.377.766.185.692
- Las empresas agroindustriales que procesan la materia prima (aproximadamente 800 empresas de mediano y gran tamaño, considerando las diversas cadenas de producción).
- Los consumidores nacionales, cuyo número se estima en 16.500.000 personas (a mediados de 2008), y que están expuestos a eventos que pueden afectar la salud humana.
- La flora y fauna nativa de Chile, la cual es relevante a nivel mundial por su alto grado de endemismo.
- Los funcionarios del SAG que realizan las labores de control (pasajeros y cargas de importación)

6. Estrategia de Solución o Propuesta de Mejoramiento

a. Objetivo general y específicos.

El propósito perseguido con el presente proyecto es:

“Contar con un Sistema de Control de Importaciones Silvoagropecuarias eficaz, eficiente y confiable para proteger al país de plagas y enfermedades que dañen a las personas, al sector silvoagropecuario o al medio ambiente”

Los objetivos específicos planteados para la consecución del propósito son:

1. Mejorar las capacidades del recurso humano para la toma de decisiones en el proceso de inspección de importaciones controlados por el Servicio Agrícola y Ganadero.
 2. Disminuir los tiempos de respuesta y perfeccionar los registros y trazabilidad del proceso de importaciones controladas por el SAG, mediante la informatización interactiva del proceso en todas sus etapas.
 3. Optimizar el proceso de elaboración y actualización de las normas técnicas que regulan las importaciones silvoagropecuarias del SAG.
 4. Disponer de infraestructura adecuada para hacer las labores de inspección física en todos los puntos de control.
- b. Breve descripción de la propuesta de solución (conceptual, funcional y estructural). Se debe nombrar y describir los productos o componentes que conformen la propuesta de solución (manual de procedimientos, plataforma electrónica, etc.).

La propuesta de mejoramiento considera cuatro componentes:

1. Un Sistema de Capacitación orientado a los/las inspectores y supervisores que realizan la función de inspección de cargas de importación.
 2. Una plataforma informática transaccional que considera la implementación de un CDA Electrónico Básico, un CDA Electrónico Ampliado y un Sistema Informático Integral.
 3. El fortalecimiento de las Unidades Normativas presentes en los Subdepartamentos Defensa Pecuaria (SDP) y Defensa Agrícola (SDA).
 4. La construcción de una red de infraestructura (20 Módulos Básicos) y el reforzamiento de la dotación de personal para la inspección de cargas de importación.
- c. Identificar las etapas y los tiempos para la implementación de la propuesta de solución.

Componente	Diseño	Implementación	Régimen
Capacitación	2010	2010 - 2011	2011 - 2012
Informatización	2009 - 2010	2009 – 2010 – 2011 - 2012	2011 - 2012
Normativas	2010	2010 - 2011	2011 – 2012
Infraestructura	2009	2010 - 2011	

- d. Recursos Financieros requeridos para cada etapa en la implementación de la propuesta:

Uso de Recursos
(miles de \$ 2009)

Items	Requerimiento 2010	Requerimiento 2011	Requerimiento 2012 y siguientes
Personal	196.072	395.959	393.079
Bienes y Servicios	220.561	165.022	108.405
Otros	476.349	367.451	0
Total	892.982	928.432	501.485

Nota: Los requerimientos se presentan anualmente y no por etapas debido a que el Plan considera componentes con etapas de diseño e implementación tanto en los años 2010 como 2011.

7. Factores Críticos de Riesgo y de Éxito de la Implementación de la Propuesta. Externos e internos.

- Riesgo: Problemas de coordinación con otras instituciones que participan en el control de importación
- Éxito: Buena disposición del SAG para implementar la propuesta

8. Resultados y Metas Esperadas de la Implementación de la Propuesta.

- Mejoramiento de la percepción de los usuarios respecto a la labor que ejecuta el SAG en el control de importaciones. Meta: 80%.
- Tiempo real de “pronunciamiento” (aceptar, rechazar o indicar puntos a resolver en pre-inspección). Meta: 3 días promedio máximo.

Otros Antecedentes

- a. Ganancias Inmediatas: *(i) integración de mucha información dispersa y configuración de una visión más global del tema importaciones en el SAG; (ii) Simplificación de procesos con vistas a generar un CDA electrónico; (iii) relaciones de trabajo con MAFBNZ y AQIS.*
- b. Identificar si es pertinente acciones que pueden iniciar su desarrollo a la brevedad: *(i) construcción de 5 Módulos Básicos con recursos SAG en 2009.*
- c. Grado de Apropiación por parte de servicio público vinculado: *Alto grado de apropiación por parte del SAG, expresado en tiempo de funcionarios y directivos destinado a colaborar en esta propuesta, así como en un viaje de una delegación SAG a Australia y Nueva Zelanda (financiada por el SAG).*

I. ÍNDICE

I. ÍNDICE	8
II. ANTECEDENTES E INFORMACIÓN GENERAL	10
1. Nombre de la propuesta de mejoramiento de la gestión	10
2. Responsable de la elaboración de la propuesta de mejoramiento de la gestión	10
3. Instituciones públicas vinculadas con la propuesta de mejoramiento de la gestión	10
III. DESCRIPCIÓN DEL O LOS PROCESOS EN SU SITUACIÓN ACTUAL	11
a. Marco normativo del o los procesos de gestión sujetos a mejoramiento	11
b. Localización en la estructura estatal del o los procesos de gestión públicos	14
c. Cuantificación y caracterización de los recursos y capacidades institucionales asociadas al proceso o procesos bajo estudio	17
d. Flujograma actual del o los procesos de gestión bajo análisis señalando las actividades y tiempos asociados a cada etapa identificada	23
e. Caracterización y cuantificación de los clientes, usuarios o beneficiarios finales, para los años 2006-2008 de los bienes y servicios asociados al o los procesos	26
IV. PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS UTILIZADOS	27
1. Procesos metodológicos	27
2. Aspectos metodológicos utilizados para el procesamiento y análisis de la información	29
V. DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA A RESOLVER CON LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN	30
1. Brechas y/o problemas en los procesos de gestión	30
2. Usuarios, clientes o beneficiarios que se ven afectados por los problemas o debilidades descritas	44
VI. ANALISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION	46
1. Iniciativas que han contribuido a la solución de los problemas similares	46
2. Alternativas de solución de los problemas identificados	49
VII. ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	53
1. Propósito y objetivos específicos de la propuesta de modernización	53

2. Estrategia de solución de la propuesta de mejoramiento	55
3. Carta Gantt	70
4. Recursos asociados a la implementación de la propuesta de solución	73
VIII. FACTORES CRITICOS DE RIESGO Y DE EXITO	83
IX. RESULTADOS Y METAS ESPERADAS	86
X. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	93
VI. ANEXOS	99

GLOSARIO DE SIGLAS

- ACE: Acuerdo de Complementación Económica
- ACHIA: Agencia Chilena de Inocuidad Alimentaria
- ADR: Análisis de Riesgo
- AMB: Aeropuerto Merino Benítez
- ARP: Análisis de Riesgo de Plagas
- AQIS: Australian Quarantine and Inspection Service
- CDA: Certificado de Destinación Aduanera
- DAFF: Department of Agriculture, Fisheries and Forestry (Australia)
- DAI: División de Asuntos Internacionales
- DIPRES: Dirección de Presupuestos
- DPAF: División de Protección Agrícola y Forestal
- DPP: División de Protección Pecuaria
- FAO: Organización de la Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación
- FURI: Formulario Único de Registro de Información en Controles Fronterizos
- IIPA: Informe de Inspección de Productos Agropecuarios
- IPPC: International Plant Protection Convention
- MAF: Ministry of Agriculture and Forestry (Nueva Zelanda)
- MAFBNZ: Ministry of Agriculture and Forestry Biosecurity NZ
- MINSAL: Ministerio de Salud
- MINAGRI: Ministerio de Agricultura
- MINECON: Ministerio de Economía
- NIMF: Normas Internacionales para Medidas Fitosanitarias
- NZFSA: New Zealand Food Safety Authority
- OIE: Oficina Internacional de Epizootias
- SAG: Servicio Agrícola y Ganadero
- SDA: Subdepartamento de Defensa Agrícola
- SDP: Subdepartamento de Defensa Pecuaria
- SCF: Subdepartamento de Controles Fronterizos
- SNA: Servicio Nacional de Aduanas
- SERNAPESCA: Servicio Nacional de Pesca
- SISVEG: Sistema de Información de Sanidad Vegetal
- TLC: Tratado de Libre Comercio
- ZEAL: Zona de Extensión de Apoyo Logístico

II. ANTECEDENTES E INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre de la propuesta de mejoramiento de la gestión

“Mejoramiento del sistema de control de importaciones de alimentos y otros materiales biológicos gestionado por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)”

2. Responsable de la elaboración de la propuesta de mejoramiento de la gestión

Qualitas AgroConsultores Ltda.

3. Instituciones públicas vinculadas con la propuesta de mejoramiento de la gestión

Organismo sujeto de la propuesta: Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)

Organismos relacionados:

- Servicio Nacional de Aduanas
- Ministerio de Salud
- Servicio Nacional de Pesca
- Agencia Chilena de Inocuidad Alimentaria
- Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital “Ventanilla Única de Comercio Exterior”

III. DESCRIPCIÓN DE ÉL O LOS PROCESOS QUE REQUIEREN DE PERFECCIONAMIENTO

1. Marco normativo

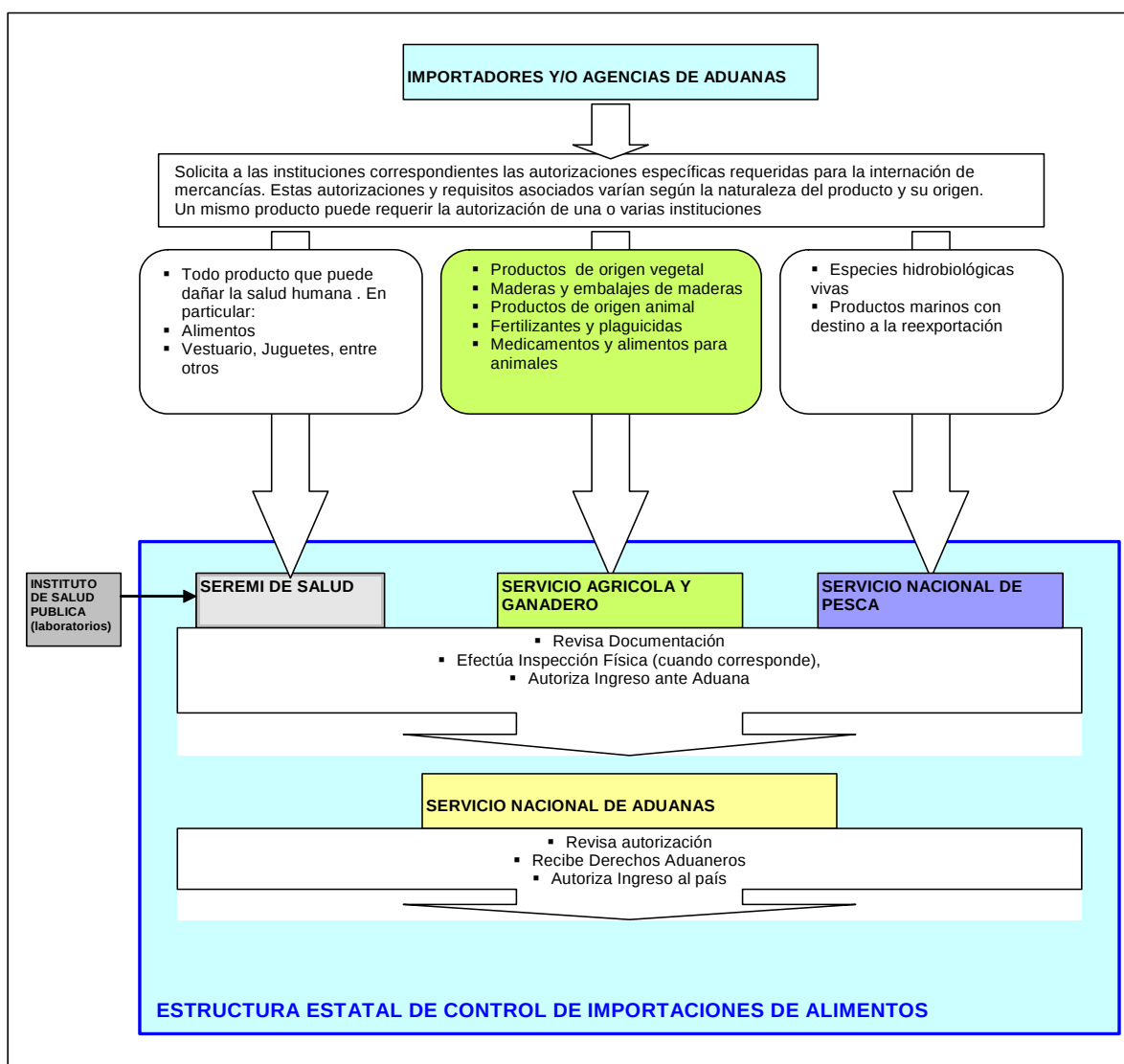
La Ley Orgánica N° 18.755 del año 1989 (modificada por la Ley N° 19.283 del año 1994) del Servicio Agrícola y Ganadero establece que será objeto del SAG *“contribuir al desarrollo agropecuario del país, mediante la protección, mantención e incremento de la salud animal y vegetal; la protección y conservación de los recursos naturales renovables que inciden en el ámbito de la producción agropecuaria del país; y el control de insumos y productos agropecuarios sujetos a regulación en normas legales y reglamentarias”*.

Adicionalmente, cada División Técnica del SAG involucrada en el proceso de internación de mercancías silvoagropecuarias cuenta con disposiciones legales y normativas que regulan su accionar en dicho tema. (Para mayores antecedentes, véase Anexo 1).

2. Localización en la estructura estatal

Tal cual se aprecia en el la Figura 1, existen diferentes instituciones públicas que son parte de un sistema integrado de control. Para mayores antecedentes, véase Anexo 1.

Figura 1. Estructura estatal integrada de las instituciones vinculadas al control de importaciones de alimentos y otros materiales biológicos



Fuente: Elaboración propia

En el caso del SAG, el sistema de control de las importaciones de productos de origen silvoagropecuaria es realizado por dos Subdepartamentos: el Subdepartamento Defensa Pecuaria (SDP), dependiente de la División Protección Pecuaria (DPP); y el Subdepartamento Defensa Agrícola (SDA), dependiente de la División de Protección Agrícola y Forestal (DPAF). Adicionalmente y de manera

indirecta, participa el Subdepartamento de Controles Fronterizos (SCF), dependiente de la División de Asuntos Internacionales (DAI), en la gestión de la infraestructura de los puntos de ingreso.

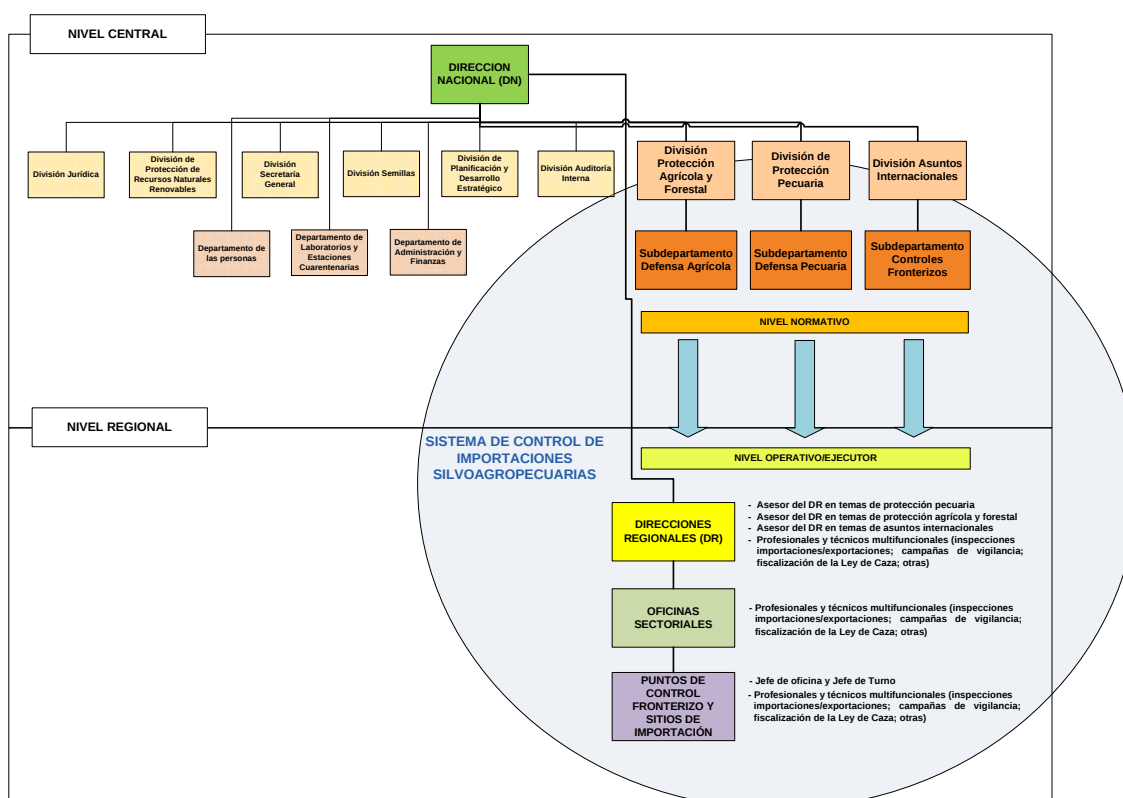
La DAI se encarga de elaborar y supervisar los procedimientos aplicados en los controles fronterizos a la entrada de pasajeros, equipajes y medios de transporte al país. La DPAF y la DPP realizan los Análisis de Riesgos (AdR) que se requieren para definir los requisitos que regulan el ingreso de los productos de importación, considerando país, zonas productivas, establecimientos de origen, procedimientos de elaboración, entre otros. Todas estas normas son validadas posteriormente por la División Jurídica del SAG (Unidad de Normativa).

A nivel regional, la estructura del SAG se concentra en torno al Director Regional, quién cuenta con asesores en temas de protección agrícola y forestal, protección pecuaria y asuntos internacionales (en rigor, controles fronterizos), y con una dotación de profesionales y técnicos que realizan las diversas funciones (Figura 2). Estos tres profesionales asesores dependen técnicamente de una de las tres Divisiones (DPP, DPAF o DAI), mientras que el resto de los funcionarios de cada estructura regional ejecutan una multiplicidad de funciones, repartiendo su jornada laboral entre los distintos programas que realiza el SAG. En otras palabras, un profesional contratado para realizar la inspección del equipaje de pasajeros en puntos fronterizos, a la semana siguiente puede estar realizando labores de inspección de importaciones y exportaciones, campañas de vigilancia epidemiológica o fiscalizaciones de la Ley de Caza, entre otras funciones.

De este modo, el Sistema de Control de Importaciones opera en dos niveles: el central y el regional. El primero lleva a cabo las funciones de tipo normativo, de gestión y de supervisión del sistema, así como las acciones de pre-frontera (evaluaciones documentales, evaluaciones en terreno en otros países), mientras que el segundo ejecuta el control de las mercancías que ingresan al país en los puntos de ingreso, en los sitios de importación (cuando ellos existen), o en lugares autorizados expresamente por el SAG para la realización de procesos cuarentenarios.

Todas las funciones dependen operativamente de las Direcciones Regionales del SAG. En los puntos más avanzados (San Antonio, Valparaíso, Los Andes, otros), por donde entra aproximadamente el 80% del volumen de cargas de importación, esta función es realizada por equipos profesionales especializados en el control de cargas de importación. En los puntos menos avanzados esta función se realiza por profesionales de tiempo parcial, o por personal del área de pasajeros que se “desplaza” temáticamente a cumplir esta función, aprovechando que están localizados en el punto de control. Se produce así una conexión “natural” entre control de pasajeros y de cargas de importación, por cuanto hay sinergias y analogías entre ambas funciones: localización geográfica; naturaleza de la función de control (bioseguridad); gestión integrada de recursos humanos, físicos y presupuestarios, entre otros. En el Anexo 2 (Cuadro 1) se detallan las funciones realizadas por estas tres unidades.

Figura 2. Diagrama de la localización jerárquica y geográfica del Sistema de Control de Importaciones Silvoagropecuarias del SAG



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevistas con profesionales del SAG y a documentos oficiales de la institución.

3. Cuantificación y caracterización de los recursos y capacidades institucionales asociadas al proceso o procesos bajo estudio

i) *Recursos humanos*

El proceso de control de importaciones del SAG es realizado por una dotación de personal que se caracteriza por cumplir diferentes roles simultáneamente. Con la excepción del personal del Nivel Central, los profesionales y técnicos de regiones pueden trabajar una semana en un control fronterizo (por ejemplo, viendo carga y/o pasajeros), en las dos semanas siguientes trabajan en la campaña de la mosca de la fruta, para cerrar en la última semana del mes trabajando en inspección de exportaciones de frutas. Por tal razón, se estima que aproximadamente un 15% del tiempo de la dotación total se destina a control de cargas de importación.

Cuadro 1. Recursos Humanos Vinculados al Control de Importaciones

región	Administrativo permanente	Auxiliar permanente	Profesional		Técnico			Gran Total
			Permanente	Temporal	Permanente	s/i	Temporal	
DAI –SAG Central		1	1					1
DPAF- SAG Central	1		5					6
DPP –SAG Central	1		5	2				8
ARICA	2	1	2		33		1	39
TARAPACA					5			5
ANTOFAGASTA	1		1		5			7
ATACAMA					4			4
COQUIMBO			1				2	3
VALPARAISO	2	1	6	1	14		24	48
METROPOLITANA	2				42		14	58
MAULE				1			4	5
BIO-BIO	1		1		4			6
ARAUCANIA					5		2	7
LOS RIOS				1				1
LOS LAGOS						7	4	11
AYSEN			4		1		3	8
MAGALLANES	1			2	6		7	16
Gran Total	11	3	26	7	119	7	61	234

Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes SAG, Dpto. de Personal

ii) Infraestructura (mt2, oficinas, salas de atención a público, etc.)

El SAG mantiene presencia permanente, temporal u ocasional en 95 puestos de control fronterizo, de los cuales 53 están autorizados por el Ministerio de Agricultura para la internación de productos alimentarios y materiales biológicos.² Estos puntos de ingresos cuentan con una infraestructura e equipamiento que presenta grados de desarrollo muy heterogéneo. Existen algunos puntos que no cumplen los estándares mínimos para garantizar niveles razonables de bioseguridad (ver Anexo 3).

iii) Equipamiento (Mobiliario, equipos computacionales, etc.)

Los Sitios de Importación cuentan con equipamientos específicos para desempeñar las labores de inspección, los cuales se señalan en Anexo 3.

En cuanto al equipamiento computacional, es importante señalar que a nivel de terreno, la disponibilidad exclusiva de computadores para sitios de importación es de 26 equipos concentrándose la mayoría en El Sauce, la Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL) del Puerto de Valparaíso y Comercio Exterior AMB. La gran mayoría son compartidos con otras actividades del SAG entre las más relevantes se cuentan las actividades de controles fronterizos, alcanzando la cifra de 14 equipos. A nivel central, las Divisiones de Protección Agrícola y Forestal, de Protección Pecuaria y de Asuntos Internacionales tienen unidades computacionales para cada uno de sus profesionales.

² El Decreto Exento N° 156 de 1998 habilita 53 puertos (o puntos de entrada) para la importación de vegetales, animales, productos y subproductos e insumos agrícolas y pecuarios al territorio nacional. No obstante, 14 puntos históricamente no han mostrado movimiento, razón por la cual se habla de un universo de 40 puntos de control.

iv) *Redes y sistemas de información (software, plataformas, bases de datos, etc)*

El primer punto importante de rescatar es la baja conectividad que exhiben los puntos de ingresos (Anexo 3, Cuadro 1). En efecto, solamente un 25% de éstos cuenta con Teléfono Red Fija, un 13% con fax y un 75% está conectado a internet.

Asimismo, es fundamental señalar que el Sistema de Control de Importaciones no cuenta con ningún software específico y cada Sitio de Importación registra en planillas Excel un conjunto de variables básicas asociadas a cada importación (N° del Certificado de Destinación Aduanera (CDA), Productos, Volumen, Ingreso/Rechazo, N° IIPA, entre otros). Sin embargo, esta información no es procesable ni agregable en forma automática.

Adicionalmente, se cuenta también con un sistema de registro de las plagas y enfermedades identificadas (SISVEG) que permite monitorear este tema.

v) *Principales gastos relevantes en la provisión de bienes y/o servicios vinculados a él o los procesos de gestión descritos y sujetos de mejoramiento.*

La función de control de importaciones es realizada a través de la División de Protección Agrícola y Forestal y de la División Pecuaria, de manera que presupuestariamente este control depende de estas Divisiones.

No obstante lo anterior, el Subdepartamento de Controles Fronterizos realiza la gestión de obtención y distribución de recursos para la operación y el mejoramiento de los “Sitios de Importación” ubicado en regiones en donde se realiza físicamente el control de importaciones, el control de pasajeros y el control de medios de transporte, existiendo una multiplicidad de funciones del personal en este lugar. De esta manera, para los fines de este estudio, existe una parte menor del presupuesto de SCF que es posible asociar con el control de importaciones, específicamente con la acción en los “Sitios de Importación”.

El Subdepartamento de Controles Fronterizos (SCF) en el año 2008 financiaba su personal a contrata a partir de los recursos asignados al Programa Presupuestario: 01: Servicio Agrícola Ganadero, mientras que su personal a honorarios, viáticos, bienes y servicios, inversión y transferencias a terceros (IICA) se financiaba mediante el subtítulo 24 correspondiente a Transferencias Corrientes. Si bien estos recursos estaban en este subtítulo, no eran transferidos a otra institución, sino que eran administrados por el propio SAG como un monto general, con flexibilidad en su manejo (al no estar desglosado). A partir del año 2009 todos los recursos utilizados en Controles Fronterizos fueron agrupados en un nuevo Programa Presupuestario 07: Controles Fronterizos, que incluye todos los gastos en el Programa, relevándolo como un programa formal del SAG y definiendo por ley su desglose en ítems presupuestarios.

En el siguiente cuadro se presenta el presupuesto inicial (según Ley de Presupuesto) de la transferencia realizada para SCF en el año 2008, y el presupuesto del Programa Presupuestario 07: SCF del año 2009, así como los montos de estos presupuestos que fueron utilizados para el funcionamiento de los Sitios de Importaciones. Para el año 2009 del total del presupuesto de SCF sólo un 2,2% se asigna a control de importaciones.

**Cuadro 2. Presupuesto 2008 y 2009 del Subdepartamento de Controles Fronterizos
(Miles de \$ del año 2009)**

PRESUPUESTO 2008 (TRANSFERENCIA)	CC. FF	SITIOS DE IMPORTACIONES	% DEL TOTAL
	MONTO M\$		
OP. EN PERSONAL	1.784.994	52.076	2,9%
OP. EN BIENES Y SERVICIOS	1.646.660	14.056	0,9%
OP. EN INVERSION	852.364	127.344	14,9%
TRANSF. A TERCEROS	2.954	0	0,0%
TOTAL PRESUPUESTO	4.313.563	193.476	4,5%

Fuente: Ley de Presupuestos 2008.

PRESUPUESTO 2009 (PROGRAMA PPTARIO)	CCFF	SITIOS DE IMPORTACION	% DEL TOTAL
	MONTO M\$		
SUBTITULO 21	4.464.081	44.445(*)	1,0%
Horas extraordinarias año	1.039.087		
Autorización máxima viáticos en territorio nacional	657.716		
Convenios con personas naturales	1.141.144		
SUBTITULO 22	1.693.525		
Capacitación y perfeccionamiento	79.226		
SUBTITULO 29	852.609	110.110	12,9%
Mobiliario y otros	359.277		
Máquinas y equipos	463.791		
Equipos informáticos	29.541		
TOTAL PRESUPUESTO	7.010.215	154.555	2,2%

Fuente: Ley de Presupuesto 2009.

(*): Incluye personal para doble propósito: importaciones y controles fronterizos. No fue posible desagregar.

4. Flujograma actual de él o los procesos de gestión bajo análisis

El proceso de control de importaciones de productos agrícolas y pecuarios es levemente diferente. Desde el punto de vista interno, el SAG realiza un análisis del entorno internacional (trabajo de pre-frontera), de manera de estar alerta frente al surgimiento de eventos sanitarios en otros países que puedan afectar a Chile.

Desde el punto de vista del usuario, el proceso se inicia con una revisión de la documentación que debe entregar la Agencia de Aduana o el importador que hace la importación. En el caso agrícola, existe una categorización del riesgo

fitosanitario que revierten los productos, determinando el procedimiento a seguir ³. De esta manera los productos de bajo riesgo (categorías 0 y 1) ingresan sin más trámites, vale decir, con una revisión documental y una verificación del producto, mientras que los productos de mayor riesgo (categorías 2 a 5) son sometidos en forma sistemática a una inspección física y, en los casos que corresponda, a pruebas de laboratorio o cuarentenas de post entrada. Si el producto inspeccionado cumple con los requisitos sanitarios se autoriza su ingreso, mientras que si no cumple se rechaza (reembarque o destrucción) o se solicita un tratamiento específico ⁴ a un tercero acreditado por el SAG (Anexo 2, Figura 2). En el caso pecuario, todos los productos son sometidos a inspección física y son internados o rechazados según el resultado de dicha inspección (Anexo 2, Figura 3).

De acuerdo al Artículo 1º de la Ley Aduanera (Ley N° 18.164 del año 1982), el Servicio Agrícola y Ganadero, tiene un plazo máximo de 3 días, desde que se recibe el CDA (Certificado de Destinación Aduanera), para pronunciarse sobre el mismo. Igual plazo se fija para el pronunciamiento técnico del SAG, través de un informe, que definirá o bien la autorización de ingreso, el rechazo o el establecimiento de un periodo de seguridad destinado a efectuar controles sanitarios, zoonosarios y fitosanitarios, según corresponda (Artículo 3º de la Ley Aduanera).

5. Caracterización y cuantificación de los clientes, usuarios o beneficiarios finales.

Existen varios tipos de clientes, usuarios y beneficiarios, que se localizan en todas las regiones del país:

- Las empresas importadoras, que hacen los negocios de importación cuyo número es muy variable temporalmente (considérese que sólo en Valparaíso operaron durante 2008 aproximadamente 800 empresas importadoras) y los Agentes de Aduana (369 Agentes de Aduanas vigentes), encargados de hacer los trámites de las solicitudes de ingreso de mercadería frente a los organismos públicos correspondientes.
- Las empresas productivas agrícolas y forestales del sector primario, que de acuerdo al Censo Agropecuario 2007 suman 301.254 explotaciones distribuidas en todo el país. Estas empresas son altamente sensibles a los eventos sanitarios que puedan ocurrir.

³ Categoría de Riesgo Fitosanitario: es la clasificación de los vegetales, sus productos o los subproductos derivados de estos, en relación a su riesgo fitosanitario de transmitir y/o transportar plagas de la agricultura de importancia económica, en función de su nivel o grado y forma de procesamiento y su uso propuesto (Resolución N° 3.801/1998). Para mayores antecedentes, ver Anexo 15.

⁴ Tratamiento: procedimiento oficial para matar, inactivar o eliminar plagas o ya sea para esterilizarlas o desvitalizarlas (FAO, NIMF 5, 2007).

- Las empresas agroindustriales que procesan la materia prima, y que suman aproximadamente 800 empresas de mediano y gran tamaño, considerando las diversas cadenas de producción (sectores hortofrutícola; vitivinícola; carnes blancas; carnes rojas; lácteo; semillas; forestal, molinería; entre otros). Al igual que en el caso anterior, estas empresas son muy sensibles a eventos de tipo sanitario.
- Los consumidores nacionales, cuyo número se estima en 16.500.000 personas (a mediados de 2008), y que están expuestos a eventos que pueden afectar la salud humana.
- La flora y fauna nativa. En Chile existen más de 30.000 especies de plantas y animales. Pese a que la biota chilena no se caracteriza por una alta riqueza de especies, un atributo destacado es su alto grado de endemismo. Así, dentro de los 5.000 tipos de árboles, arbustos y flores existentes en el país, el 55% son endémicos, constituyendo la proporción más alta de Sudamérica; en la fauna terrestre, un 14% de las especies son exclusivas de Chile. La preservación de este patrimonio está directamente vinculado al bienestar de muchas comunidades rurales, así como a la mantención de los equilibrios ambientales a escala global.
- Los funcionarios del SAG vinculados a los procesos de control de importaciones.

IV. PRINCIPALES ASPECTOS METODOLOGICOS UTILIZADOS

1. Procedimientos metodológicos utilizados en la elaboración del diagnóstico del problema.

Para realizar el diagnóstico y la propuesta de mejoramiento se trabajó con una metodología que permitiese una comprensión global del problema a enfrentar. De este modo, se trabajo con diversas herramientas:

- Revisión bibliográfica: se hizo un análisis de la documentación interna del SAG y a fin de comprender la realidad institucional y sistematizar los avances ya realizados. También se hizo un análisis documental de la experiencia europea, australiana y neozelandesa. Todo ello permitió identificar enfoques conceptuales, procedimientos y modelos de gestión.
- Reunión con la Dirección Nacional y con todos los Jefes de División y los Directores Regionales. Se hizo una explicación general de los objetivos del estudio y se establecieron acuerdos acerca de su ejecución.
- Entrevistas con directivos y profesionales del SAG, especialmente de la Dirección Nacional, División de Asuntos Internacionales, División de

Protección Agrícola y Forestal, División de Protección Pecuaria, División de Administración y Finanzas, Departamento de Personal, Subdepartamento de Informática. Estas entrevistas se realizaron en base a pautas semi-estructuradas y fueron fundamentales para entender las visiones de cada unidad interna frente al problema enfrentado por el proyecto.

- Entrevistas con directivos y profesionales del Servicio Nacional de Aduanas, MINSALUD, SERNAPESCA, Ministerio de Economía (Portal de Comercio Exterior) y Agencia Chilena de Inocuidad Alimentaria. Estas entrevistas buscaron recoger la visión de estas instituciones acerca de las formas de gestión de la bioseguridad del país, así como identificar las interfases con el SAG en donde es necesario mejorar la coordinación interinstitucional. Estas entrevistas se realizaron en base a pautas semi-estructuradas.
- Visitas a puntos de ingreso, entrevistas en profundidad a profesionales encargados de las labores de inspección. Se realizaron las siguientes visitas:
 - Aeropuerto Comodoro Arturo Merino Benítez (Región Metropolitana)
 - Empresa Portuaria de San Antonio (EPSA) (V Región)
 - Puerto fiscal de San Antonio (V Región)
 - Control Fronterizo Los Libertadores (V Región)
 - Puerto Terrestre de los Andes El Sauce (V Región)
 - Complejo Fronterizo Chacalluta (XV Región)
 - Puerto de Arica (XV Región)
 - Control Fronterizo de Visviri (XV Región)
 - Control Fronterizo de Chungará (XV Región)
 - Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL), Valparaíso (V Región)
- Revisión de los sistemas de información vinculados al control de pasajeros y medios de transporte, así como de importaciones, de modo de conocer su funcionamiento general. Dentro de ellos se cuentan:
 - **FURI o Formulario Único de Registro de Información en Controles Fronterizos.** Este sistema de registro, informatizado en plataforma web desde el año 2008 aunque implementado parcialmente en los puntos de ingreso de pasajeros del país, recopila la información de pasajeros y medios de transporte ingresados e inspeccionados, además de las intercepciones de productos de origen silvoagropecuario de riesgo cuarentenario y CITES.
 - **SISVEG o Sistema de Información de Sanidad Vegetal:** Software operacional creado para la administración de la información de sanidad vegetal generada principalmente de las actividades de vigilancia, control oficial e importaciones.

- **Consolidados de información de CDA silvoagropecuario:** bases de datos desarrolladas en planillas Excel, en forma semi autónoma por los diferentes puntos de control. Cada región ha realizado adaptaciones a la planilla, lo que dificulta su agregación a nivel nacional.

Además se analizaron las bases de datos del SAG relacionadas con personal, finanzas, infraestructura y otras materias.

- Análisis de todos los procesos y flujos de los trámites administrativos del sistema de inspección, de modo de generar las bases para instalar un sistema informático. Para tal efecto, se estudiaron los manuales de procedimientos actuales, se hicieron reuniones con los profesionales encargados de estos temas y se hicieron reuniones con otras instituciones vinculadas al proceso de importación (Servicio Nacional de Aduanas, MINSALUD y Portal de Comercio Exterior). A partir de allí se consensuaron propuestas de procedimiento simplificado (por ejemplo, eliminación del IIPA) y se estandarizaron categorías de requisitos, documentación y de productos, entre otros.
- Categorización de los tipos de infraestructura. Se hizo un estudio caso a caso de todos los puntos de ingreso, en conjunto con los funcionarios del Subdepartamento de Controles Fronterizos del SAG. Para ello se analizaron las mejores prácticas internacionales (iluminación, mesones de inspección, mallas, otros), la experiencia empírica acumulada por el SAG en cada lugar y los antecedentes de cada punto de control (descripción física). El estudio contempló las siguientes variables:
 - Región
 - Nombre Control Fronterizo
 - Tipo habilitación (importación o tránsito)
 - Disponibilidad de sitio de inspección
 - Características del sitio de inspección
 - Falencias del sitio de inspección
 - Dotación existente para control de pasajeros y medios de transporte
 - Dotación existente exclusiva para sitios de importación
 - Tipo de carga (principales productos)
 - Volumen de productos ingresados
 - Principales categorías de riesgo
 - Sitios extraportuarios
 - Productos que se inspeccionan en sitios extraportuarios o en destino

Considerando estos antecedentes, se definieron cinco categorías de calidad de los sitios de importación:

- Bajo: el control de la carga se realiza en muy malas condiciones, no existe infraestructura ni equipos (no hay nada).
- Medio Bajo: el control de la carga se realiza al aire libre, con elementos mínimos. Falta infraestructura y equipos.
- Medio Alto: hay infraestructura pero falta equipamiento.
- Alto: las condiciones son óptimas.
- Sin Clasificar: los puntos de ingreso registran muy pocos movimientos de cargas. Por esta razón no requieren ser priorizados.

Este análisis finalizó clasificando a los sitios de importación según estos criterios, para así fijar un programa priorizado de trabajo.

- Entrevistas a 14 personeros vinculados a las Agencias de Aduanas, de modo de recoger la percepción de los usuarios externos del sistema de inspección. Para ello se seleccionó una muestra calificada de Agencias, en consulta con las dos cámaras que agrupan a estas entidades. Las entrevistas se realizaron en base a una pauta semi-estructurada. (Mayores antecedentes en Anexos 10 y 11).
- Visita de una delegación de funcionarios del SAG a Australia (AQIS) y Nueva Zelanda (MAFBNZ), que permitió realizar un *benchmark* en diferentes áreas temáticas: funcionamiento general, conceptos, nivel operativo, informatización, capacitación, normas técnicas e infraestructura. El viaje permitió recabar conocer en terreno el *modus operandi* de ambas instituciones, así como recabar documentación técnica y abrir una relación de cooperación futura que puede tener valiosos resultados para mejorar los sistemas del SAG. En esta visita se trabajó en base a una pauta de entrevistas semi-estructurada, con vistas a elaborar un informe técnico de carácter interno. Este viaje fue financiado por el SAG, razón por la cual se conceptualiza como un aporte de la contraparte en los informes financieros del proyecto.

2. Descripción de los aspectos metodológicos utilizados para el procesamiento y análisis de la información.

Para interpretar esta información se realizó un análisis razonado de los diversos elementos cualitativos y cuantitativos que surgieron de las actividades y procedimientos enunciados más arriba, aplicando la metodología de Marco Lógico para la definición del problema y de las alternativas de solución que busca resolver el proyecto.

V. DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA A RESOLVER CON LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

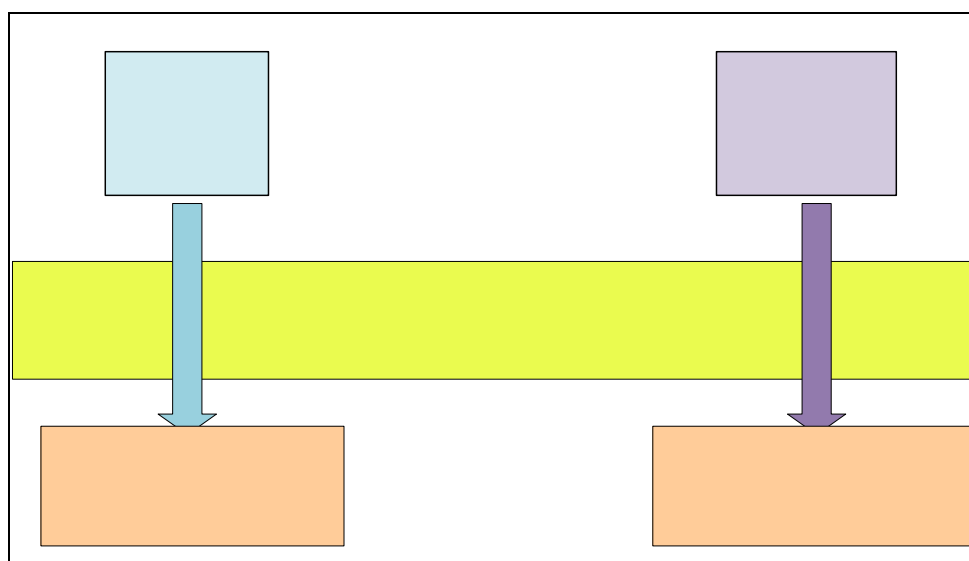
a) Brechas y/o problemas en el o los procesos de gestión descritos

El control del ingreso de mercancías de origen silvoagropecuario es una función que tiene una alta importancia económica, política y social en todas las sociedades contemporáneas, por cuanto es esencial para proteger la sanidad vegetal y animal, la salud humana y el medio ambiente y la biodiversidad de cada país. Todos estos ámbitos se resumen bajo el concepto de bioseguridad.⁵

Esta función es cada vez más compleja dado los intercambios crecientes de personas y de productos que se observan a nivel mundial: esto hace más ubicuas y más móviles a las enfermedades y plagas en el globo terráqueo, lo cual genera una cada vez mayor presión biológica sobre nuestras fronteras. (Figura 3).

El SAG realiza el control de cargas de importación y también el control de pasajeros, equipajes y medios de transporte. Si bien ambas funciones operan por carriles distintos y tiene lógicas diferentes, tienen un mismo objetivo: evitar la entrada de plagas y enfermedades que pongan en cuestión el nivel sanitario y ambiental del país. De allí se derivan analogías y sinergias que fundamentan un enfoque unificado de este tema.

Figura 3. Flujos existentes a nivel de control fronterizo



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevistas con profesionales del SAG y a documentos oficiales de la institución.

⁵ Entenderemos por bioseguridad a la protección de la economía, el medio ambiente y la salud humana de los impactos negativos asociados con la entrada, establecimiento y propagación de enfermedades y plagas (incluidas malezas) exóticas.

El programa de control fronterizo de pasajeros, equipajes y medios de transporte realizado por el SAG ha experimentado importantes avances en los últimos años, tanto en materia de presupuestos como de recursos. Sin embargo, el programa de control de cargas de importación no ha mostrado la misma evolución. La fuerte orientación exportadora de nuestra agricultura implicó priorizar la modernización de los procesos del SAG vinculados a la exportación de productos silvoagropecuarios, así como la instalación de sistemas de post-frontera de control y vigilancia de enfermedades animales y plagas cuarentenarias de importancia nacional. Por lo tanto, y a pesar de su importancia, el control de las importaciones de alimentos y productos silvoagropecuarios en la frontera fue quedando relegado a un segundo plano. De este contexto surge el problema central que busca enfrentar este proyecto:

El SAG cuenta con un sistema de control fronterizo y sitios de inspección de importaciones silvoagropecuarias *deficiente*, que genera *retrasos en la internación de las mercancías y una alta vulnerabilidad del país en materia de bioseguridad*.

Existen por un lado problemas de eficiencia, pues los procesos son lentos y burocráticos. El solicitante (Agencia de Aduana o Importador) debe presentar una solicitud de Certificado de Destinación Aduanera (CDA) con la documentación correspondiente en la Oficina sectorial del SAG de la cual depende el punto de ingreso o bien en el punto mismo de ingreso, lo cual obliga a un desplazamiento físico (a veces más de 50 km). El formulario CDA se completa a máquina o a mano. Existe una gran heterogeneidad de procedimientos según los puntos de ingreso y oficinas de sector del SAG, tema que fue relevado como uno de los problemas importantes por parte de los Agentes de Aduana. Para el importador, acortar el tiempo de respuesta es fundamental: el almacenaje del producto en el recinto aduanero tiene un costo diario de entre US\$ 46 y US\$ 300 por *container*. El tiempo requerido para aprobar un CDA en Chile varía desde 1 a 8 días, y, aunque hay que señalar que existen muchos casos en que esto se hace en forma rápida (1 día), existen muchos otros en donde el proceso se demora o se bloquea. *En Nueva Zelanda y Australia, por el contrario, el plazo normal es de 1 día.*

Existe por otra parte un problema de eficacia. En 2007 el SAG interceptó 811 plagas o enfermedades cuarentenarias de origen vegetal y 787 en 2008.⁶ Ambas cifras dan cuenta de la función de contención del SAG y evidencian el nivel de presión biológica a que está sometido el país. En materia de vulnerabilidad, se aprecia un incremento de las plagas cuarentenarias que logran traspasar las fronteras, tal como lo denotan los casos de Loque Americano (2005), *Ceratitis Capitata* (2006, 2007, 2008), *Salmonella gallinarum* (2007), *Abutilon theophrasti* (2003), *Aleurodicus sp.* (2004), *Homalodisca coagulata* (2005) y *Lobesia botrana* (2008). A pesar de estos esfuerzos, el *benchmark* revela una mayor vulnerabilidad de Chile frente a Nueva Zelanda y Australia, sobre todo en el área agrícola.

⁶ Cifras del Subdepartamento de Defensa Agrícola.

Cuadro 3: Eventos sanitarios declarados oficialmente por Chile, Nueva Zelanda y Australia

Año	Chile	Nueva Zelanda	Australia
Pecuario			
2005	Loque Americano	-	-
2006		Varroa	-
2007	<i>Salmonella gallinarum</i>	-	Influenza equina
2008		-	Lengua azul
2009		-	
Agrícola			
1989	Cochinilla del carmín, <i>Dactylopus coccus</i> Costa		
2001	<i>Sirex noctilio</i> Fabricius (Hymenoptera: Siricidae)		
	<i>Fusarium circinatum</i> Nirenberg & O'Donnell		
2003	<i>Abutilon theophrasti</i>		
2004	<i>Aleurodicus</i> sp		
2005	<i>Homalodisca coagulata</i> (Hemiptera: Cicadellidae), o chicharrita de alas cristalinas		
2006	<i>Ceratitis Capitata</i>		<i>Colocasia esculenta</i> var. <i>Antiquorum</i>
2007	<i>Ceratitis Capitata</i>		
2008	<i>Ceratitis Capitata</i> <i>Lobesia botrana</i> , o polilla del racimo de la vid		<i>Candidatus Liberibacter</i> <i>Potato Spindle tuber viroid</i> (PSTVd)

Fuente: Sector pecuario OIE (http://www.oie.int/esp/es_index.htm).
Sector agrícola: SAG (www.sag.cl) y CIPF (https://www.ippc.int/IPP/Es/default_es.jsp)

Esta presión se hace más fuerte dado el incremento de las solicitudes de importación: si bien no se dispone de cifras precisas, se estima que en el año 2008 el SAG procesó más de 60.000 solicitudes de CDA, con una alta concentración en Valparaíso, seguido por el Aeropuerto de Santiago y la Región de Arica-Parinacota (Anexo 2, Cuadro 2). Esta cifra muestra un fuerte incremento en los últimos años. Es así que el N° de CDA Pecuarios pasó de 3.300 en el año 2007 a 21.382 en el año 2008, y ya superó 5.600 en el periodo enero-abril 2009.

1. Causas del problema

En el análisis de las posibles causas del problema central definido se detectaron dos niveles de problemas más específicos:

- los problemas de gestión del sistema de inspección, definidos como aquellos en donde existen limitaciones institucionales y operativas cuya resolución implica recursos presupuestarios incrementales.
- los problemas del contexto (conceptual, político y administrativo), cuya resolución puede hacerse en el marco presupuestario del SAG y/o en

donde hay que hacer cambios reglamentarios que van más allá del ámbito de acción del Fondo de Modernización de la Gestión Pública operado por DIPRES.⁷ Como estos problemas inciden finalmente sobre la gestión del sistema de inspección, ellos han sido reseñados en el Anexo 4.

1.1. Problemas de gestión

Se identificaron cuatro problemas de gestión del SAG que inciden directamente sobre el problema central:

1.1.1. Recursos Humanos

La labor de inspección de importaciones que realizan técnicos y profesionales, exige de un alto nivel de conocimiento en diversas materias; entre otros, de la normativa que regula el proceso y los procedimientos; del manejo de la documentación, de los productos que ingresan, de los daños y agentes causales asociados, y de los métodos de muestreo para diversos productos y orígenes. En un contexto, en que las importaciones de productos silvoagropecuarios han experimentado un crecimiento sostenido, tanto en volumen como en la diversidad de productos que ingresan al país, la labor de inspección se va tornando también crecientemente compleja y exigente en cuanto a los conocimientos que se requiere actualizar en forma permanente.

En la actualidad el personal que hace las tareas de inspección de importaciones no cuenta con un programa estructurado de actualización y capacitación ligado específicamente a esta función. Al analizar las actividades de capacitación desarrolladas desde el Departamento de las Personas entre los años 2006 y 2008 (Cuadro 8), se evidencia que las actividades ligadas a esta función específica representa una muy baja proporción del conjunto de actividades realizadas en el período (cuadro 9), considerando que esta es una función relevante, que requiere de una actualización permanente de los conocimientos técnicos, y que es realizada por un contingente significativo de funcionarios.

La comparación con países como Australia y Nueva Zelandia indica la existencia de una brecha significativa en esta materia, considerando que las entrevistas realizadas en dichos países señalan que el personal que realiza estas funciones es sometido a un intenso programa de entrenamiento de carácter permanente y estructurado que tiene una periodicidad mensual.⁸

⁷ Se detectaron cuatro problemas de este tipo: (i) insuficiente desarrollo conceptual del tema bioseguridad en Chile; (ii) débil coordinación entre el SAG y las demás instituciones públicas involucradas en el proceso de importación; (iii) indefinición del SAG acerca de la ubicación institucional del Sistema de Control de Importaciones; (iv) Normas administrativas desactualizadas.

⁸ La revisión del programa neozelandés indica que todo profesionales que ingresa a la función de control de la bioseguridad es sometido a un programa de inducción de diez días de duración que es repetido con una frecuencia bi-anual. A ello se suma un programa de entrenamiento permanente para todo el personal, que como se ha señalado, tiene una periodicidad mensual.

Cuadro 4.
Actividades de capacitación realizadas en el período 2006 – 2008

DIMENSION DE ANALISIS	TOTAL CAPACITACIONES INSTITUCIONAL	TOTAL CAPACITACIONES EN INSPECCION DE IMPORTACIONES	PORCENTAJE CAPACITACIONES EN INSPECCION DE IMPORTACIONES
Nº Actividades	858	7	0,82%
Horas ejecutadas	18.470	100	0,54%
Nº participantes	10.678	87	0,81%
Monto inversión (miles de \$ de 2009)	591.082	2.546	0,43%

Fuente: elaboración propia en base a Informe Final de Gestión de la Capacitación años 2006, 2007, 2008; Servicio Agrícola y Ganadero; Departamento de las Personas

Los antecedentes cualitativos recogidos a partir de las entrevistas reafirman lo que las cifras señalan, y las carencias en materia de actualización y capacitación del personal, está generando dificultades crecientes en la gestión del proceso. Lo anterior genera dos tipos de efectos.

En primer lugar se han detectado fallas en los controles. La institución no dispone de un programa estructurado de registros y sistematización que permitan cuantificar este fenómeno, pues sólo se hacen revisiones puntuales efectuadas por personal del nivel central. Dichas revisiones han evidenciado errores en la aplicación de normas, en las decisiones y en el manejo de la documentación. De esta forma, se coloca en riesgo el patrimonio fito y zoonosanitario del país, dado que con independencia del volumen de errores en la inspección, en este caso, basta con un solo ingreso para generar un evento sanitario que puede llegar a representar un alto costo, tanto para el Estado como para el sector privado.

En segundo lugar, el proceso se hace más lento tanto desde el punto de vista del usuario como de la institución. Los antecedentes disponibles señalan que muchas veces se producen vacíos de conocimiento en el momento de la inspección, que obligan a permanentes consultas a los especialistas del nivel central, deteniendo y/o alargando dicho proceso, hasta llegar a plazos de 8 días. También a veces se producen decisiones que no son técnicamente adecuadas: por ejemplo cuando se rechaza el ingreso, o se exigen tratamientos fitosanitarios o análisis de laboratorio que en rigor no eran necesarios. Todos estos casos se traducen en la retención de los productos y/o en costos adicionales para el sector privado.

1.1.2. Informatización

El proceso administrativo se hace en forma manual y no está informatizado. No existe una plataforma informática que permita procesos transaccionales con los usuarios, el registro y procesamiento de la información a distintos niveles de agregación y la trazabilidad de un producto ingresado al país. Esto implica que un

Este programa trabaja con una estructura de 28 áreas temáticas que abordan temas técnicos y de procedimiento. Véase: Jane Foote. Operational Training Program Biosecurity New Zealand march 2008.

usuario tiene que ir al menos dos veces (en casos de problemas esto puede ser tres o cuatro veces) para entregar la solicitud, cancelar la solicitud y esperar la respuesta del SAG, en un escenario en donde la revisión documental y la inspección física de la mercadería generalmente se realizan en lugares distintos.

Además de estos problemas, este hecho limita la recolección y el análisis de la información. El procesamiento de la información se hace en forma manual y en tiempo desfasado. Cada sitio de importación y/o oficina de sector consolida la información contenida en los CDA e IIPA, digitándola en planillas Excel. Esta información es enviada al nivel central del SAG para su agregación a nivel país.

La periodicidad de consolidación de la información y el tipo de información registrada es heterogénea según oficina de sector y región, lo que dificulta la calidad y oportunidad de su agregación. Aunque no existen mediciones ni evaluaciones de este problema a nivel nacional, éste fue planteado reiteradamente por los funcionarios del SAG y claramente detectado en las visitas de terreno.

En este contexto, es imposible contar con información en tiempo real confiable y menos aún efectuar trazabilidad retroactiva de los productos cuando surge algún problema sanitario. Actualmente el SAG requiere de un mínimo de 2 meses para rastrear en forma retroactiva (información con antigüedad de 2 años y más) los puntos, fechas e importadores vinculados al ingreso de un producto específico. Para ello debe instruir una revisión manual de todos los formularios CDA e IIPA de un periodo determinado.

Es importante consignar que el SAG ha realizado esfuerzos por generar un sistema informático aplicado al control de importaciones. Sin embargo, este proceso aún no culmina con éxito por diversas razones: una de las causas primarias que origina esta falta de sistema informático es que los procedimientos administrativos no están estandarizados entre las distintas unidades del SAG, pues se han desarrollado en forma separada e inorgánica, en función de sus enfoques normativos y de sus requerimientos cotidianos de gestión. Por lo tanto, cualquier solución de tipo informático debe incluir un paso previo de normalización de procesos.

A ello se suman las dificultades para coordinar esta función con el resto de los sistemas informáticos del SAG, así como para coordinar los sistemas del SAG con los que usa el Servicio Nacional de Aduanas, el Ministerio de Salud, SERNAPESCA y las otras instituciones del sistema.

1.1.3. Normas Técnicas⁹

Algunas normas técnicas que regulan el sistema de control de importaciones del SAG se encuentran desactualizadas. Adicionalmente, existe un retraso en la generación de nuevas normas solicitadas.

⁹ Para mayores antecedentes, véase Anexo 5.

El Subdepartamento Defensa Pecuaria (SDP), trabaja con un total de 98 normas técnicas o exigencias sanitarias genéricas (p.e. carnes de bovino, huevos para consumo). De ellas, 56 son anteriores al año 2000 (57%) y, por lo tanto, requieren algún grado de actualización, ya sea parcial o total, de acuerdo al criterio científico de los profesionales del SDP. En el caso del SDP el cuello de botella es la actualización de las normas técnicas, ya que la solicitud de creación de nuevas es despreciable (aproximadamente 2 por año o un 2%).

En la actualidad existe una lista de espera de 129 solicitudes de productos que no se encuentran regulados para la realización de un ARP y 142 especies de plagas que deben ser analizadas para actualizar la lista de plagas cuarentenarias (Resolución N° 792 de 2007), la cual se enfrenta con la creciente demanda de ARP por año (Cuadro 5) y la capacidad de realización de un máximo de 150 ARP anuales. Por lo tanto, en el caso del SDA, el cuello de botella es tanto la creación como la actualización de normas técnicas.

Cuadro 5. Evolución de las solicitudes recibidas de realización de ARP

AÑO	Total
2005	63
2006	121
2007	190
2008	241
Total general	615

Fuente: Subdepartamento Defensa Agrícola, Unidad de ARP y Normas

Es importante señalar, que la solicitud de realización de un ARP por parte de un importador o de un país interesado, no tiene costo para el solicitante, aún cuando el costo por ARP se ha estimado en \$1.300.000. La asignación del orden de prioridades para realizar los ARP se hace de acuerdo a los siguientes criterios (no están en orden de importancia):

- Fecha de recepción de la “Solicitud de autorización de importación de artículos reglamentados (planta, producto vegetal, organismos o materiales capaz de dispersar plaga)”, en la oficina del SAG, con los antecedentes e información requerida para este fin.
- Necesidad de responder a peticiones de los gobiernos con los que se mantienen relaciones bilaterales o Tratados de Libre Comercio.

Existen cuatro causas que determinan este rezago:

- Insuficiente dotación de recursos humanos.
- Existe una brecha entre los profesionales que trabajan elaborando normas en términos de capacidades técnicas y experiencia en el tema.

- La elaboración de una norma técnica es un proceso complejo que requiere de tiempo, medido desde el inicio de la elaboración del ARP/Exigencia Sanitaria (ES) hasta que se publica en el Diario Oficial (DO).
- Disponibilidad insuficiente de soporte científico, por falta de recursos (revistas científicas especializadas, acceso a información pagada on line, etc.).

A lo anterior se suma el hecho de que el SAG no realiza actividades de pre-frontera (verificación de Servicios Sanitarios, verificación de situación sanitaria y verificación de los procesos de certificación), básicamente por falta de recursos, lo que también afecta la calidad de los análisis de riesgo realizados. Esta falencia minimiza el trabajo de “inteligencia” que debe realizar el SAG, afectando sus capacidades para anticiparse a las emergencias sanitarias que surgen en países que comercian con Chile.

1.1.4. Infraestructura

La falta de infraestructura es una de las principales debilidades del sistema chileno de inspección. En muchos puntos de control no existen las instalaciones mínimas para garantizar el nivel de protección que Chile requiere en materia de bioseguridad. En años recientes se han producido avances: construcción de sitios de inspección de concesiones privadas (complejos Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL) Valparaíso y El Sauce en Los Andes). Sin embargo, todavía existen déficits evidentes en muchos puntos de importación, que ponen en riesgo la vulnerabilidad de todo el sistema.

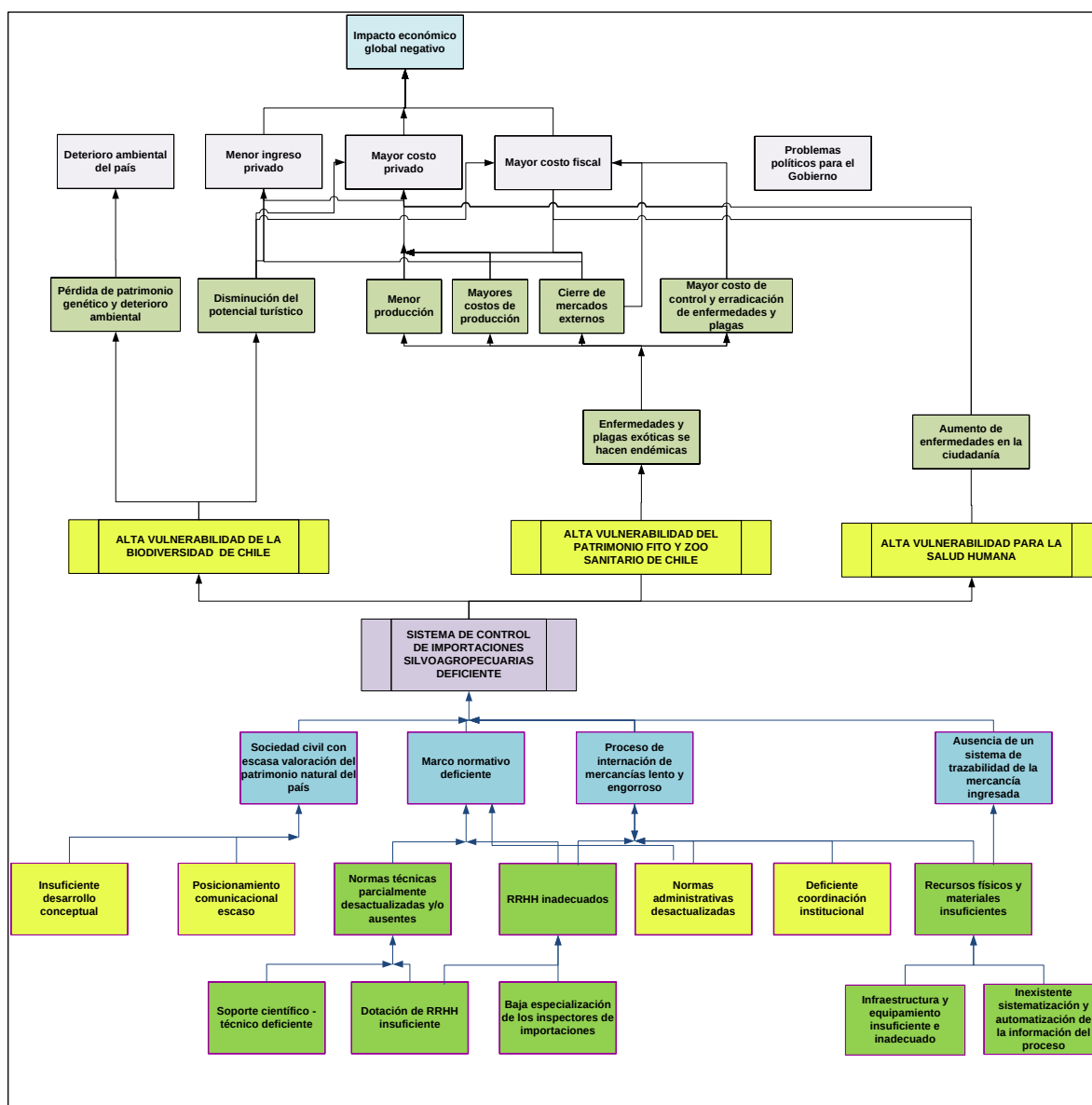
Existe una diferencia abismante entre puntos de control, lo que hace que muchos puntos no cumplan con los requisitos mínimos. El sistema cuenta con complejos aduaneros modernos y equipados, como El Sauce, ZEAL o el Aeropuerto Merino Benítez, así como con otros como Cardenal Samoré (X Región) o Chungará y Visviri (XV Región), en donde simplemente no existe infraestructura y equipamiento.¹⁰ El hecho de que haya puntos que no cumplen con los requisitos mínimos genera una alta vulnerabilidad a nivel de todo el sistema.

Aplicando la pauta de clasificación (calidad de los sitios de importación) definido en el estudio realizado con el SAG,¹¹ se llegó a un diagnóstico de la situación global que se presenta en el Anexo 8 (Cuadro 1).

¹⁰ Estas diferencias también son observables en las instalaciones donde viven los funcionarios, cuando se trata de lugares aislados.

¹¹ Esta categorización fue definida en la sección metodológica.

Figura 4. Árbol de problemas



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevistas con profesionales del SAG, Ministerio de Salud, SERNAPESCA y Servicio Nacional de Aduanas.

2. Efectos del problema

Estos problemas tienen los siguientes efectos:

- El ingreso de nuevas plagas y enfermedades vulnera la bioseguridad de Chile y se intensifica en el tiempo. Todo ello genera un fuerte impacto económico, social, cultural y/o ambiental. (Véase Anexo 9, Cuadro 2).
- Se producen pérdidas de tiempo y de recursos para el usuario (el importador).

- Se generan obstáculos al comercio: existen productos que no pueden ser internados pues no cuentan con las normas técnicas requeridas.
- Se generan pérdidas de eficiencia y eficacia para el SAG: lentitud de los procesos, toma de malas decisiones, imposibilidad de hacer trazabilidad; imposibilidad de configurar una visión global del proceso de importaciones (datos, inteligencia, elaboración de perfiles de riesgo), desconexión con otras instituciones.
- El SAG queda expuesto a emergencias sanitarias (o de inocuidad) que implican fuertes costos incrementales. Estos requerimientos son imprevistos y deben ser resueltos reasignando recursos dentro del presupuesto normal del SAG. Esto genera desequilibrios organizacionales y problemas de aplicación de la política pública del MINAGRI. Si bien éste ha sido un problema que debe enfrentar el SAG cada vez que hay algún evento sanitario, el caso más reciente fue la reasignación de \$ 5.300 millones que tuvo que ser realizada en 2008 para combatir la *Lobesia Botrana*.
- La experiencia nacional e internacional evidencia que estas situaciones también pueden originar desconfianza de la ciudadanía hacia las autoridades y/o problemas políticos para el gobierno.

b) Clientes, usuarios o beneficiarios que se ven afectados por los problemas o debilidades descritas

Los problemas operativos del SAG afectan directamente a las empresas importadoras (alrededor de 800) y a los Agentes de Aduana (369). El impacto que puede tener el ingreso al país de plagas y enfermedades cuarentenarias puede afectar sobre todo al sector silvoagropecuario primario (Anexo 9, Cuadro 3), pero también a otros eslabones de las cadenas agroalimentarias (transporte, agroindustria, servicios, otros), al medio ambiente, la salud humana y a la cultura local.

VI. ANALISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION

1. Revisión de iniciativas que han contribuido a la solución de él o los problemas similares identificados en el capítulo V.

Para visualizar las alternativas de solución se hizo un análisis comparado de los sistemas de control en frontera utilizados por Chile, Nueva Zelanda y Australia para resguardar su bioseguridad.

Estos dos últimos países fueron seleccionados para hacer el *benchmark* dado las analogías que presentan con Chile: economías avanzadas pero de desarrollo mediano, modelos de desarrollo agrícola (sin subsidios; orientación exportadora),

condición de “islas sanitarias”, mucho patrimonio que proteger (sanitario, biodiversidad, medio ambiente, cultura).

Más allá de ser una referencia para Chile, este mismo análisis permitió relevar las diferencias que Chile tiene con Australia y Nueva Zelanda: ausencia de puntos de ingreso terrestres, condiciones excepcionales de aislamiento, importación nula de ciertos productos (por ejemplo, productos cárnicos), existencia de políticas de largo plazo (Véase Anexo 4).

2. Análisis de la o las alternativas de solución de él o los problemas identificados en él o los procesos de gestión que aborda esta propuesta.

i) Alternativas de solución que pueden ser implementadas en el marco legislativo actual si existen.

El análisis realizado permitió constatar que los problemas son tan claros y definidos que la solución es una, pues no hacer nada no es una alternativa de solución. Cada uno de los cuatro componentes tiene una alternativa de solución, aunque la forma de implementación puede variar de diversas maneras.

Recursos humanos inadecuados:

- a. Implementación de un sistema de actualización y capacitación, basado en una combinación de instrumentos.

Esta alternativa contempla 3 productos: (i) la implementación de un sistema de jornadas de actualización presenciales; (ii) la implementación de un sistema de actualización y capacitación a distancia bajo una plataforma e-learning que opera como complemento de las jornadas presenciales, y (iii) la elaboración de un Manual Técnico para el reconocimiento de plagas y enfermedades, como material de apoyo para las funciones de inspección agrícola.

La alternativa propuesta tiene la ventaja que establece una combinación de instrumentos, donde la introducción del sistema e-learning constituye una innovación para la institución, que permite reducir la intensidad de los eventos presenciales de carácter tradicional, reduciendo los costos y otorgando mayor flexibilidad a la actividad de capacitación, principalmente, desde el punto de vista de la disponibilidad horaria de los usuarios del servicio. Adicionalmente, permitirá sentar las bases para su extensión hacia otras áreas de capacitación dentro de la institución. En aquellos puntos en que no existe conectividad se accederá a los cursos desde las oficinas de sector del SAG.

Como alternativa a la opción a. se podría considerar:

- b. Implementación de un sistema de actualización y capacitación, basado en jornadas presenciales.

Esta alternativa tiene la ventaja que constituye un esquema tradicional y, por tanto, conocido por la institución, lo cual conlleva a menores costos de instalación y aprendizaje. Sin embargo, su principal desventaja es que presenta mayor rigidez desde el punto de vista de la disponibilidad horaria del personal, e involucra mayores costos asociados a las necesidades de movimiento de la gente hacia los puntos de realización de los eventos.

Inexistente sistematización y automatización de la información del proceso:

- a. Implementación progresiva de una plataforma informática transaccional.

Esta alternativa contempla 2 productos: 1) Plan piloto: La implementación de un proceso transaccional de solicitud de importación (CDA Electrónico); (ii) La información transaccional e interactiva de todos los procesos de control de importación.

El carácter progresivo de esta alternativa tiene la ventaja de optimizar los procesos en forma gradual, permitiendo mejor maduración y negociación de las decisiones relativas a los procesos y procedimientos. En particular, se logrará homogeneizar los procedimientos y procesos internos (silvoagrícolas y pecuarios) y alinearse de mejor manera con los procesos externos (aduaneros). En este sentido, el Piloto sentará las bases para el desarrollo del Sistema integral y dará una solución inmediata a una parte del problema (solicitud en línea).

Como alternativa a la opción a. se podría considerar:

- b. Diseño e implementación en una sola etapa de una plataforma informática transaccional

Esta alternativa, si bien tiene la ventaja de implicar un solo esfuerzo de diseño e implementación y por tanto ahorros de tiempo y actos administrativos correspondientes, presenta dos inconvenientes. El primero dice relación con la complejidad –y por tanto la mayor probabilidad de fracaso- que implica perfeccionar y optimizar todos los procesos en una sola vez, mejoramientos que involucran a distintas instancia internas y externas y por tanto que requieren de negociaciones y consensos.

Por otro lado, presenta la desventaja de entregar una solución en un mayor plazo, recién a mediados del 2011, dejando al SAG con un sistema manual en los próximos dos años.

Normas técnicas parcialmente desactualizadas y/o ausentes:

- a. Fortalecimiento de las Unidades Normativas (UN) específicas.

Esta alternativa contempla la creación de una UN permanente en el Supdepartamento Defensa Pecuaria (SDP), integrada por 2 profesionales

especialistas y de amplia experiencia en el área. Estos profesionales tendrán una dedicación horaria del 100% de la jornada laboral y actuarán como Secretaría Técnica del actual Comité Técnico. Para apoyar el trabajo del SDP se contratarán 2 profesionales de menor experiencia. En el caso del Subdepartamento Defensa Agrícola (SDA), donde existe la Unidad de ARP y Normas, la labor de sus profesionales será reforzada por 2 profesionales especialistas. La alternativa también contempla la creación y mantención de un Centro de Documentación Científica, el cual será nutrido a través de suscripciones a revistas especializadas, libre acceso a fuentes de información científica y bases de datos internacionales on line.

Como alternativa a la opción a. se podría considerar:

- b. Licitación de consultorías externas y temporales que tengan como objetivo actualizar las normas técnicas pecuarias que así lo requieran, y realizar los Análisis de Riesgo de Plagas (ARP) que se encuentran actualmente en lista de espera.

Esta alternativa, si bien tiene la ventaja de ser acotada en el tiempo y tener resultados a corto plazo, sólo vendría a solucionar el retraso que existe actualmente en la elaboración y actualización de las normas técnicas. En efecto, esta alternativa no puede hacerse cargo de la creciente demanda por este servicio ni tampoco del dinamismo que requiere la actualización de las normas, el cual se entiende como un proceso permanente y continuo. Por otra parte, la experiencia para elaborar y actualizar normas técnicas, y la solidez y confianza para la toma de decisiones, ambos requisitos fundamentales, dificultan considerablemente la búsqueda y contratación de un equipo profesional externo al SAG.

Por lo tanto, esta alternativa no se visualiza como una solución adecuada para el problema planteado.

Infraestructura y equipamiento insuficiente e inadecuado:

- a. Implementación progresiva de los Módulos Básicos de Infraestructura

La brecha a llenar son 26 puntos de inspección que no cumplen con los requisitos mínimos de infraestructura definidos por el SAG. Para tal efecto, se busca instalar un Módulo Básico de Infraestructura en cada uno de estos puntos de inspección.

Se ha definido una estrategia compuesta por 3 etapas: (1) Instalación de 5 Módulos (con presupuesto SAG 2009); (2) Instalación de 10 Módulos (año 2010); (3) instalación de 10 Módulos (año 2011).

El carácter progresivo de esta alternativa tiene la ventaja de optimizar los procesos, permitiendo una mejor maduración de los proyectos. Esta consideración va más allá de las obras físicas: la instalación de cada Módulo Básico implica

optimizar la dotación de profesionales y técnicos, así como otros aspectos logísticos e institucionales, internos y externos al SAG.

Como alternativa a la opción a. se podría considerar:

b. Diseño e implementación en una sola etapa.

Esta alternativa tiene la ventaja de implicar un solo esfuerzo de diseño e implementación para el SAG, y por tanto ahorros de tiempo y actos administrativos. También tiene la ventaja de elevar en forma rápida el nivel de protección frente a plagas y enfermedades, en todos los puntos de control.

Sin embargo, se propone que la red de Módulos Básicos se instale en forma progresiva, de modo de generar otras condiciones institucionales complementarias (dotación, logística, coordinación interinstitucional, otros), que son indispensables para el buen funcionamiento del sistema.

ii) Matriz de alternativas

Matriz de Alternativas			
	Alternativas	Ventajas	Desventajas
Recursos humanos inadecuados	a. Implementación de un sistema de actualización y capacitación, basado en una combinación de instrumentos.	E-Learning reduce la intensidad de los eventos presenciales de carácter tradicional; reduce los costos y otorgando mayor flexibilidad, principalmente horaria, a la actividad de capacitación; sienta las bases para su extensión hacia otras áreas de capacitación dentro de la institución.	
	b. Implementación de un sistema de actualización y capacitación, basado en jornadas presenciales.	Esquema tradicional y, por tanto, conocido por la institución, con menores costos de instalación y aprendizaje.	Mayor rigidez desde el punto de vista de la disponibilidad horaria y mayores costos asociados al transporte y viáticos.
Inexistente sistematización y automatización de la información del proceso	a. Implementación progresiva de una plataforma informática transaccional.	Optimiza los procesos de manera gradual entregando más tiempo para la coordinación con los demás servicio involucrados; el Piloto sentará las bases para el Sistema integral y da una solución inmediata a la solicitud en línea.	
	b. Diseño e implementación en una sola etapa de una plataforma informática transaccional	Implicar un menor esfuerzo en el diseño e implementación y, por tanto, ahorro de tiempo y actos administrativos propios.	Mayor complejidad de ejecución y, por tanto, mayor probabilidad de fracaso; solución a mayor plazo, lo que implica seguir operando de manera manual por los próximos dos años.
Normas técnicas parcialmente desactualizadas y/o ausentes	a. Fortalecimiento de las Unidades Normativas de los SDA y SDP.	Se aprovecha la experiencia y poder de decisión de los profesionales del SAG que trabajan actualmente realizando normas.	Mayores costos para la institución al tener que aumentar la dotación de profesionales.
	b. Licitación de consultorías externas para actualizar las	Menor costo de ejecución al ser acotado en el tiempo y mostrar	No se cuenta con la experiencia ni poder de toma

	Alternativas	Ventajas	Desventajas
	normas técnicas pecuarias que lo requieran, y realizar los ARP que se encuentran en lista de espera.	resultados a corto plazo.	de decisiones.
Infraestructura y equipamiento insuficiente e inadecuado	a. Implementación progresiva de los Módulos Básicos de Infraestructura.	Su carácter progresivo optimiza los procesos y permite una mejor maduración de los proyectos.	
	b. Diseño e implementación en una sola etapa.	Implica un solo esfuerzo de diseño e implementación y, por tanto, ahorros de tiempo y actos administrativos. Eleva en forma rápida el nivel de protección en todos los puntos de control.	Requiere ir a la par con otras condiciones institucionales (dotación de recursos humanos, logística, coordinación interinstitucional, otros).

VII. ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1. Propósito y objetivos específicos de la propuesta de modernización

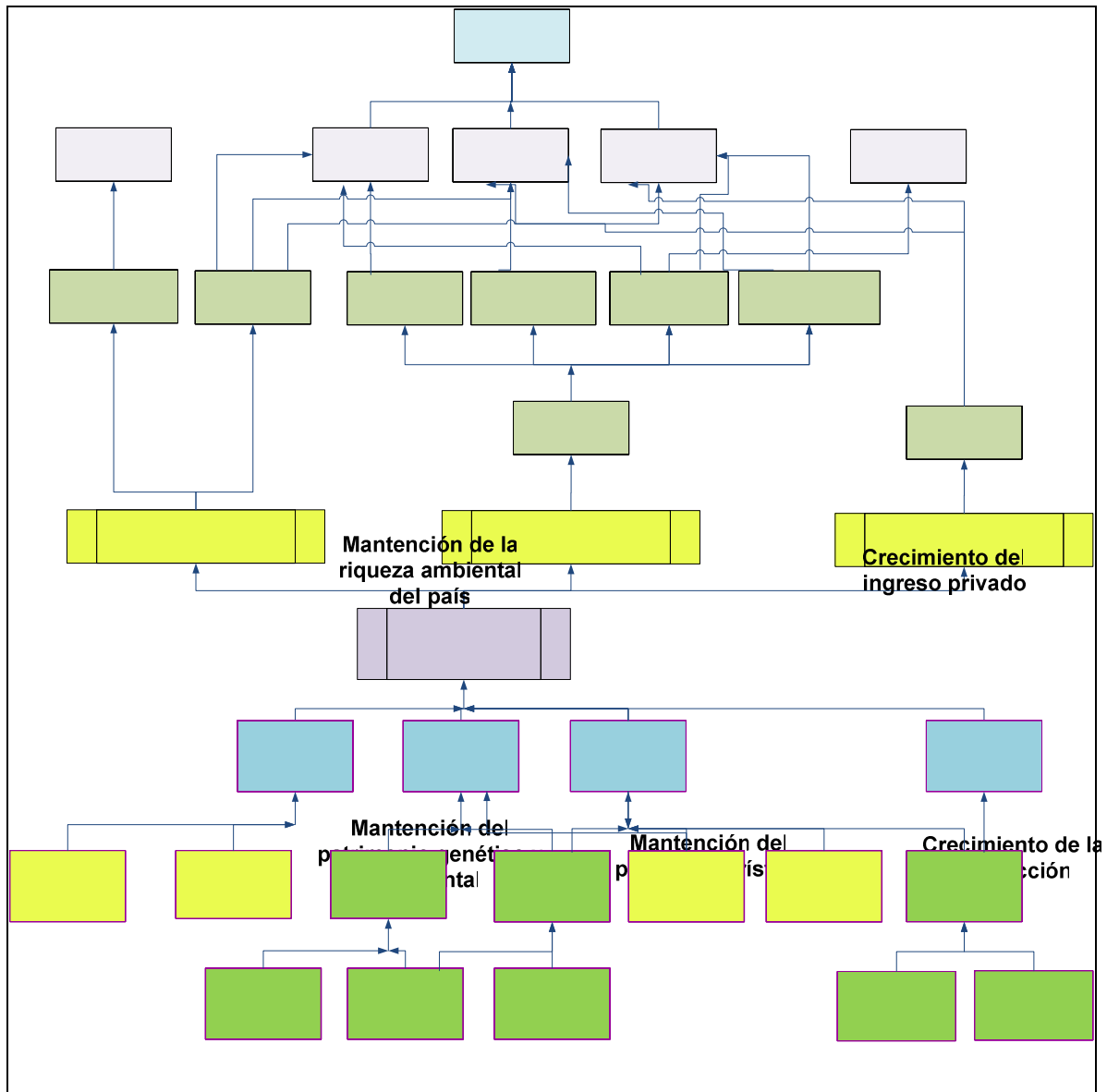
El cambio de todas las condiciones negativas del árbol de problemas en condiciones positivas nos permite visualizar el árbol de objetivos que es equivalente a la situación deseada. De esta manera, el propósito perseguido con el presente proyecto es:

“Contar con un Sistema de Control de Importaciones Silvoagropecuarias eficaz, eficiente y confiable para proteger al país de plagas y enfermedades que dañen a las personas, al sector silvoagropecuario o al medio ambiente”

Los objetivos específicos planteados para la consecución del propósito son:

1. Mejorar las capacidades del recurso humano para la toma de decisiones en el proceso de inspección de importaciones controlados por el Servicio Agrícola y Ganadero.
2. Disminuir los tiempos de respuesta y perfeccionar los registros y trazabilidad del proceso de importaciones controladas por el SAG, mediante la informatización interactiva del proceso en todas sus etapas.
3. Optimizar el proceso de elaboración y actualización de las normas técnicas que regulan las importaciones silvoagropecuarias del SAG.
4. Disponer de infraestructura adecuada para hacer las labores de inspección física en todos los puntos de control.

Figura 5. Árbol de objetivos



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevistas con profesionales del SAG, del Ministerio de Salud, de SERNAPESCA y del Servicio Nacional de Aduanas.

**BAJA VULNERABILIDAD DE LA
BIODIVERSIDAD DE CHILE**

**BAJA VULNERABILIDAD DEL
PATRIMONIO CULTURAL Y
SANITARIO**

**SISTEMA DE CONTROL
DE IMPORTACIONES
SILVOAGROPECUARIAS
EFICAZ, EFICIENTE Y
CONFIABLE**

2. Estrategia de solución de la propuesta de mejoramiento ¹²

2.1. Recursos Humanos

2.1.1. Objetivos específicos

Mejorar las capacidades del recurso humano para la toma de decisiones en el proceso de inspección de importaciones controlados por el Servicio Agrícola y Ganadero

2.1.2. Estrategia de solución

El sistema de capacitación se estructurará sobre la base de una combinación de tres instrumentos (productos):

- un sistema de jornadas presenciales orientado a los inspectores y supervisores que realizan la función de inspección de las importaciones controladas por el SAG.
- un sistema de actualización y capacitación a distancia, basado en una plataforma e-learning que se combinará con las jornadas de actualización presenciales.
- un Manual Técnico de apoyo al reconocimiento de plagas y enfermedades que afectan a los productos agrícolas, el cual se pondrá a disposición de todo el personal que se desempeña en las tareas de inspección

2.2. Sistema Informático Integral

2.2.1. Objetivo específico

Disminuir los tiempos de respuesta y perfeccionar los registros y trazabilidad del proceso de importaciones controladas por el SAG, mediante la informatización interactiva del proceso en todas sus etapas

2.2.2. Estrategia de solución

La estrategia de implementación contempla la instalación de una plataforma informática transaccional que incluya: (i) la construcción e implementación de un CDA Electrónico Básico y (ii) el levantamiento y optimización de procesos y requerimientos para la construcción de un Sistema Informático Integral (iii) el diseño de un sistema integral.

¹² Se entregan mayores antecedentes en el Anexo 4-A

2.3. Nomas Técnicas

2.3.1. Objetivos específicos

Optimizar el proceso de elaboración y actualización de las normas técnicas que regula las importaciones silvoagropecuarias del SAG.

2.3.2. Estrategia de solución

La estrategia contempla el fortalecimiento de las Unidades Normativas presentes en los Subdepartamentos Defensa Pecuaria (SDP) y Defensa Agrícola (SDA) del SAG, de modo de optimizar el proceso de elaboración y actualización de las normas técnicas que regula el ingreso de productos silvoagropecuarios de competencia SAG. Esto incluye: (i) Diseño de una Unidad Normativa al interior del Subdepartamento Defensa Pecuaria (SDP); (ii) Reforzamiento de la Unidad de ARP y Normativa del Subdepartamento Defensa Agrícola; (iii) Diseño de un Centro de Documentación Científica; (iv) Diseño de un Programa de Actividades de Pre-frontera.

2.4. Infraestructura

2.4.1. Objetivo específico

Disponer de infraestructura adecuada y del personal necesario para hacer las labores de inspección física en todos los puntos de control de cargas de importación.

2.4.2. Estrategia de solución

Implementación de un módulo básico de infraestructura en 25 puntos de control en donde las inspecciones se realizan al aire libre, en muy malas condiciones (categorías Bajo y Medio Bajo).

2.5. Programación de actividades (Carta Gantt)

COMPONENTES - ACTIVIDADES	AÑO 2009				AÑO 2010				AÑO 2011				AÑO 2012 en adelante			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Componente 1: Sistema de Capacitación																
Producto o subcomponente: Sistema de Jornadas de Actualización Presenciales																
Etapas de Diseño																
Precisión de contenidos y alcance de los temas de actualización en los ámbitos agrícola y pecuario					X											
Organización de los módulos temáticos y preparación de material					X											
Etapas de implementación																
Elaboración y clasificación del catastro de participantes por macrozona						X										
Preparación de la logística						X										
Convocatoria						X										
Ejecución de las jornadas							X									
Etapas de Régimen																
Elaboración y clasificación del catastro de participantes por macrozona									X				X			
Preparación de la logística									X				X			
Convocatoria									X				X			
Ejecución de las jornadas										X	X			X	X	
Producto o subcomponente: Capacitación a distancia (Plataforma E-Learning)																
Etapas de diseño																
Elaboración de Bases y Licitación del diseño y construcción del sistema					X											
Diseño y construcción del Sistema						X	X									
Etapas de implementación (Piloto2 zonas)																
Elaboración y clasificación del catastro de participantes								X								
Instalación y prueba del sistema								X								
Entrenamiento de los participantes en el uso del sistema									X							
Operación y ajustes al Sistema										X	X	X				
Diseño de la implementación a escala nacional												X				
Etapas de Régimen																
Entrenamiento de los participantes en el uso del sistema													X			
Operación, actualización y administración del sistema													X	X	X	X

COMPONENTES - ACTIVIDADES	AÑO 2009				AÑO 2010				AÑO 2011				AÑO 2012 en adelante			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Producto o subcomponente: Manual Técnico																
<i>Etapas de Diseño</i>																
Elaboración de Bases y Licitación del diseño y elaboración del Manual																
Elaboración del Manual																
<i>Etapas de Implementación- Régimen</i>																
Reproducción																
Distribución																
Componente 2: Sistema Informático Integral																
Producto: Sistema CDA Electrónico																
- Diseño e implementación del Sistema CDA Electrónico Básico																
- Diseño e implementación del Sistema CDA Electrónico Ampliado																
Producto Sistema Informático Integral																
- Levantamiento y optimización Procesos y Requerimientos																
- Desarrollo de la plataforma																
- Implementación de la Plataforma en un punto																
- Implementación y mantenimiento de la Plataforma en todas las Oficinas SAG																
Componente 3: Fortalecimiento de las Unidades Normativas.																
Producto: Sistema normativo que regula las importaciones gestionadas por el SAG actualizado y perfeccionado.																
- Definir los profesionales que integrarán la futura Unidad Normativa del SDP.																
- Elaborar las bases, licitar y adjudicar el Estudio Diseño de una Unidad Normativa al interior del SDP.																
- Elaborar los términos de referencia para la contratación de 2 profesionales especialistas para la Unidad de ARP y Normativa del SDA.																
- Contratación de de 2 profesionales especialistas para la Unidad de ARP y Normativa del SDA.																
- Diseño del Centro de Documentación Científica e identificación de las fuentes de información que lo nutrirán.																
- Puesta en marcha de la Unidad Normativa del SDP (contratación de profesionales, instalación en of. con computador personal y acceso a internet).																
- Implementación del Centro de Documentación Científica con acceso libre al 75% de las fuentes de información identificadas.																
- Acceso libre y permanente al 100% de las fuentes de información identificadas																
- Implementación del programa de trabajo en pre-frontera																

COMPONENTES / ACTIVIDADES	AÑO 2009				AÑO 2010				AÑO 2011				AÑO 2012			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Componente 4: Infraestructura																
Diseño de los módulos																
Instalación de 5 módulos																
Instalación de 10 módulos																
Instalación de 11 módulos																

3. Recursos asociados a la implementación de la propuesta de solución

3.1. Recursos físicos: Capacitación

Los principales recursos físicos adicionales que se requieren para el logro de este componente se ubican en los ítems de personal, específicamente viáticos, y bienes y servicios. En el cuadro a continuación, se presenta el detalle de los recursos adicionales requeridos.

Tipo de recursos	Disponibilidad Actual en la Institución	Adicionales necesarios para el logro de la etapa		
		Etapas de diseño	Etapas de implementación	Etapas de régimen
Personal	241 jornadas profesionales del nivel central adscritos a las divisiones de Protección Agrícola, Pecuaria y Asuntos Internacionales	-		
Otros gastos en personal		-	Viáticos personal del nivel central (capacitadores) y personal que desempeña las funciones de inspección de cargas de importación en los puntos de control (capacitados)	Viáticos personal del nivel central (capacitadores) y personal que desempeña las funciones de inspección en los puntos de control (capacitados)
Bienes y Servicios		-	Pasajes traslado de personal del nivel central (capacitadores) y personal que desempeña las funciones de inspección en los puntos de control (capacitados)	Pasajes traslado de personal del nivel central (capacitadores) y personal que desempeña las funciones de inspección en los puntos de control (capacitados)
		-	Servicio de arriendo de salas y equipamiento para la realización de los eventos presenciales	Servicio de arriendo de salas y equipamiento para la realización de los eventos presenciales
		Servicio de diseño, y construcción Sistema e-learning	Servicio de operación y administración Sistema e-learning (piloto 2 zonas)	Servicio de operación y administración Sistema e-learning (escala nacional)
		Servicio de diseño, y elaboración Manual Técnico	Servicio de reproducción y distribución Manual Técnico	

3.2. Recursos físicos: Sistema Informático Integral

Los principales recursos físicos adicionales que se requieren para el logro de este componente corresponden a iniciativas de inversión (dos proyectos de desarrollo de soluciones informáticas) más un conjunto de equipos computacionales. Se estima necesario incrementar el actual inventario de equipos computacionales en: (i) un servidor central, (ii) 3 servidores locales, (iii) 82 PC de escritorio y (iv) 108 PDA, en base a los criterios que se detallan en el Anexo 6.

Complementariamente, se requiere incrementar la dotación de recursos humanos del Subdepartamento Informático del nivel central del SAG (1 ingeniero en ejecución informática a tiempo parcial) para que asuma la jefatura del proyecto informático de control de importaciones.

Tipo de Recursos	Disponibilidad actual en la institución(es)	Adicionales necesarios para logro de la etapa		
		Etapa Diseño	Etapa de Implementación	Etapa Régimen
PRODUCTO 1 SISTEMA INTERACTIVO CDA ELECTRONICO				
Personal (número de personas y H/H destinadas)	15 profesionales en SubDptos Informático de Nivel Central y Regiones del SAG que dedicarán 1 jornada por mes = 180 jornadas / año	1 ingeniero en ejecución informática en el SubDpto Informático del Nivel Central con una dedicación parcial de 4.5 jornadas por mes = 53 jornadas / año	1 ingeniero en ejecución informática en el SubDpto Informático del Nivel Central con una dedicación parcial de 9 jornadas por mes = 105 jornadas / año	1 ingeniero en ejecución informática en el SubDpto Informático del Nivel Central con una dedicación parcial de 4.5 jornadas por mes = 53 jornadas / año
Bienes y Servicios				
Adquisición Activos No Financieros	Equipos informáticos Nivel Central - Servidor central Nivel Regional - 26 PC Escritorio con disponibilidad exclusiva Proceso de Importación - 14 PC Escritorio compartidos con otros procesos	Equipos informáticos Nivel Central - Servidor Central - Servidor Web - Arreglos discos - Unidades de respaldo - Software especializado Nivel Regional - 1 Servidor local - 5 PC Escritorio - 10 PDA	Equipos informáticos Nivel Regional - 2 Servidores locales - 77 PC Escritorio - 98 PDA	
Iniciativas de Inversión	-	Proyecto de Desarrollo y puesta en marcha del CDA Electrónico Ampliado		
PRODUCTO 2 SISTEMA INFORMATICO INTEGRAL				
Personal (número de personas y H/H destinadas)	Compartido con Producto 1	Compartido con Producto 1	Compartido con Producto 1	Compartido con Producto 1
Bienes y Servicios				
Adquisición Activos No Financieros	Compartido con Producto 1	Compartido con Producto 1	Compartido con Producto 1	Compartido con Producto 1
Iniciativas de Inversión		Proyecto de Desarrollo y puesta en marcha del Sistema Integral		

3.3. Recursos físicos: Normas técnicas

Los recursos físicos necesarios consideran: en el ítem 'gastos en personal', un requerimiento total de 6 profesionales, 4 de ellos médicos veterinarios destinados al SDP y 2 ingenieros agrónomos destinados al SDA, todos ellos con dedicación exclusiva y permanente. Como se mencionó anteriormente, en el SDP se contempla la contratación adicional de sólo 2 médicos veterinarios, ya que los otros 2 trabajan actualmente en el Subdepartamento. Los 2 nuevos profesionales serán contratados a honorarios y homologados al grado 11 de la escala única de remuneraciones (sueldo mensual bruto de \$ 990.000, aproximadamente), a partir del segundo semestre del año 2010 (etapa de implementación) y estarían dedicados de manera exclusiva (45 horas a la semana) a las diversas labores propias del SDP.

En el caso del SDA, se contempla la contratación de dos ingenieros agrónomos especialistas (un entomólogo y un fitopatólogo), los cuales serían contratados a honorarios, de manera permanente y con dedicación exclusiva a la Unidad de ARP y Normativa (45 horas a la semana). Estos profesionales serían homologados al grado 11 de la escala única de remuneraciones (sueldo mensual bruto de \$ 990.000, aproximadamente), a partir del segundo trimestre del año 2010 (etapa de diseño). Por su parte, en el ítem de 'bienes y servicios', se incluye el Centro de Documentación Científica propuesto, el cual considera, en el caso del SDP, la compra de 300 artículos científicos por año (costo total de \$ 5.130.000 al año), y la suscripción permanente a 4 revistas especializadas (costo anual de \$ 7.550.000). El programa considera la compra/suscripción escalonada, vale decir, en una primera etapa (diseño) la compra de los artículos científicos, y en una segunda (implementación) la suscripción permanente a las revistas.

En el caso del SDA, los profesionales entrevistados, señalan la necesidad de contar con el ingreso liberado al programa internacional CABI (www.cabi.org)¹⁴, el cual alcanza un costo de inscripción único de \$ 42.000.000. Este valor permite adicionalmente ser parte activa de la organización lo que ofrece una serie de beneficios en términos de actualización científica, aporte de opiniones y experiencias, toma de decisiones en comités de trabajo, etc. Adicionalmente, este ítem considera los pasajes y viáticos al exterior, necesarios para hacer las labores de pre-frontera. Este programa tiene un costo total anual de \$ 67.678,794.¹⁵ Se hace notar que este valor debería ser asignado para una ejecución conjunta del programa de pre-frontera, lo cual involucra a los dos Subdepartamentos técnicos (SDA y SDP) y a la DAI.

En el ítem de 'adquisición de activos no financieros' sólo se incorporó la compra de 4 computadores personales de escritorio, para los cuatro nuevos profesionales que se incorporarán a los Subdepartamentos de Defensa Pecuaria y Defensa Agrícola.

¹⁴ CABI es una organización sin fines de lucro especializada en divulgar publicaciones científicas e investigaciones. Esta organización tiene como misión mejorar la calidad de vida de las personas a través de la entrega y aplicación de experiencias científicas que permitan resolver problemas del ámbito agrícola y medioambiental.

¹⁵ Para el cálculo se consideró una muestra de seis destinos por visitar (Estados Unidos, Unión Europea, Paraguay, Uruguay, Argentina y Nueva Zelanda), considerando 20 tickets aéreos y 147 días viático. Estos parámetros corresponden al programa de trabajo en pre-frontera definidos por el Subdepartamento de Defensa Pecuaria para año 2009, el cual finalmente no fue realizado por restricciones presupuestarias.

Ambos Subdepartamentos asumen la instalación física de los profesionales contratados en el marco de este programa, en términos de proveer una oficina, un escritorio y todos los gastos administrativos en los cuales incurrirán (luz, agua, telefonía fija, internet, etc.).¹⁶ Finalmente, en el ítem de 'iniciativas de inversión' se ha considerado la licitación de un estudio específico, cuyo objetivo será el diseño la de Unidad Normativa del Subdepartamento Defensa Pecuaria, el cual incluirá la elaboración del Manual de Funciones, la elaboración del Reglamento de la Unidad y el diseño del Plan de Acción. Esta consultoría tendrá una duración de 6 meses y tendrá un valor de \$ 6.000.000.

Tipo de Recursos	Disponibilidad actual en la institución(es)	Adicionales necesarios para logro de la etapa		
		Etapas: Diseño	Etapas: Implementación	Etapas: Régimen
Personal (número de personas y H/H destinadas)	<u>Subdepartamento Defensa Agrícola:</u> 8 ingenieros agrónomos, de los cuales 3 están a honorarios, 4 a contrata y 1 de planta. Estos profesionales tienen una dedicación exclusiva a la realización de ARP y normas técnicas, vale decir, 45 horas semanales cada uno de ellos. <u>Subdepartamento Defensa Pecuaria:</u> 7 médicos veterinarios, de los cuales 1 está a honorarios, 5 a contrata y 1 de planta. Cada uno de estos profesional dedica aproximadamente 3 horas semanales (7% de su jornada laboral) a la elaboración de exigencias sanitarias y normas técnicas.	<u>Subdepartamento Defensa Agrícola:</u> 2 ingenieros agrónomos contratados a honorarios de manera permanente.	<u>Subdepartamento Defensa Agrícola:</u> 2 ingenieros agrónomos contratados a honorarios de manera permanente. <u>Subdepartamento Defensa Pecuaria:</u> 2 médicos veterinarios contratados a honorarios de manera permanente.	<u>Subdepartamento Defensa Agrícola:</u> 2 ingenieros agrónomos contratados a honorarios de manera permanente. <u>Subdepartamento Defensa Pecuaria:</u> 2 médicos veterinarios contratados a honorarios de manera permanente.
Bienes y Servicios	--	--	Acceso a 300 artículos científicos por año (SDP). Acceso liberado a una 1 fuente de información científica internacional (SDA). Pasajes y viáticos al exterior (pre-frontera)	Acceso a 300 artículos científicos por año (SDP). Suscripción a 4 revistas científicas (SDP). Pasajes y viáticos al exterior (pre-frontera)
Adquisición Activos No Financieros (Ej: Vehículos, Equipos y Programas Computacionales, etc.)		<u>Subdepartamento Defensa Agrícola:</u> 2 computadores personales de escritorio.	<u>Subdepartamento Defensa Pecuaria:</u> 2 computadores personales de escritorio.	
Iniciativas de Inversión (Estudios Básico, Proyectos, etc.)		Estudio para el diseño de la Unidad Normativa del SDP.		

¹⁶ Los costos administrativos y el costo de la oficina y el escritorio, no han sido incorporados en el cuadro de valorización debido a la dificultad que significa cuantificar este tipo de gastos.

3.4. Recursos físicos: Infraestructura

Los recursos físicos contemplan un ítem “gastos en personal” que considera, en cada sitio de importación, un equipo base conformado por: (i) un profesional grado 13 (agronomo o veterinario, a contrata, de modo de contar con la facultad legal de firmar), con un salario de \$ 826.119 mensuales imponible o bruto; (ii) un técnico grado 17, encargado de las labores operativas (colectar las muestras, hacer la inspección, otros), con un salario de \$ 479.029 brutos. El componente también considera un ítem “Iniciativas de Inversión”, que contempla la instalación de un módulo básico de infraestructura en 21 sitios de importación que han sido clasificados en categoría baja, medio baja y media alta (Cuadro 11). Estos módulos cubren los requerimientos mínimos establecidos por el SAG (ver Anexo 8).

Tipo de Recursos	Disponibilidad actual en la institución(es)	Adicionales necesarios para logro de la etapa
Personal (número de personas y H/H destinadas)	2 funcionarios del Subdepartamento de Controles Fronterizos que actualmente desarrollan múltiples funciones. Estos funcionarios se encargarían de la logística necesaria para la adquisición e instalación de la red de Módulos Básicos de Infraestructura, en coordinación con las unidades técnicas (SDP y SDA) y las Direcciones Regionales del SAG	21 profesionales (grado 13, a contrata) y 21 técnicos (grado 17), encargados de hacer las inspecciones físicas
Bienes y Servicios		
Adquisición Activos No Financieros (Ej: Vehículos, Equipos y Programas Computacionales, etc.)		
Iniciativas de Inversión (Estudios Básico, Proyectos, etc.)	Adquisición e instalación de 5 Módulos Básicos de Infraestructura	Adquisición e instalación de 21 Módulos Básicos de Infraestructura
Otros		

3.5. Recursos financieros: Capacitación (miles de \$)

Productos	Item	Año 2010		Año 2011		Año 2012	
		Disponible	Requerimiento	Disponible	Requerimiento	Disponible	Requerimiento
1. Jornadas Presenciales de Actualización	Personal						
	Personal (1)	7.209		7.385		7.385	
	Otros Gastos en personal (2)		6.960		13.920		13.920
	Bienes y Servicios						
	Pasajes (3)		4.948		9.895		9.895
	Producción Eventos presenciales (4)		1.500		3000		3000
Subtotal 1		7.209	13.408	7.385	26.815	7.385	26.815
2. Sistema e-Learning	Personal						
	Personal (5)	1.855		1.237		1.237	
	Bienes y servicios						
	Servicio de diseño, construcción y operación sistema e-Learning		47.131		15.152		15.152
Subtotal 2		1.855	47.131	1.237	15.152	1.237	15.152
3. Manual Técnico	Personal						
	Personal (7)	309					
	Bienes y servicios						
	Servicio de elaboración y diseño Manual Técnico		9.000				
	Servicio de reproducción Manual Técnico		7.331				
Subtotal 3		309	16.331				
TOTAL COMPONENTE		9.374	76.869	8.622	41.967	8.622	41.967

3.6. Recursos financieros: Sistema Informático Integral (miles de \$)

	Item	2010		2011		2012	
		Disponible	Requerimiento adicional	Disponible	Requerimiento adicional	Disponible	Requerimiento adicional
PRODUCTOS SISTEMA INTERACTIVO CDA ELECTRONICO Y SISTEMA INFORMATICO INTEGRAL	Gastos en Personal	16.200	2.880	16.200	5.760	16.200	2.880
	Bienes y Servicios	0	0	0	0	0	0
	Adquisición Activos No Financieros	5.200	35.842	5.200	56.616	5.200	0
	- Equipos Informáticos	5.200	35.842	5.200	56.616	5.200	0
	Iniciativas de Inversión	0	133.902	0	0	0	0
	- Proyecto CDA Electrónico ampliado	0	14.449	0	0	0	0
	- Proyecto Sistema Informático Integral	0	119.453	0	0	0	0
	Transferencias de Capital	0	0	0	0	0	0
	Otros	0	0	0	0	0	0
	Sub Total COMPONENTE SISTEMA INFORMATICO INTEGRAL	21.400	172.624	21.400	62.376	21.400	2.880

3.7. Recursos financieros: Normas técnicas (miles de \$)

COMPONENTE FORTALECIMIENTO DE UNIDADES NORMATIVAS							
Producto	Ítem	año 2010		año 2011		año 2012 y siguientes	
		Disponible	Requerimiento	Disponible	Requerimiento	Disponible	Requerimiento
Sistema normativo que regula las importaciones gestionadas por el SAG, actualizado y perfeccionado.	Gastos de Personal	11.640	29.615	23.280	47.384	23.280	47.384
	Bienes y servicios	--	114.809	--	80.359	--	80.359
	Adquisición de activos no financieros	--	2.400	--	--	--	--
	Iniciativas de inversión	--	6.000	--	--	--	--
	<i>Subtotal Producto 4</i>	11.640	152.824	23.280	127.743	23.280	127.743

3.8. Recursos Financieros: Infraestructura (miles de \$)

	Item	Etapas I (Diseño)	Etapas II (Implementación)		Etapas III, IV...n (en régimen)
		Disponible 2009	Requerimiento año 2010	Disponible	Requerimiento AÑO 2011
PRODUCTO (se pide un sub total por cada producto o componente)	Gastos en Personal (Ej: Planta, contrata, honorarios, otros)	No hay (1)	99.134 (10 profesionales) 57.483 (10 técnicos)	-	208.181 (21 profesionales) 120.714 (21 técnicos)
	Bienes y Servicios (Ej: Combustibles, materiales, servicios básicos, etc.)	No hay	-	-	-
	Adquisición Activos No Financieros (Ej: Vehículos, Equipos y Programas Computacionales, etc.)	No hay	-	-	-
	Iniciativas de Inversión (Ej: Estudios Básico, Proyectos, etc.)	125.190 (2)	334.047 (Construcción de 10 Módulos Básicos)	-	367.451 (Construcción de 11 Módulos Básicos)
	Transferencias de Capital (Ej: Al Sector Privado, A Otras Entidades Públicas, etc.)	-	-	-	-
	Otros				
Sub Total Producto 1		125.190	490.664		696.346

Nota: (1) En aquellos lugares donde no existen sitios de inspección no hay personal disponible. Las cargas de importación son inspeccionadas por personal de Control de Pasajeros (en el caso de productos pecuarios también interviene personal Exportaciones Pecuarías) que dejan sus labores normales para hacer esta función. En todos los puntos de ingreso se hace la inspección documental y luego las cargas son inspeccionadas dentro de Chile por personal de las oficinas de sector del SAG en los sitios de inspección. Cuando no hay instalaciones adecuadas esta inspección se hace incluso en la calle (cuando no hay instalaciones) o en las bodegas de destino (cuando se trata de productos de bajo riesgo).

(2) Estos recursos están disponibles en el presupuesto 2009 del SAG para construir 5 Módulos Básicos priorizados: Puerto de Arica, San Pedro de Atacama, Pino Hachado, Puerto Mardones, Cardenal Samoré (en este último caso se ha optado de un arriendo que entrega todas las instalaciones)

3.9. Cuadro sintético de recursos financieros.

COMPONENTES / PRODUCTOS	Ítem	Años					
		2010		2011		2012	
		Disponible	Requerimiento adicional	Disponible	Requerimiento adicional	Disponible	Requerimiento adicional
COMPONENTE CAPACITACION							
Jornadas presenciales de Actualización	Gastos en Personal	7.209	6.960	7.385	13.920	7.385	13.920
	Bienes y Servicios	0	6.448	0	12.895	0	12.895
	Activos No Financieros						
	Iniciativas de Inversión						
	Transferencias de Capital						
	Otros						
Sub Total Producto		7.209	13.408	7.385	26.815	7.385	26.815
Sistema e-Learning	Gastos en Personal	1.855		1.237		1.237	
	Bienes y Servicios		47.131		15.152		15.152
	Activos No Financieros						
	Iniciativas de Inversión						
	Transferencias de Capital						
	Otros						
Sub Total Producto		1.855	47.131	1.237	15.152	1.237	15.152
Manual Técnico	Gastos en Personal	309					
	Bienes y Servicios		16.331				
	Activos No Financieros						
	Iniciativas de Inversión						
	Transferencias de Capital						
	Otros						
Sub Total Producto		309	16.331	0	0	0	0
Total Componente		9.373	76.870	8.622	41.967	8.622	41.967

COMPONENTE SISTEMA INFORMATICO INTEGRAL							
PRODUCTOS Sistema Interactivo CDA electrónico y Sistema Informático Integral	Gastos en Personal	16.200	2.880	16.200	5.760	16.200	2.880
	Bienes y Servicios	5.200	35.842	5.200	56.616	5.200	0
	Activos No Financieros						
	Iniciativas de Inversión	0	133.902	0	0	0	0
	Transferencias de Capital						
	Otros						
Sub Total Producto		21.400	172.624	21.400	62.376	21.400	2.880
Total Componente		21.400	172.624	21.400	62.376	21.400	2.880
COMPONENTE FORTALECIMIENTO UNIDADES NORMATIVAS							
PRODUCTOS Sistema Normativo	Gastos en Personal	11.640	29.615	23.280	47.384	23.280	47.384
	Bienes y Servicios		114.809		80.359		80.359
	Activos No Financieros		2.400				
	Iniciativas de Inversión		6.000				
	Transferencias de Capital						
	Otros						
Sub Total Producto		11.640	152.824	23.280	127.743	23.280	127.743
Total Componente		11.640	152.824	23.280	127.743	23.280	127.743
COMPONENTE INFRAESTRUCTURA							
PRODUCTOS Módulos de Control	Gastos en Personal		156.617		328.895		328.895
	Bienes y Servicios						
	Activos No Financieros						
	Iniciativas de Inversión		334.047		367.451		
	Transferencias de Capital						
	Otros						
Sub Total Producto		0	490.664	0	696.346	0	328.895
Total Componente		0	490.664	0	696.346	0	328.895

TOTAL PLAN DE MEJORAMIENTO							
	Gastos en Personal	37.213	196.072	48.102	395.959	48.102	393.079
	Bienes y Servicios	5.200	220.561	5.200	165.022	5.200	108.406
	Activos No Financieros	0	2.400	0	0	0	0
	Iniciativas de Inversión	0	473.949	0	367.451	0	0
	Transferencias de Capital	0	0	0	0	0	0
	Otros	0	0	0	0	0	0
TOTAL PLAN		42.413	892.982	53.302	928.432	53.302	501.485

VIII. FACTORES CRÍTICOS DE RIESGO Y DE ÉXITO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta diseñada para el mejoramiento de la gestión de importaciones por parte del SAG se vislumbra como una estrategia integral en la cual los cuatro componentes deben ser implementados en forma conjunta para aprovechar las sinergias entre las acciones propuestas. De esta manera el principal factor de éxito para lograr un buen resultado de cada uno de los componentes es la ejecución de los demás componentes, lo que resultará en el resultado final esperado de un mejoramiento global de la gestión de importaciones del SAG.

Considerando lo anterior, los factores de riesgo y de éxito para la implementación de la propuesta, afectarán en forma transversal a todos los componentes. No obstante, es posible identificar factores específicos para cada uno de los Componentes definidos en el Plan de Mejoramiento, tal como se describe en la siguiente tabla.

Componente: Sistema de Capacitación.

Tipo de factor	Factores de éxito	Probabilidad de ocurrencia	Factores de riesgo	Probabilidad de ocurrencia
Factores internos	Disposición de los funcionarios del nivel central para implementar la propuesta de solución	Alta	Alta carga de trabajo de los funcionarios del nivel central	Media
	Nivel de conocimientos y expertize de los funcionarios del SAG de nivel central para proporcionar los contenidos de las jornadas de actualización	Alta		
	Interés de parte de los funcionarios que realizan las labores de inspección por contar con espacios de entrenamiento y actualización	Alta	Alta carga de trabajo en las labores de inspección que limitan la disponibilidad horaria para capacitación	Media
			Rotación del personal que se desempeña en la labores de inspección	Media
Factores externos	Oferta de profesionales y entidades para la entrega de servicios E-Learning	Alta		

Componente: Informatización

Tipo de factor	Factores de éxito	Probabilidad de ocurrencia	Factores de riesgo	Probabilidad de ocurrencia
Factores internos	Disposición de los funcionarios para implementar la propuesta de solución	Alta	Presencia de puntos de control en lugares aislados sin conexión a redes	Media
	Existencia de departamento de informática en el SAG, contraparte técnica especialista para el desarrollo del sistema	Alta	Desigualdad regional y territorial en la calidad del equipamiento informático del SAG	Media
	Disponibilidad creciente del equipamiento (computadores y redes)	Alta		
Factores externos	Visión positiva y disponibilidad del sector privado respecto a la necesidad de informatizar el proceso	Alta	Riesgo de descoordinación institucional en la implementación del sistema integrado	Media
	Capacidades adecuadas en los funcionarios para el manejo del sistema informático	Alta	Posible incompatibilidad de las plataformas entre las instituciones participantes del sistema integrado	Media
	Capacidades de equipamiento (computadores y redes) en el sector pública	Alta		
	Existencia de sistemas informatizados de las otras instituciones participantes en el proceso (Salud y Aduanas)	Media		
	Existencia de un portal de comercio exterior facilita la implementación del sistema	Baja		
	Existencia de empresas privadas de alta calidad en el país para el desarrollo del sistema	Media		
	Aumento anual de las importaciones de productos silvoagropecuarios asegura el uso del sistema	Alta		

Componente: Normativa Técnica

Tipo de factor	Factores de éxito	Probabilidad de ocurrencia	Factores de riesgo	Probabilidad de ocurrencia
Factores internos	Disposición de los funcionarios para implementar la propuesta de solución	Alta	Complejidad del proceso y dificultad de su desarrollo	Baja
	Experiencia y conocimientos en el diseño de normativas de algunos funcionarios especialistas	Media	Inexistencia de estructura organizacional especializada en la elaboración de normativas en el SAG	Alta
			Poca experiencia, conocimiento y prioridad dentro del SAG del proceso	Media
Factores externos	Alta demanda de normativas por el aumento del comercio internacional	Alta	Falta educación formal de los profesionales del agro en el tema normativo	Alta
	Existencia de contactos con otros países para la asesoría técnica en normativas	Alta	Riesgo de una demanda elevada sobre los niveles históricos en la creación de normativas	Baja
	Existencia de experiencia e información a nivel internacional en la formulación de normativas	Media	Inexistencia de organización internacional en las normativas agrícolas	Media
	Disponibilidad del sector privado de participar y aportar en la elaboración de normativas (Cámaras Aduaneras)	Alta		
	Existencia de organización internacional en las normativas pecuarias	Alta		

Componente: Infraestructura

Componente: Infraestructura

Tipo de factor	Factores de éxito	Probabilidad de ocurrencia	Factores de riesgo	Probabilidad de ocurrencia
Factores internos	Disposición de los funcionarios para implementar la propuesta de solución	Alta	Redistribución de los recursos al interior del SAG por presencia de emergencias que afecte a la implantación de los módulos (esto se relaciona con lo planteado en la reunión de cómo se definen los requerimientos \$ por Subdeptos, como se solicita para su asignación y como se asocia la verificación de gasto asociado a ítem presupuestario (indicador asociado))	Media
	Existencia de una definición de la infraestructura mínima con las especificaciones técnicas necesarias (Módulos)	Alta		
	Existencia de definición de los puntos de control a instalar los 28 Módulos	Alta		
	Disponibilidad de recursos en el año 2009 para empezar a implementar la solución (5 Módulos)	Alta		
	Conocimientos y capacidad técnica al interior del SAG para contratar las obras	Media		
Factores externos	Existencia de la posibilidad de fondos complementarios para la infraestructura (por ejemplo, FNDR, Fondos de Interior, etc.)	Media	Ubicación de puntos de control en zonas aisladas puede dificultar la adjudicación de las licitaciones a privados	Alta
	Aporte de otros actores públicos regionales para la implementación	Media	Peligro de factores climáticos en puntos de control en zonas aisladas puede afectar el funcionamiento y mantención de los Módulos	Media
	Existencia de empresas constructoras de calidad en el país para licitar las obras	Alta		
			Existencia de otras instituciones involucradas y funcionando en los puntos de control puede dificultar la construcción de los Módulos	Baja

IX. RESULTADOS Y METAS ESPERADAS

La implementación de la Propuesta de mejoramiento señalada busca como resultado final la solución de los problemas de gestión identificado en el diagnóstico presentado anteriormente, el cual se puede resumir en la modificación de la características de lentitud y/o complejidad del sistema de control de importaciones del SAG, con el fin de facilitar el comercio internacional, pero sin descuidar la situación sanitaria del país.

El mejoramiento de la gestión del proceso de control de importaciones se ha definido de una forma integral mediante el fortalecimiento de cuatro componentes que aportarán a diferentes ámbitos de la gestión del sistema.

De esta manera, es posible definir resultados globales esperados de un mejoramiento integral de la gestión del control de importaciones, así como resultados específicos para cada uno de las áreas o componentes cuya gestión se espera fortalecer, y cuya sumatoria permitirá un mejoramiento global de la gestión.

Los resultados globales del Plan de Mejoramiento se dirigen preferentemente a los clientes/usuarios/beneficiarios del sistema, específicamente en el mejoramiento de los tiempos, trámites y procesos que resultan finalmente en una mejor satisfacción del usuario (importadores), y por otro lado, los beneficiarios del sistema (sector silvoagropecuario en general) en el control y disminución de los riesgos

fitosanitarios, que se traducen en una disminución de eventos que afectan la producción interna con mayores costos, e incluso la salud de la comunidad en general con el ingreso al país, de plagas y enfermedades cuarentenarias.

Los resultados esperados del mejoramiento de las áreas de gestión abordadas por los cuatro componentes diseñados en esta propuesta, se vinculan tanto a nivel institucional como a nivel de usuarios, pues las mejoras propuestas, por un lado facilitan el accionar de los propios funcionarios disminuyéndoles las cargas de trabajo y entregándoles los recursos necesarios para una buena realización de sus labores, mientras que también facilitan la gestión del cliente privado al mejorar la calidad de la atención en general, con mejores herramientas, infraestructura de atención adecuada y personal especializado.

A continuación se presentan los resultados esperados para el plan de mejoramiento en general, y los específicos para cada uno de sus Componentes.

Plan de Mejoramiento

- Mejoramiento de la percepción de los usuarios respecto a la labor que ejecuta el SAG en el control de importaciones.
- Disminución del tiempo de pronunciamiento sobre el ingreso de mercadería importada y el subsecuente tiempo necesario que implica la aprobación de la condición sanitaria por parte del SAG para el ingreso.
- Disminución del ingreso al país, de plagas y enfermedades cuarentenarias que afecten la condición productiva y el patrimonio fitosanitario del país.

Componente Capacitación

- El personal que se desempeña directamente en las funciones de inspección de las importaciones controladas por el SAG, incrementa sus capacidades para gestionar el proceso (conocimiento de normas; manejo de la documentación; manejo de sistema informático; etc.), y tomar decisiones oportunas y pertinentes.

Componente Informatización

- El SAG está dotado de un Sistema Integral Informático de control de importaciones.
- El SAG cuenta con estadísticas en tiempo real de las importaciones controladas, lo cual permite perfeccionar el sistema de control y disminuir su vulnerabilidad.
- Tramitación en línea de CDA y otros requisitos asociados (solicitud por el importador, revisión y aprobación/rechazo por parte del SAG)
- Disminución de los tiempos de respuestas para el importador

Componente Normativas

- La institución dispone de un marco normativo actualizado, moderno y ágil, que regula la importación de productos silvoagropecuarios y que no obstaculiza de manera innecesaria el ingreso de mercancías, ni tampoco vulnera la bioseguridad del país al permitir el ingreso de productos riesgosos.

Componente Infraestructura

- La institución dispone de una red de puntos de control de cargas de importación que permiten a los importadores de productos silvoagropecuarios ser inspeccionados en instalaciones que cumplen con los estándares mínimos en términos de bioseguridad y de calidad del servicio al cliente.

Los resultados esperados mencionados para el Plan de Mejoramiento en general, así como para cada uno de los Componentes de éste, son posibles de cuantificar, planificar metas, verificar el avance anual y sus logros producto de la implementación del plan de mejoramiento, mediante la utilización de los indicadores y elementos presentados en las siguientes tablas.

Plan de Mejoramiento Control de Importaciones

Resultado	Variable clave identificada	Nombre del indicador	Dimensión y ámbito de medición	Fórmula del indicador	Meta(s)	Período(s) de Medición
Mejoramiento de la percepción de los usuarios respecto a la labor que ejecuta el SAG en el control de importaciones.	Grado de satisfacción de los usuarios	Porcentaje de usuarios satisfechos	Resultado - Calidad	$(\text{N}^\circ \text{ de clientes que se declaran satisfechos con el servicio}) / (\text{total de clientes encuestados}) * 100$	90%	Bianual
Tiempo necesario que implica el pronunciamiento sobre el trámite. (Considerando que el envío cuenta con toda la documentación y que esta está completa, y que no se detectan problemas fitosanitarios)	Número de días para pronunciarse acerca de un CDA	Tiempo promedio de pronunciamiento SAG	Resultado - Calidad	$(\text{Sumatoria total de días que implica el pronunciamiento sobre un CDA}) / (\text{Total de CDA tramitados})$	3 días (máximo)	Anual
Disminución del ingreso al país, de plagas y enfermedades cuarentenarias que afecten la condición productiva y el patrimonio fitosanitario del país y que están bajo el control del SAG.	Número eventos detectados	Aparición de eventos en el país (asociados a carga de importación y no a través de otros procesos como ingreso de pasajeros, transporte e ingresos ilegales)	Impacto - Eficacia	Nº de eventos detectados de plagas y enfermedades cuarentenarias en el país ingresadas mediante el proceso de importación	0	Anual

Componente: Capacitación

Resultado	Variable clave identificada	Nombre del indicador	Dimensión y ámbito de medición	Fórmula del indicador	2010	Meta(s) 2011	2012	Período(s) de Medición
Recurso humano que se desempeña en las labores de inspección de las importaciones controladas por el SAG, con mayores capacidades para la gestión del proceso y la toma de decisiones.	Inspectores y supervisores integrados a sistema de actualización y capacitación	Porcentaje de de inspectores y supervisores que participan de los eventos de actualización y capacitación	Producto - eficacia	$((N^{\circ} \text{ de inspectores y supervisores que han participado de los eventos de actualización y capacitación}) / (N^{\circ} \text{ total de inspectores y supervisores})) \times 100$	50%	50%	50%	Anual
		Porcentaje de inspectores y supervisores que alcanzan un rendimiento de 60% y más en las evaluaciones de las jornadas de actualización y cursos E-learning	Resultado eficacia	$(N^{\circ} \text{ de inspectores y supervisores que alcanzan un rendimiento de 60\% y más en las evaluaciones de las jornadas de actualización y cursos e-learning}) / (N^{\circ} \text{ total de inspectores y supervisores capacitados})) \times 100$	80%	80%	80%	Anual
		Porcentaje de errores de procedimiento y manejo de documentación detectados en las revisiones	Resultado - eficacia	$(N^{\circ} \text{ de errores de procedimiento y manejo de documentación detectados en las supervisiones}) / (N^{\circ} \text{ total de procedimientos y documentación supervisados})$	15%	10%	5%	Anual
		Costo unitario de la capacitación	Producto - eficiencia	$(\text{Costo total del sistema de capacitación para el control de importaciones}) / (N^{\circ} \text{ de inspectores y supervisores capacitados})$	(por definir según línea base 2009)	(por definir según línea base 2009)	(por definir según línea base 2009)	Anual

Componente: Informatización

Resultado	Variable clave identificada	Nombre del indicador	Dimensión y ámbito de medición	Fórmula del indicador	Meta(s)	Período(s) de Medición
El SAG está dotado de un Sistema Integral Informático de control de importaciones	Sitios de importación y oficinas regionales y de sector con sistema en funcionamiento	Porcentaje de sitios de importación con sistema funcionando	Producto - Eficacia	$(\text{N}^\circ \text{ de sitios de importación con sistema funcionando}) / (\text{N}^\circ \text{ total de sitios de importación}) * 100$	100% (al final de la implementación)	Anual
		Porcentaje de Oficinas Regionales con sistema funcionando	Producto - Eficacia	$(\text{N}^\circ \text{ de Oficinas Regionales con sistema funcionando}) / 14 * 100$	100% (al final de la implementación)	Anual
		Porcentaje de Oficinas de Sector con sistema funcionando	Producto - Eficacia	$(\text{N}^\circ \text{ oficinas de sector con sistema funcionando}) / (\text{N}^\circ \text{ de Oficinas de sector vinculadas a puntos de ingreso}) * 100$	100% (al final de la implementación)	Anual
El SAG cuenta con estadísticas en tiempo real de las importaciones controladas	Reportes de Información adecuados y oportunos	Tasa de aumento de las variables descriptivas en los reportes	Producto - eficacia	$(\text{N}^\circ \text{ de variables descriptivas incluidas en los reportes año } t) / (\text{N}^\circ \text{ de variables descriptivas incluidas en los reportes año } t-1) * 100$	50% anual	Anual
		Tasa de aumento de las consultas del sistema	Producto - eficacia	$((\text{N}^\circ \text{ de consultas recibidas y respondidas año } t) / \text{N}^\circ \text{ de consultas recibidas y respondidas año } t-1) * 100$	20% anual	Anual
		Tiempo de respuesta	Producto - Calidad	Días de respuesta entre solicitud y entrega de información	Máximo 2 días	Anual
Tramitación en línea de CDA y otros requisitos asociados (solicitud por el importador, revisión y aprobación / rechazo por parte del SAG)	Agencias de Aduana e importadores directos realizan sus trámites de importación en línea	Tasa de Agencias de Aduana que realizan sus trámites en línea	Producto - eficacia	$(\text{N}^\circ \text{ de Agencias de Aduana que realizan sus trámites en línea}) / (\text{Total Agencia de Aduana que importan productos controlados por el SAG})$	100%	Anual
		Tasa de Importadores directos que realizan sus trámites en línea	Producto - eficacia	$(\text{N}^\circ \text{ de Importadores directos que realizan sus trámites en línea}) / (\text{Total de Importadores})$	100% (al final de la implementación)	Anual

Componente: Normativa técnica

Resultado	Variable clave identificada	Nombre del indicador	Dimensión y ámbito de medición	Fórmula del indicador	Meta(s)	Período(s) de Medición
La institución dispone de un marco normativo actualizado, moderno y ágil, que regula la importación de productos silvoagropecuarios y que no obstaculiza de manera innecesaria el ingreso de mercancías, ni tampoco vulnera la bioseguridad del país al permitir el ingreso de productos riesgosos.	Costo de la elaboración de una norma técnica nueva	Costos de elaboración norma	Producto - Eficiencia	$((\text{Costo total de la elaboración de las normas técnicas}) / (\text{N}^\circ \text{ total de normas técnicas elaboradas})) * 100$	10% de disminución anual	Anual
	Costo de la actualización de una norma técnica existente	Costos de actualización norma	Producto - Eficiencia	$((\text{Costo total de la actualización de las normas técnicas}) / (\text{N}^\circ \text{ total de normas técnicas actualizadas})) * 100$	10% de disminución anual	Anual
	Número de normas técnicas pecuarias actualizadas	Porcentaje de actualización de normas pecuarias	Producto - Eficacia	$((\text{N}^\circ \text{ de normas pecuarias actualizadas}) / (\text{N}^\circ \text{ de normas totales desactualizadas priorizadas o programadas})) * 100$	20% de aumento anual	Anual
	Número de normas técnicas pecuarias elaboradas	Porcentaje de elaboración de normas pecuarias	Producto - Eficacia	$((\text{N}^\circ \text{ de normas pecuarias elaboradas}) / (\text{N}^\circ \text{ de normas nuevas solicitadas y aceptadas para elaboración})) * 100$	20% de aumento anual	Anual
	Número de normas técnicas silvoagrícolas en lista de espera para su actualización	Porcentaje de actualización de normas silvoagrícolas	Producto - Eficacia	$((\text{N}^\circ \text{ de normas técnicas silvoagrícolas actualizadas}) / (\text{N}^\circ \text{ de normas técnicas silvoagrícolas desactualizadas})) * 100$	20% de aumento anual	Anual
	Número de normas técnicas silvoagrícolas en lista de espera para su elaboración	Porcentaje de elaboración de normas silvoagrícolas	Producto - Eficacia	$((\text{N}^\circ \text{ de normas técnicas silvoagrícolas elaboradas}) / (\text{N}^\circ \text{ de solicitudes que entran al proceso normativo})) * 100$	20% de aumento anual	Anual
	Tiempo requerido para la creación y/o actualización de una norma técnica (no considera solicitudes de prórroga de terceros países, ni solicitudes internas de asociaciones y gremios).	Tiempo del procedimiento normativo	Producto - Calidad	Tiempo desde el inicio del procedimiento normativo hasta la publicación en el Diario Oficial	18 meses máximo	Anual

Componente: Infraestructura

Resultado	Variable clave identificada	Nombre del indicador	Dimensión y ámbito de medición	Fórmula del indicador	2009	Meta(s) 2010	2011	Período(s) de Medición
La institución dispone de una red de puntos de control de cargas de importación que permiten a los importadores de productos silvoagropecuarios ser inspeccionados en instalaciones que cumplen con los estándares mínimos en términos de bioseguridad y de calidad del servicio al cliente.	N° de puntos de control con módulos de estándar mínimo	Porcentaje de puntos de control con infraestructura adecuada	Proceso - Eficacia	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de puntos de control con módulo estándar construido}}{\text{N}^\circ \text{ de puntos de control definidos para construir (26)}} \right) * 100$	19% (5)	58% (15)	100% (26)	Anual

X. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Se propone realizar un Seguimiento, monitoreo y evaluación de los avances en la implementación del Plan de Mejoramiento y en el mejoramiento de la gestión como resultado de éste.

Los principales elementos de este sistema son los siguientes:

- Definiciones estratégicas: Objetivos; Componentes y sus Productos Estratégicos; y clientes;
- Indicadores de Desempeño;
- Establecimiento de metas;
- Sistema de Información;
- Centros de Responsabilidad;
- Presentación del grado de cumplimiento de las metas establecidas

El Sistema de Seguimiento y Control de Gestión se debe fundamentar en los Objetivos establecidos en el Plan de Mejoramiento, la definición de cuatro Componentes con sus respectivos productos. Para todos estos productos se han definido indicadores de tipo cuantitativo, con sus respectivos medios de verificación, que permiten controlar su gestión respecto a los resultados esperados (metas), respecto a servicios prestados, costos y utilización de recursos, productividad, eficiencia, eficacia y calidad en el proceso de gestión para el control de importaciones.

Para cada uno de los Componentes definidos debe existir una unidad del SAG, que actúe como Centro de Responsabilidad de los resultados de los productos estratégicos de los componentes de acuerdo a la Estructura Organizacional del Servicio.

Según las funciones y responsabilidades en la implementación del Plan de mejoramiento, se han establecido los siguientes centros de responsabilidad según los cuatro componentes propuestos:

<u>Componente</u>	<u>Centro de Responsabilidad</u>
Capacitación	Subdepartamento Desarrollo de Personal
Informatización	Subdepartamento Informática
Normativa	Subdepartamento Defensa Pecuaria
	Subdepartamento Defensa Agrícola
Infraestructura	Subdepartamento Controles Fronterizos (en coordinación con las unidades técnicas)

Los responsables de la ejecución del Plan serán los Centros de Responsabilidad, los cuales se coordinarán con la División de Secretaría General del SAG, de manera que permita la relación directa con el Director Nacional, de manera que sea posible una reacción decidida en el caso de existir problemas en la implementación del Plan.

Como se presentó en la sección anterior, para cada uno de los indicadores de desempeño del Plan se establecieron metas, las que deberán ser revisadas anualmente por las unidades responsables de cada componente considerando el valor de la meta institucional comprometida el año anterior y su cumplimiento. Estas metas tienen por objetivo fomentar el compromiso de los funcionarios con el logro de la meta institucional.

Considerando la naturaleza de las acciones del SAG y de los indicadores a cuantificar, se estima que se deberá obtener información desagregada regionalmente para algunos indicadores, debiendo de esta manera participar las direcciones regionales del SAG en la producción de indicadores. Todo esto con el fin de monitorear la situación en regiones y poder realizar las acciones correctivas necesarias.

Cada Centro de Responsabilidad debe informar trimestralmente los operandos (numerador y denominador) de cada una de los indicadores comprometidos, esto es, ingresar la información de los que les correspondan según componentes a nivel nacional y regional cuando sea el caso. Trimestralmente también cada Centro de Responsabilidad, debe analizar los resultados del comportamiento acumulado de los indicadores dentro del trimestre, considerando para ello la meta comprometida. Dicho análisis debe ser técnicamente fundado, con el objeto que permita a la alta dirección (Dirección Nacional, Director Administrativo Nacional, Directores Regionales, etc.), contar con la información oportuna y necesaria para la toma de decisiones.

El envío de los indicadores por parte de los Centro de Responsabilidad deberá ser vía WEB, además de informar por oficio o memorándum, con la fecha en que se afinó el proceso de ingreso de la información, adjuntando para tales efectos, el certificado que da cuenta del envío de la información a la DIPLADES.

La recopilación de información se debe hacer mediante un Sistema de Control de Gestión del Plan (SIGP), sistema informático simple (planillas Excel) que permita ordenar y sistematizar la información entregada por los Centros de Responsabilidad, los que igualmente deben usar un formato de envío de la información compatible con el SIGP.

Los resultados esperados, indicadores, su fuente de Información, método de recolección y temporalidad de recolección y periodicidad de medición de los indicadores se presentan en las siguientes tablas.

Componente Capacitación

Resultado	Nombre del indicador	Fuente de Información	Método de recolección	Temporalidad de recolección y periodicidad de medición
Recurso humano que se desempeña en las labores de inspección de las importaciones controladas por el SAG, con mayores capacidades para la gestión del proceso y la toma de decisiones.	Porcentaje de de inspectores y supervisores que participan de los eventos de actualización y capacitación	Consolidado de datos en planilla excel: participantes en Jornadas de Actualización y cursos e-Learning	Registro de participantes en las Jornadas Presenciales y de cursos e-Learning	Trimestral
	Porcentaje de inspectores y supervisores que alcanzan un rendimiento de 60% y más en las evaluaciones de las jornadas de actualización y cursos E-learning	Consolidado de datos en planilla excel: evaluaciones Jornadas de actualización y cursos e-Learning	Evaluaciones de los participantes a cada Jornada de Actualización y curso e-Learning	Trimestral
	Porcentaje de errores de procedimiento y manejo de documentación detectados en las revisiones	Consolidado de datos en planilla excel: revisión de procedimientos de control de importaciones	Ficha de revisión al azar de procesos de inspección de importaciones	Trimestral
	Costo unitario de la capacitación	Consolidado de datos en planilla excel: participantes en Jornadas de Actualización y cursos e-Learning Sistema de información contable SAG	Consulta y procesamiento de planilla excel y sistema de información contable SAG	Trimestral

Componente Informatización

Resultado	Nombre del indicador	Fuente de Información	Método de recolección	Temporalidad de recolección y periodicidad de medición
El SAG está dotado de un Sistema Integral Informático de control de importaciones	Porcentaje de sitios de importación con sistema funcionando	Servidor SAG	Consulta de conexión	Trimestral
	Porcentaje de Oficinas Regionales con sistema funcionando	Servidor SAG	Consulta de conexión	Trimestral
	Porcentaje de Oficinas de Sector con sistema funcionando	Servidor SAG	Consulta de conexión	Trimestral
El SAG cuenta con estadísticas en tiempo real de las importaciones controladas	Tasa de aumento de las variables descriptivas en los reportes	Sistema Informático Integral	Consulta a la base de datos del Sistema Informático Integral	Trimestral
	Tasa de aumento de las consultas del sistema	Sistema Informático Integral	Consulta a la base de datos del Sistema Informático Integral	Trimestral
	Tiempo de respuesta	Sistema Informático Integral	Consulta a la base de datos del Sistema Informático Integral	Trimestral
Tramitación en línea de CDA y otros requisitos asociados (solicitud por el importador, revisión y aprobación/rechazo por parte del SAG)	Tasa de Agencias de Aduana que realizan sus trámites en línea	Sistema Informático Integral Aduanas	Consulta a la base de datos del Sistema Informático Integral Consulta a base de datos de Aduanas	Trimestral
	Tasa de Importadores directos que realizan sus trámites en línea	Sistema Informático Integral Aduanas	Consulta a la base de datos del Sistema Informático Integral Consulta a Base de datos de Aduanas	Trimestral

Componente Normativa Técnica

Resultado	Nombre del indicador	Fuente de Información	Método de recolección	Temporalidad de recolección y periodicidad de medición
La institución dispone de un marco normativo actualizado, moderno y ágil, que regula la importación de productos silvoagropecuarios y que no obstaculiza de manera innecesaria el ingreso de mercancías, ni tampoco vulnera la bioseguridad del país al permitir el ingreso de productos riesgosos.	Costos de elaboración norma	- UN SDP - Unidad de ARP y normas SDA	Información registrada por los profesionales de las unidades normativas de cada subdepartamento	Trimestral
	Costos de actualización norma	- UN SDP - Unidad de ARP y normas SDA	Información registrada por los profesionales de las unidades normativas de cada subdepartamento	Trimestral
	Porcentaje de actualización de normas pecuarias	- UN SDP - Unidad de ARP y normas SDA	Información registrada por los profesionales de las unidades normativas de cada subdepartamento	Trimestral
	Porcentaje de elaboración de normas pecuarias	- UN SDP - Unidad de ARP y normas SDA	Información registrada por los profesionales de las unidades normativas de cada subdepartamento	Trimestral
	Porcentaje de actualización de normas silvoagrícolas	- UN SDP - Unidad de ARP y normas SDA	Información registrada por los profesionales de las unidades normativas de cada subdepartamento	Trimestral
	Porcentaje de elaboración de normas silvoagrícolas	- UN SDP - Unidad de ARP y normas SDA	Información registrada por los profesionales de las unidades normativas de cada subdepartamento	Trimestral
	Tiempo del procedimiento normativo	- UN SDP - Unidad de ARP y normas SDA	Información registrada por los profesionales de las unidades normativas de cada subdepartamento	Trimestral

Componente Infraestructura

Resultado	Nombre del indicador	Fuente de Información	Método de recolección	Temporalidad de recolección y periodicidad de medición
La institución dispone de una red de puntos de control de cargas de importación que permiten a los importadores de productos silvoagropecuarios ser inspeccionados en instalaciones que cumplen con los estándares mínimos en términos de bioseguridad y de calidad del servicio al cliente.	Porcentaje de puntos de control con infraestructura adecuada	Subdpto. Controles Fronterizos	Consulta a base de datos de Subdpto de Controles Fronterizos	Trimestral

Finalmente y en forma adicional al Sistema de Seguimiento, anualmente el SAG deberá evaluar el impacto del Plan en el proceso de importaciones que permitan comprobar si su implementación ha logrado los objetivos esperados. Para esto debe realizar un estudio que permita cuantificar y analizar técnicamente los siguientes indicadores de impacto.

Plan de Mejoramiento Control de Importaciones

Resultado	Nombre del indicador	Fuente de Información	Método de recolección	Temporalidad de recolección y periodicidad de medición
Mejoramiento de la percepción de los usuarios respecto a la labor que ejecuta el SAG en el control de importaciones.	Porcentaje de usuarios satisfechos	Encuesta de satisfacción de usuarios	Realización de encuesta presencial o en línea a una muestra representativa	Bianual
Tiempo necesario que implica el pronunciamiento sobre el trámite. (Considerando que el envío cuenta con toda la documentación y que esta está completa, y que no se detectan problemas fitosanitarios)	Tiempo promedio de pronunciamiento SAG	Sistema Informático Integral	Consulta a la base de datos del Sistema Informático Integral	Anual
Disminución del ingreso al país, de plagas y enfermedades cuarentenarias que afecten la condición productiva y el patrimonio fitosanitario del país y que están bajo el control del SAG.	Aparición de eventos en el país (asociados a carga de importación y no a través de otros procesos como ingreso de pasajeros, transporte e ingresos ilegales)	Departamento Protección Pecuaria y Agrícola	Sistemas de Detección SAG	Trimestral

XI. ANEXOS

Anexo 1

I. BREVE RESEÑA DEL MANDATO LEGAL Y NORMATIVO DE LAS OTRAS INSTITUCIONES VINCULADAS AL PROCESO DE IMPORTACIÓN

1. Servicio Nacional de Aduanas

El Servicio Nacional de Aduanas (SNA) es un organismo estatal, de administración autónoma y que se relaciona con el poder ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda. Actualmente, su labor se centra en tres ejes fundamentales: 1) facilitar el comercio exterior, en un contexto de globalización; 2) fiscalizar a nivel de aduanas de manera exacta y oportuna; y 3) modernizar el Servicio, en el marco del Programa de Modernización del Estado.

El accionar de este Servicio se enmarca en la Ley Orgánica de Aduanas (D.F.L. N° 329, de 1979, del Ministerio de Hacienda) la cual lo hace responsable de:

‘Vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, de intervenir en el tráfico internacional, para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes’.

Adicionalmente, se rige por una serie de leyes, normas y resoluciones que fijan diversas directrices en ámbitos específicos del accionar del Servicio.¹⁷

1.1.1. Ministerio de Salud

El Ministerio de Salud (MINSAL) a través de su Departamento de Alimentos y Nutrición es el encargado de velar, entre otras cosas, por el consumo de alimentos inocuos y de buena calidad nutricional. Para ello el Departamento tiene a su cargo la coordinación con las SEREMI de salud y cuenta con la colaboración de la Unidad de Alimentos y Nutrición de la Subsecretaría de Redes Asistenciales y del Departamento de Alimentos y Nutrición del Instituto de Salud Pública.

En términos generales, el accionar del Ministerio de Salud en el ámbito de los alimentos de consumo humano, se enmarca en las directrices establecidas en el

¹⁷ Para mayores antecedentes sobre la operación del SNA, véase diagrama presentado en el Anexo 2

D.S. 977/96 ó Reglamento Sanitario de los Alimentos, que establece las condiciones sanitarias a que deberá ceñirse la producción, importación, elaboración, envase, almacenamiento, distribución y venta de alimentos para uso humano, con el objeto de proteger la salud y nutrición de la población y garantizar el suministro de productos sanos e inocuos. Adicionalmente, se encuentra la Ley N° 18.164 ó Normas de Carácter Aduanero referidas a la destinación aduanera de todos los productos alimenticios de cualquier tipo, de las sustancias tóxicas o peligrosas para la salud, de los productos farmacéuticos, de los alimentos de uso médico y cosméticos, y de estupefacientes y sustancias psicotrópicas que causen dependencia.

Finalmente, existe una serie de decretos y resoluciones más específicas en variados aspectos como por ejemplo el D.S. N° 977/96 Art. 68, que describe las condiciones que deben cumplir los vehículos de transporte de alimentos perecibles que requieren frío para su conservación, o la Res. N° 581 de 1999, que fija tolerancias máximas de residuos de plaguicidas en alimentos de consumo interno, entre otras.

2. Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA)

El SERNAPESCA, dependiente del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción, es el organismo encargado de velar por el adecuado cumplimiento de la normativa pesquera, de manera de conservar y preservar los recursos hidrobiológicos del país. El accionar de este servicio se enmarca en La Política Pesquera Nacional, y se hace efectivo a través del cumplimiento, entre otras, de la Ley General de Pesca y Acuicultura (D.S. 430/1991) y de una serie de leyes, reglamentos e instructivos relacionados.

En el ámbito de las exportaciones e importaciones, SERNAPESCA, como organismo fiscalizador del Estado, debe controlar que las normativas que regulan la actividad pesquera, acuícola, sanitaria y ambiental, además de los convenios o acuerdos internacionales, sean correctamente cumplidas por los usuarios y la ciudadanía.

3. Agencia Chilena de Inocuidad Alimentaria

Hacia fines de 2005 culminó el diseño preliminar de esta nueva institución, cuya concreción quedó a cargo de un Comité Interministerial (a nivel de Subsecretarios). La Agencia se constituyó por el Decreto Supremo N° 83/2005, publicado el 21 de octubre de 2005 en el Diario Oficial, pero todavía es una institución en gestación, pues aún no está creada por Ley.

El diseño institucional considera la creación de un servicio público descentralizado, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Este servicio

estaría dirigido por un Consejo Directivo conformado por los Subsecretarios de Presidencia, Economía, Pesca, Agricultura y Salud, además del Director Económico de la Cancillería. La administración directa del Servicio estaría a cargo de un secretario ejecutivo. Las principales funciones de la ACHIA serían: formular la Política Nacional de Inocuidad de Alimentos; elaborar los reglamentos en el ámbito de sus competencias y preparar los proyectos de ley que correspondan; confeccionar guías de procedimientos y estándares técnicos para la coordinación de los órganos ejecutivos de las políticas y programas del sistema; supervigilar técnicamente el cumplimiento de estas guías y estándares; aprobar y armonizar todos los procedimientos de evaluación de riesgos, control e inspección; regular los mecanismos de coordinación para los casos de crisis; y, representar al país ante los organismos y foros internacionales relacionados con la inocuidad alimentaria. Por su carácter interinstitucional, este organismo puede jugar un rol central en el mejoramiento del sistema de control de importaciones que opera a nivel país.

4. Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital (Ministerio de Economía)

La Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital,¹⁸ en el marco del programa “Ventanilla Empresa” cuyo objetivo central consiste en modernizar todos los trámites que tiene que realizar una Empresa, impulsa a partir del 2004 la iniciativa “Ventanilla Única de Comercio Exterior” (www.portalcomercioexterior.cl). Esta iniciativa es coordinada por Aduanas e involucra a 18 instituciones públicas.

Este Portal ha tenido un desarrollo diferenciado según las instituciones involucradas y actualmente constituye una plataforma que permite la gestión de trámites en forma bilateral con algunas de estas instituciones.

En el año 2007, Aduanas junto con Economía, en pro de concretar la “Ventanilla Única”, lanza un proyecto en tres etapas: (i) Portal informativo; (ii) Integración de procesos interinstitucionales (puntos de contactos)¹⁹ y Desarrollo de proyectos tecnológicos en cada institución; (iii) Portal Transaccional que permite acceder en línea a una Ventanilla Única (trámites en línea con un solo interlocutor).

¹⁸ Se denominó “División de Tecnología de Información y Comunicación” hasta el 2007.

¹⁹ La empresa consultora Deloitte se adjudicó este proyecto que se iniciará en mayo de 2009 (6 meses de duración).

II. LEYES Y NORMATIVAS QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO ESPECÍFICO DEL SAG EN TEMAS DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS SILVOAGROPECUARIOS

Tal como lo establece la Ley Orgánica N° 18.755 del año 1989 (modificada por la Ley N° 19.283 del año 1994), el Servicio Agrícola y Ganadero está inserto en el Sector Público como un servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Agricultura.

Esta Ley establece que será objeto del SAG contribuir al desarrollo agropecuario del país, mediante la protección, mantención e incremento de la salud animal y vegetal; la protección y conservación de los recursos naturales renovables que inciden en el ámbito de la producción agropecuaria del país; y el control de insumos y productos agropecuarios sujetos a regulación en normas legales y reglamentarias.

Para la consecución de este objetivo, la Ley definió una serie de funciones y atribuciones propias del Servicio, encontrando en ella las de:

‘Adoptar las medidas tendientes a evitar la introducción al territorio nacional de plagas y enfermedades que puedan afectar la salud animal y vegetal’, y, ‘Proponer al Ministerio de Agricultura la dictación de disposiciones legales, reglamentarias y normas técnicas, y dictar las resoluciones necesarias para la consecución de los objetivos del Servicio’.

Así mismo, el Art.4 de dicha Ley, define que será atribución del Director Nacional del SAG:

‘Proponer al Ministerio de Agricultura los puertos habilitados oficialmente para el ingreso al país de mercaderías silvoagropecuarias y, para los productos que ingresen en tránsito, fijar rutas, medidas especiales para el embalaje y transporte; épocas o plazos para el traslado y permanencia máxima en el territorio nacional de tales bienes; disponer los tratamientos que aseguren la destrucción o inocuidad de los agentes causantes de las enfermedades o plagas y, en general, cualquier otra medida de control obligatorio tendiente a impedir la introducción y propagación en el país de plagas y enfermedades que afecten a los animales o plantas’.

Estas funciones y atribuciones tienen relación directa con la gestión del Sistema de Control de Importaciones, que es objeto del presente proyecto.

En términos más específicos, cada División Técnica del SAG involucrada en el proceso de internación de mercancías silvoagropecuarias cuenta con disposiciones legales y normativas que regulan su accionar en dicho tema. Si bien son las Divisiones Protección Agrícola y Forestal, Protección Pecuaria, y Asuntos Internacionales las involucradas en el proceso de importación de mercaderías, en

el caso de Asuntos Internacionales su accionar en este proceso es indirecto, limitándose a la revisión de los medios de transporte, pasajeros y equipajes. Es por esto que en la descripción del marco normativo y legal se excluirá a esta última División.

La División Protección Pecuaria cuenta con un importante cuerpo legal que es el Decreto R.R.A. N° 16, emitido el año 1963 por el Ministerio de Hacienda y que entrega las directrices generales en temas de sanidad animal, explicitando las responsabilidades que recaen en el SAG en esta materia. Este Decreto, dividido en tres títulos, contiene aspectos sobre protección y sanidad animal; internación al país de animales y productos de origen animal; y guías de libre tránsito, entre otros. Dicho Decreto junto con la Ley Orgánica del SAG, constituyen la base legal y normativa del accionar de la División Protección Pecuaria.

Luego un importante grupo de normativas establece los requisitos para la internación de mercancías de origen pecuario y son conocidas como las 'Exigencias Sanitarias Generales' y las 'Exigencias Sanitarias Específicas'. En el caso de las exigencias generales, estas fijan aspectos tales como la habilitación de puertos para la entrada de productos agropecuarios (Decreto exento N° 156 de 1998); las medidas de prevención para evitar la introducción de encefalopatía espongiforme bovina (Resolución N° 5277 de 2004), los requisitos de habilitación de establecimientos de producción pecuaria extranjeros (Resolución N° 3138 de 1999 y todas sus modificaciones posteriores), entre otros.

Las exigencias específicas, están agrupadas en cinco categorías: animales domésticos, animales no domésticos, productos de origen animal y semen, y establecen requisitos detallados por categoría para su internación.

Otras leyes, reglamentos y normativas más generales pero que tienen que ver con el sistema de internación de mercancías pecuarias son, entre otros:

- Ley N° 19.162 o Ley de Carnes, que establece un sistema obligatorio de clasificación de Ganado, tipificación y nomenclatura de sus carnes y regula el funcionamiento de mataderos, frigoríficos y establecimientos de la industria de la carne.
- Reglamento de Alimentos para Consumo Animal (Decreto 307 de 1979 del MINAGRI), el cual tiene como objetivo, resguardar la salud de los animales y prevenir la presencia de enfermedades, y regula la fabricación, elaboración, importación, exportación, almacenamiento, distribución, venta y transporte de alimentos, suplementos, aditivos e ingredientes alimentarios para animales.

Finalmente, todo el procedimiento administrativo de internación de mercancías de origen pecuario, y alimentos y medicamentos de uso animal está normado en el 'Manual de Procedimientos: Importaciones Pecuarias' del Servicio Agrícola y Ganadero.

En el caso de la División de Protección Agrícola y Forestal, el Decreto Ley N° 3.557 de 1982, modificado por una serie de leyes posteriores, establece disposiciones sobre la protección agrícola del país. Esta Ley incluye aspectos sobre la prevención, control y combate de plagas (en general y en particular en viveros, productos de importación, productos de exportación, entre otros), sobre la fabricación, comercialización y aplicación de plaguicidas y fertilizantes, entre otras materias, y establece que será el SAG quien deberá fiscalizar el cumplimiento de dichas normas y medidas.

En términos generales, todos los productos agrícolas importados a nuestro país deben cumplir con todos los requisitos fitosanitarios establecidos por Chile, que serán verificados por el SAG al ingreso al país. Los procedimientos que regulan la importación de productos de origen agrícola y forestal reglamentados se encuentran detallados en la Resolución N° 3.815 de 2003 (modificada por la Resolución N° 2.781 de 2006), la cual fija las condiciones de ingreso al país.

Otros cuerpos normativos y legales generales son aquellos que establecen criterios de regionalización en relación a las plagas cuarentenarias (Resolución N° 3.080 del año 2003) y aquellos que prohíben o establecen medidas para la internación de mercaderías peligrosas para algunos vegetales (Resolución N° 1.465 de 1981, Resolución N° 350 de 1981). Además, existe una serie de reglamentos, resoluciones y normativas que establecen requisitos generales, referidos a embalajes de madera (aplicación de la NIMF N° 15, Resolución N° 133 de 2005), productos agrícolas en tránsito, puertos habilitados para importaciones y tránsito hacia terceros países, etc.

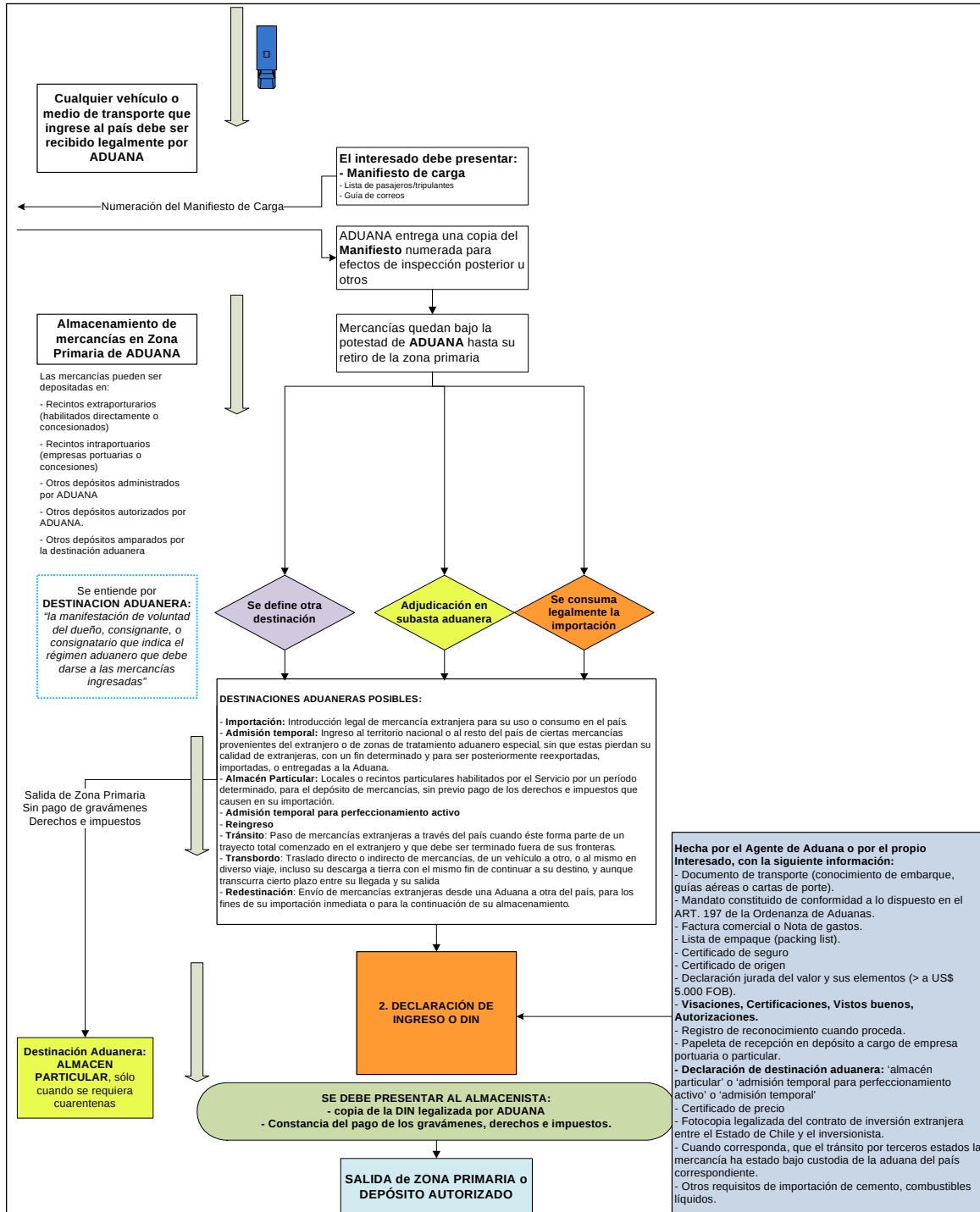
En términos específicos, la internación de productos vegetales y forestales está regulada por un conjunto amplio de resoluciones y normativas que establecen las exigencias específicas por producto, los cuales son agrupados en frutas y hortalizas frescas, frutos secos, flores cortadas, granos, material de propagación, productos desecados, organismos vegetales vivos modificados (OVVM), productos industrializados y misceláneos. Estas resoluciones y normativas están a disposición de los usuarios a través de un sistema interactivo de búsqueda (<http://www2.sag.gob.cl/defensa/reqmercado/>).

Al igual que en el caso de la División de Protección Pecuaria, todo el procedimiento administrativo de internación de mercancías de origen agrícola y forestal está normado en el 'Manual de Procedimientos: Importación de plantas, productos vegetales y otros artículos reglamentados' del Servicio Agrícola y Ganadero.

Anexo 2

PROCEDIMIENTO ADUANERO DE INGRESO DE PRODUCTOS AL PAÍS

Figura 1: Procedimiento Aduanero de ingreso de producto al país

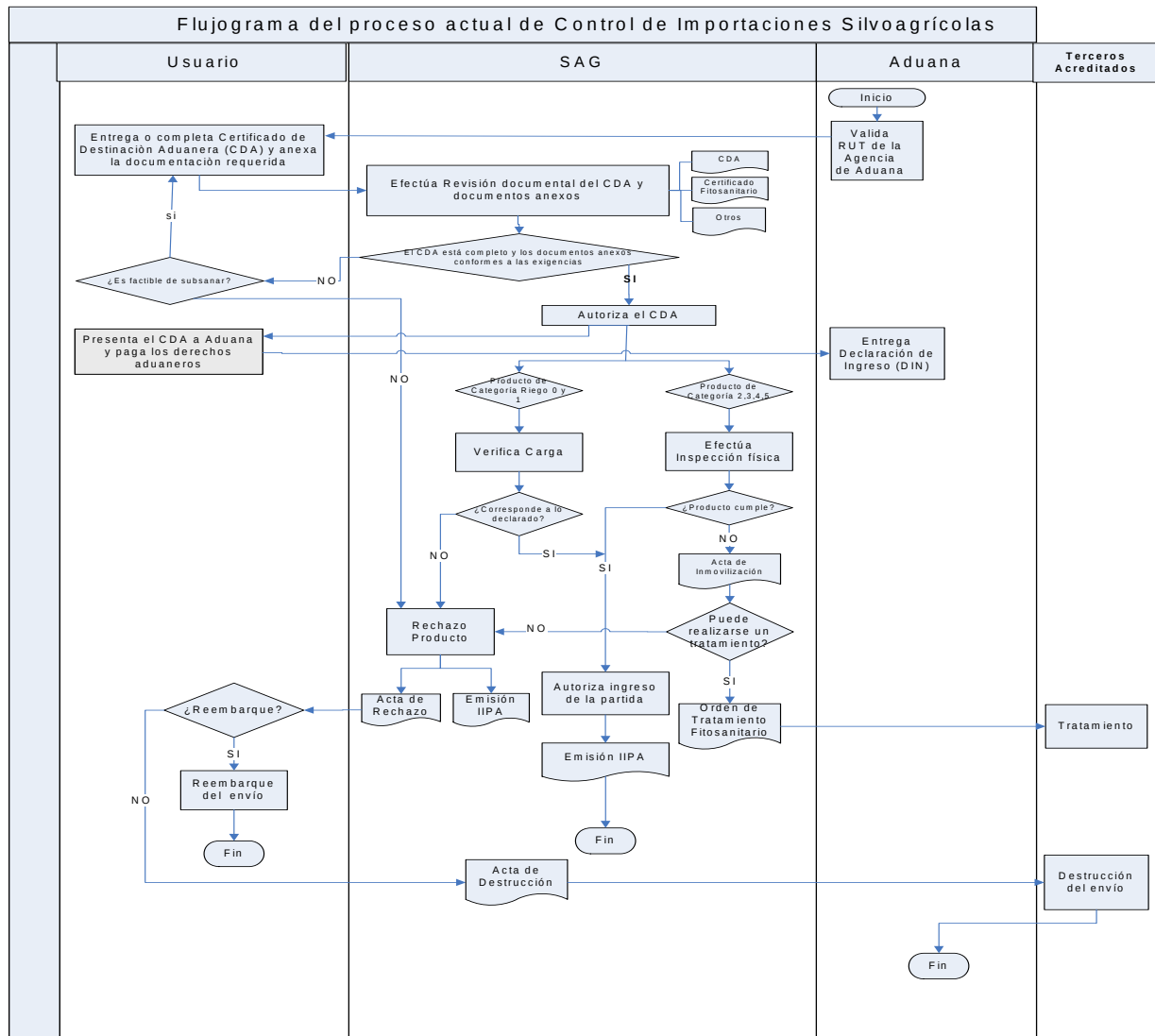


Cuadro 1. Funciones realizadas por los Subdepartamentos encargados del Control de Importaciones Silvoagropecuarias del SAG

Subdpto.	Funciones
Defensa Pecuaria	- Evaluación de los Servicios Veterinarios de países con los que Chile comercia. - Reconocimiento y monitoreo del status sanitario de los países con los que Chile comercia. - Habilitación de establecimientos productores que exportan a Chile (planteles, mataderos, otros). - Tuición técnica sobre el control de importaciones (entregan directrices y se toman decisiones no resueltas en puntos de ingreso o sitios de importación). - Tuición sobre las cuarentenas post-entrada. - Elaboración de normas técnicas para el ingreso de productos. - Mantención de un sistema de vigilancia sanitaria internacional (antena de vigilancia).
Defensa Agrícola	- Realizar Análisis de Riesgo de Plagas (ARP). - Elaboración de normas técnicas (exigencias fitosanitarias) para el ingreso de productos. - Evaluación de los Servicios Fitosanitarios de los países con los que Chile comercia. - Reconocimiento y monitoreo del status sanitario de los países con los que Chile comercia. - Habilitación de establecimientos productores que exportan a Chile (huertos, <i>packing</i>, otros). - Tuición técnica sobre el control de importaciones (entregan directrices y se toman decisiones no resueltas en puntos de ingreso o sitios de importación). - Tuición sobre las cuarentenas post-entrada. - Acreditación de empresas que realizan los tratamientos fitosanitarios. - Función informativa.
Controles Fronterizos	- Coordinar las directrices técnicas para que se efectúe la inspección de los pasajeros, equipajes y medios de transporte que ingresan al país. - Supervisión de los controles fronterizos. - Entrenamiento, coordinación y supervisión de los equipos de la brigada canina. - Adquisición, supervisión y mantención de los equipos de rayos X. - Capacitación y protección radiológica para los operadores de las máquinas de Rayos X - Supervisión y gestión del sistema de registro de información de Controles Fronterizos (Formulario Único de Registro de Información, FURI). - Gestión del programa de prevención de riesgos. - Diseño y gestión del programa de capacitación de funcionarios de Controles Fronterizos. - Diseño, planificación y ejecución de la Campaña comunicacional. - Elaboración y supervisión de los procedimientos aplicados en Controles Fronterizos bajo la norma ISO 9001/2000

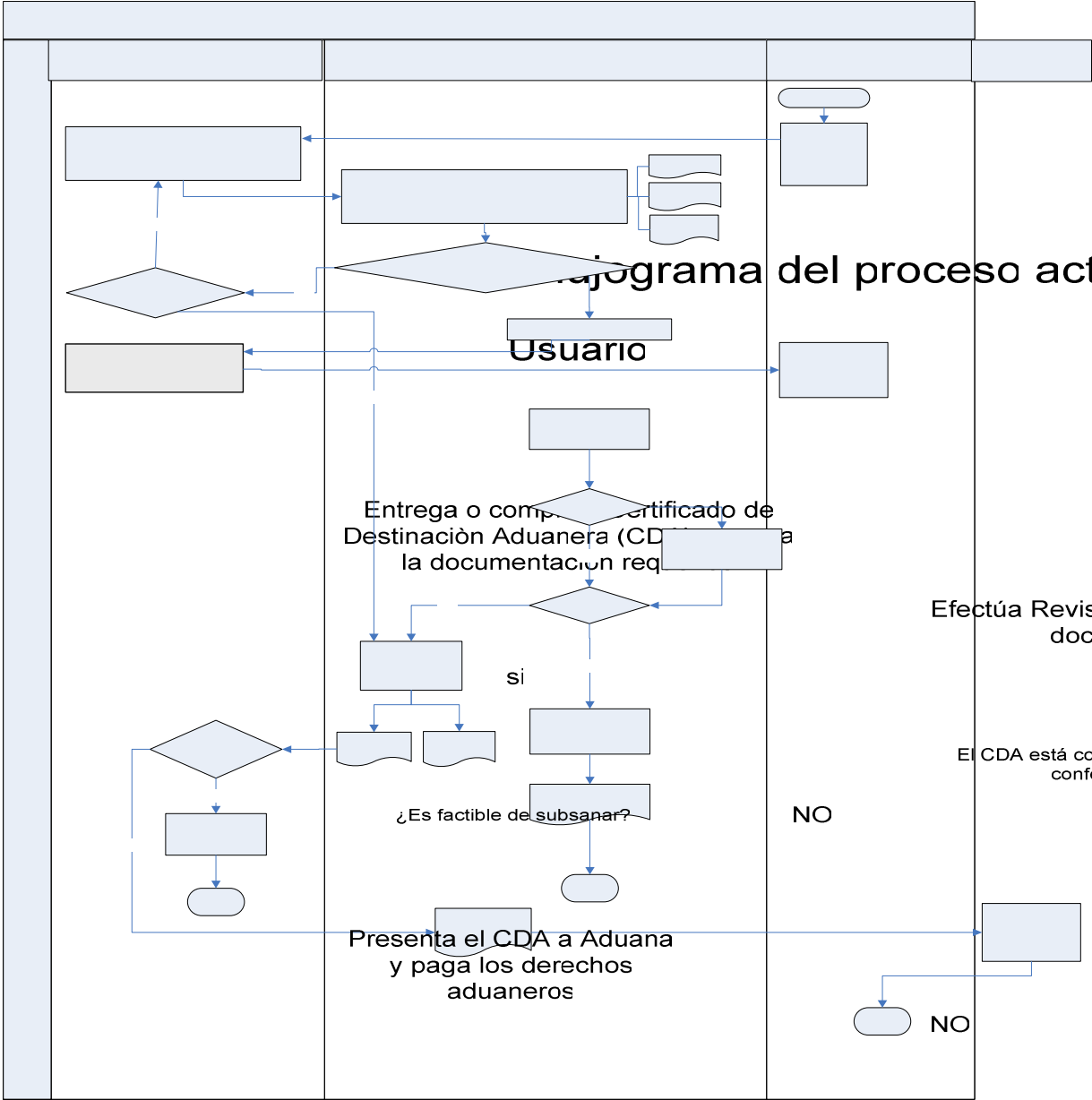
FUENTE: Elaboración propia en base a entrevistas con profesionales del SAG y a documentos oficiales de la Institución.

Figura 2



Fuente: Manual de procedimientos "Importación de plantas, productos vegetales y otros artículos reglamentados", Subdepartamento Defensa Agrícola, SAG, Ministerio de Agricultura.

Figura 3



Fuente: Manual de Procedimientos Importación Pecuarias, Subdepartamento Defensa Pecuaria, SAG, Ministerio de Agricultura.

NO

Rechazo
Producto

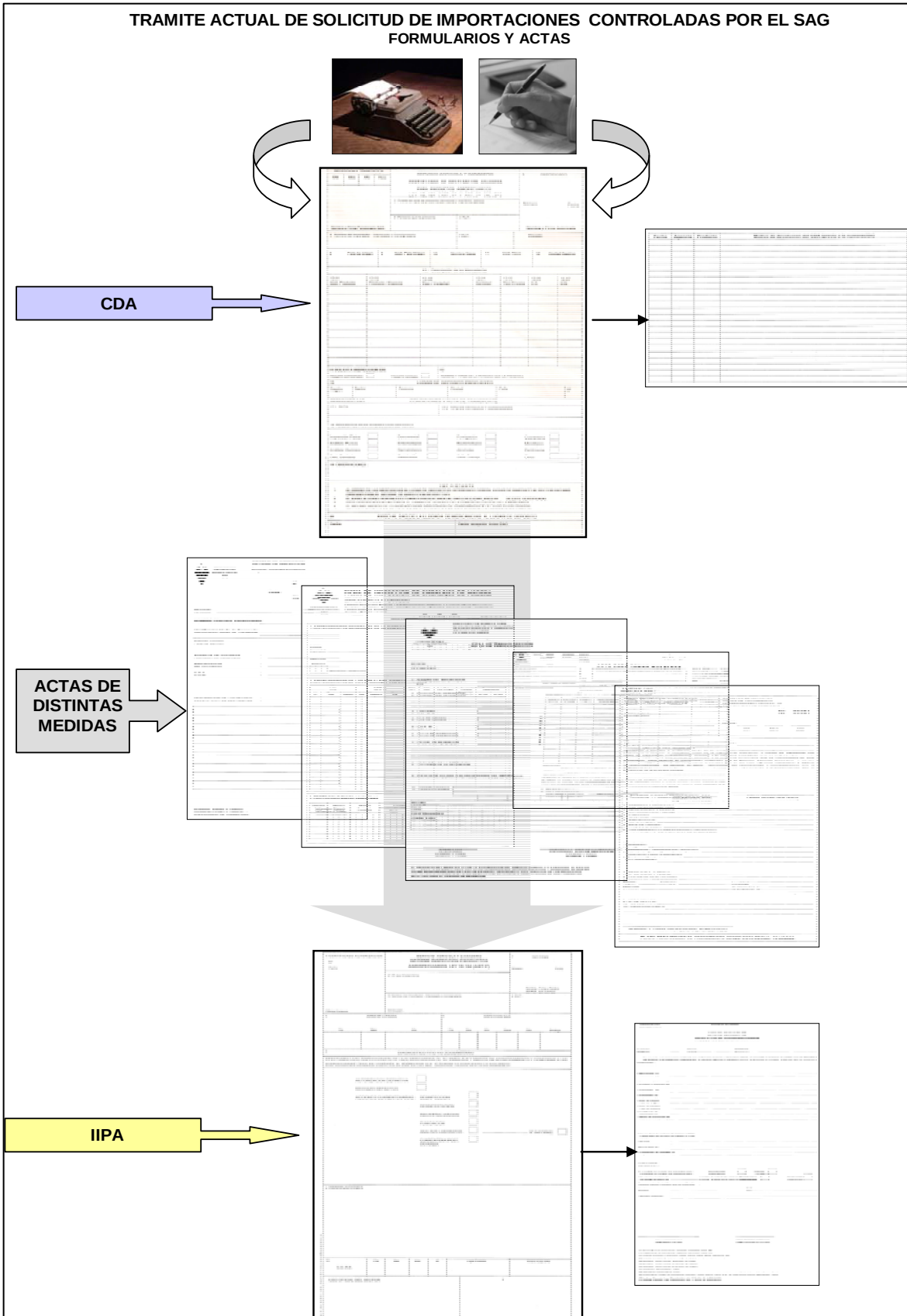
Cuadro 2. Estimación del número de CDA procesado por el SAG en el año 2008.

Regiones		2008		
		Nº CDA Agrosilvícola (a)	Nº CDA Pecuario (b)	Nº CDA Total
XV	Arica –Parinacota	3.541	425	3.966
I	Tarapacá	741	115	856
II	Antofagasta	s.i (bajo)	355	355
III	Atacáma	s.i (bajo)	s.i	s.i
IV	Coquimbo	s.i	s.i	s.i
V	Valparaíso	26.900	16459	43.359
XIII	RM (Aeropuerto)	3.600	3323	6.923
VI	B.O Higgins	-	-	-
VII	Maule	-	-	-
VIII	Bio.Bio	1.200	705	1.905
IX	Araucanía	s.i (bajo)	s.i	s.i
X	Los Lagos	s.i (bajo)	s.i	s.i
XIV	Los Ríos	-	-	-
XI	Aysén	396	s.i	396
XII	Magallanes	444	s.i	444
TOTAL		36.822	21.382	58.204

(a) Corresponde a una estimación. No incluye CDA de viñas y vinos, ni CDA de fertilizantes y plaguicidas

(b) Corresponde a número de Lotes

Figura 4



Anexo 3

DOTACIÓN Y CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LOS SITIOS DE IMPORTACION

	Bajo		Medio Bajo		Medio Alto		Alto		Sin Clasificar
--	------	--	------------	--	------------	--	------	--	----------------

N°	CONTROL FRONTERIZO	TIPO HABILITACIÓN		SITIO DE INSPECCIÓN		CARACTERÍSTICAS DEL SITIO INSPECCIÓN	FALENCIAS SITIO DE INSPECCION	TIPO DE CARGA (PRINCIPALES PRODUCTOS)	SITIOS EXTRA PORTUARIOS	CLASIFICACION CALIDAD SITIO DE INSPECCION (a)						
		TRAN-SITO	IMPOR-TACION	SI/NO	N°					B	MB	MA	A	SC		
REGION XV																
1.	Complejo Chacalluta			SI	2	▪ Antigua cámara de fumigación habilitada con mesón de revisión, puerta con malla y rampa ▪ Sitio abierto con mesones y sin resguardo.	Iluminación, mesones, resguardo con malla para la descarga de productos	Flores, porotos verdes, granos consumo, aceituna, cebolla, cucurbitáceas, orégano	0							
2.	Chungará			NO	1	▪ Rampa que está a la intemperie, sin ningún resguardo.	Rampa, iluminación, resguardo del lugar de inspección contra el viento, lluvia, nieve, nivelación del terreno, mesones de inspección.	Plátano, piña, harina de soya, maderas aserradas	0							
3.	Puerto Arica			SI	1	▪ Mesón de revisión ubicado en una rampa a la altura de la carga del camión. No tiene medidas de resguardo.	Resguardo del sitio de inspección, iluminación, mayor espacio para efectuar inspecciones	Plátano, piña, harina de soya, maderas aserradas	2							
4.	Ferrocarril Tacna-rica			NO	0	▪ No tiene	No tiene		0							
5.	Aeropuerto Chacalluta			NO	0	▪ No tiene	No tiene		0							
6.	Visviri			SI	1	▪ Rampas y mesones a la intemperie	Requiere Sitio según estándar		0							
7.	Ferrocarril Arica-La Paz			NO	0	▪ No tiene	N tiene		0							
REGION I																
8.	Puerto de Iquique			SI	2	▪ Ambos corresponden a rampas extensas con un área definida para mesones bajo techo.	Sitios sin ningún resguardo, con luz deficitaria, techos y mesones en precarias condiciones; se está implementando un laboratorio, requiriéndose cubrir los costos que de ello se derivan.	Azúcar, harina, granos),frutos frescos (plátanos, piñas), productos secos(té, canela), madera aserrada, muebles y artículos de madera, lácteos. fármacos a granel.	1							
9.	Colchane			SI	1	▪ Actualmente sólo rampa con techo, a futuro se atenderá en nuevo control con sitio implementado.	Futuro sitio contará con implementación, se deben adquirir mesones, luminarias dirigidas, ademas de elementos para implementar el laboratorio.	Productos madereros, Condimentos secos, molidos y granos tostados; gran incidencia, muy por sobre las importaciones, habria que otorgar a los tránsitos desde Bolivia a ultramar.	0							
10.	Aeropuerto Diego Aracena			NO	0	▪ No tiene y no se evalúa necesario; no se registran importaciones	No tiene	Trajes folclóricos y semillas (menores)	0							
REGION II																

N°	CONTROL FRONTERIZO	TIPO HABILITACIÓN		SITIO DE INSPECCIÓN		CARACTERÍSTICAS DEL SITIO INSPECCIÓN	FALENCIAS SITIO DE INSPECCION	TIPO DE CARGA (PRINCIPALES PRODUCTOS)	SITIOS EXTRA TUA-RIOS	CLASIFICACION CALIDAD SITIO DE INSPECCION (a)				
		TRAN-SITO	IMPOR-TACION	SI/NO	N°					B	MB	MA	A	SC
11.	Pto. Antofagasta			NO	0	■ Contenedor móvil con mesón de inspección	Sitio fijo, de acuerdo al estándar	Graneles, alpiste, plátanos, maderas	0					
12.	Pto. Angamos			NO	0	No tiene	No tiene		0					
13.	Ollagüe			NO	0	No tiene	No tiene	Torta soya	0					
14.	San Pedro de Atacama			NO	0	■ Contenedor fijo con mesón de inspección, 20 pies		Graneles, maderas, carne, flores frescas, porotos, leche, carne de pollo, etc.	0					
REGION III														
15.	Chañaral (barquito)			NO	0	■ No tiene	No tiene		0					
16.	Caldera			NO	0	■ No tiene	No tiene		0					
17.	Aeropuerto Copiapo			NO	0	■ No tiene	No tiene		0					
18.	San Francisco			No	0	■ No tiene	No tiene	Graneles	0					
REGION IV														
19.	Agua Negra			NO	0	■ No tiene	No tiene	No hay	0					
20.	Pto. Coquimbo			SI	1	■ Galpón solo techado, mesones en regular estado, sin medidas de resguardo	Sin resguardo y medidas técnicas para inspeccionar (equipamiento e infraestructura)	Principalmente graneles	0					
REGION V														
21.	Pto. Valparaíso			SI	1	■ Según Estándar	Sin falencias en equipamiento, Falencia en dotación de personal (4 téc y 2 adm.)	Carga general						
22.	Pto. Ventana			SI	1	■ Lugar con implementación y equipamiento	Sólo falta calador neumático para graneles y computador con internet	Graneles	0					
23.	Pto. San Antonio			SI	2	■ No indica	Epsa no está con implementación y equipamiento tales como mesones, vestuario, mobiliario, etc.	Carga General	3					
24.	Isla de Pascua (mataverí y policarpo toro)			NO	0	■ No tiene	No tiene	Carga general	0					
25.	El Sauce			SI	1	■ Según estándar	Sitio completamente cerrado para carnes. falta dotación.	Carga general	0					
REGION METROPOLITANA														
26.	Aeropuerto Merino Benítez			SI	1	■ Según Estándar		Flores, animales						
REGION VII														
27.	Pehuenche			NO	0	■ Paso habilitado para carga pero limitado por las condiciones viales.								
REGION VIII														

N°	CONTROL FRONTERIZO	TIPO HABILITACIÓN		SITIO DE INSPECCIÓN		CARACTERÍSTICAS DEL SITIO INSPECCIÓN	FALENCIAS SITIO DE INSPECCION	TIPO DE CARGA (PRINCIPALES PRODUCTOS)	SITIOS EXTRA POR-TUARIOS	CLASIFICACION CALIDAD SITIO DE INSPECCION (a)				
		TRAN-SITO	IMPOR-TACION	SI/NO	N°					B	MB	MA	A	SC
28.	Pto. San Vicente			SI	1	▪ Estructura techada abierta sin mesón sin luz adecuada ni resguardos	Falta completar implementación	Carga general en contenedores y granel fertilizantes, muebles de madera, menaje de casa, semillas, algodón	0					
29.	Pto. Talcahuano			SI	1	▪ Estructura techada con aberturas laterales con mesón y luz en regular estado	Falta completar implementación	Carga general en contenedores y frutas (plátano, piñas), menaje de casa	0					
30.	Pto. Penco			SI	1	▪ No tiene. solo cinta transportadora para descarga de graneles	Falta completar implementación	Carga granel fertilizantes y cereales	0					
31.	Pto. Coronel			SI	1	▪ Solo bodega sin resguardo para graneles. no hay mesones ni luz adecuada	Falta completar implementación	Carga granel cebada avena trigo	0					
32.	Pto. Lirquén			SI	1	▪ Estructura techada sin resguardo lateral sin luz adecuada, sin mesones adecuados	Falta completar implementación	Carga general en contenedores frutas, granos cereales, fertilizantes, menaje de casa, muebles de madera	0					
REGION IX														
33.	Pino Hachado			NO	0	▪ No tiene	No tiene	General, maderas, graneles, alimentos animales, etc.	0					
REGION X														
34.	Cardenal Samoré			NO	0	▪ No tiene	No tiene	General, maderas, graneles, alimentos animales, etc.	1					
35.	Puerto Montt			NO	0	▪ No tiene	No tiene	Granos, Semen	0					
REGION XIV														
36.	Hua Hum													
REGION XI														
37.	Huemules													
REGION XII														
38.	Integración Austral			NO	0	▪ No tiene	No tiene	Carga general	1					
39.	San Sebastián			SI	1	▪ No tiene implementación ni	Todas, incluso el personal no es exclusivo.	Carga general	1					
40.	Pto. Mardones			SI	1	▪ No indica	Falta mesón, iluminación, mobiliarios adecuados. se requiere baño	Carga general	0					

Fuente: Elaboración propia en base a Antecedentes SAG, DAI

Cuadro 1. Grados de Conectividad de los Sitios de Importaciones

N°	CONTROL FRONTERIZO	TELEFONO RED FIJA		FAX		INTERNET	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
REGION XV							
1.	Complejo Chacalluta					Red WAN	
2.	Chungará					Red WAN	
3.	Puerto Arica					Red WAN	
4.	Ferrocarril Tacna-Arica						
5.	Aeropuerto Chacalluta					Red WAN	
6.	Visviri					Red WAN	
7.	Ferrocarril Arica-La Paz						
REGION I							
8.	Puerto de Iquique					Red WAN	
9.	Colchane					Red WAN	
10.	Aeropuerto Diego Aracena						
REGION II							
11.	Pto. Antofagasta					Red WAN	
12.	Pto. Angamos					Red WAN	
13.	Ollagüe					Red WAN	
14.	San Pedro de Atacama						
REGION III							
15.	Chañaral (barquito)					Sin Oficina	
16.	Caldera					Sin Oficina	
17.	Aeropuerto Copiapo						
18.	San Francisco					Red WAN	
REGION IV							
19.	Agua Negra						
20.	Pto. Coquimbo						
REGION V							
21.	Pto. Valparaíso					Red WAN	
22.	Pto. Ventana						
23.	Pto. San Antonio					Red WAN	
24.	Isla de Pascua					Sin Oficina	
25.	El Sauce						
REGION METROPOLITANA							
26.	Aeropuerto Merino Benitez					Red WAN	
REGION VII							
27.	Pehuenche						
REGION VIII							
28.	Pto. San Vicente						
29.	Pto. Talcahuano						
30.	Pto. Penco					Sin Oficina	
31.	Pto. Coronel						
32.	Pto. Lirquén						
REGION IX							
33.	Pino Hachado					Red WAN	
REGION X							
34.	Cardenal Samoré					Red WAN	
35.	Puerto Montt						
REGION XIV							
36.	Hua Hum					Red WAN	
REGION XI							
37.	Huemules						
REGION XII							
38.	Integración Austral					Red WAN	
39.	San Sebastián					Red WAN	
40.	Pto. Mardones					Red WAN	

Fuente: Elaboración propia a partir de SAG, DAI

Anexo 4

OTRAS CAUSAS QUE GENERAN EL PROBLEMA QUE JUSTIFICA LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

El estudio ha identificado cuatro problemas político conceptuales que afectan la operación del sistema de inspección:

- I. Escasa valoración en Chile de la bioseguridad como componente fundamental de las sociedades contemporáneas. No existe suficiente desarrollo conceptual en torno a lo que implicará la futura “sociedad de riesgos”. Desde el punto de vista de políticas públicas, el tema “defensa” no está instalado correctamente a nivel institucional. Existe una visión fragmentada y economicista del mismo, con un acercamiento a la ciudadanía de tipo punitivo: “evite multas”. Todo ello finalmente se refleja en el actual posicionamiento comunicacional del SAG.
- II. Débil coordinación entre el SAG y las demás instituciones públicas involucradas en el proceso de importación. A nivel nacional y regional existen buenos vínculos entre el SAG, el Servicio Nacional de Aduanas, el Ministerio de Salud y el SERNAPESCA. Existe una instancia de coordinación formal a nivel nacional, pero ella funciona con una lógica fundamentalmente reactiva: enfrentar los problemas diarios de gestión. Esto mismo se reproduce a nivel regional, y luego a nivel de cada punto de control.

Los espacios abiertos de comunicación en torno del concepto de bioseguridad son escasos, y aunque existen iniciativas intersectoriales en curso (la ACHIA y la Ventanilla Única de Comercio Exterior son las más emblemáticas), no hay un programa de trabajo conjunto de mediano a largo plazo, que permita operar de manera proactiva. Cada sector tiene su propia experiencia, rica en enseñanzas. Sin embargo, hay un desarrollo desigual que dificulta objetivamente la integración operativa.

- III. Imprecisiones en el SAG acerca de la ubicación institucional del Sistema de Control de Importaciones. Actualmente, el sistema de control de carga se ubica en los Subdepartamentos Defensa Pecuaria (DPP) y Defensa Agrícola (DPAF), mientras que el control de pasajeros, equipajes y medios de transporte está en el Subdepartamento Controles Fronterizos (DAI). La visión fragmentada que tienen las distintas Divisiones y Subdepartamentos del SAG, junto a la baja relevancia histórica del tema importaciones, ha redundado en un Sistema de Control que no tiene la ubicación orgánica que se requiere para un adecuado funcionamiento. Para solucionar este tema se recomienda realizar un diagnóstico detallado, realizado en forma colegiada con los diferentes Subdepartamentos involucrados.

- IV. Existen algunas normas y procesos administrativos desactualizados o demasiado engorrosos, que a veces no dan cuenta de la realidad de cada punto de control. Existen vacíos legales que impiden un adecuado tratamiento de diversas situaciones específicas que se presentan en los puntos de control. (ver Cuadro 1)

1. Importancia política del tema bioseguridad en Chile y posicionamiento comunicacional

1.1. Diagnóstico

- El tema bioseguridad no forma parte de la agenda central del MINAGRI ni menos del gobierno.
- El tema bioseguridad ha sido escasamente conceptualizado: en el SAG hay una rica experiencia, pero sólo se “actúa” en función de los problemas diarios de gestión. También hay que decir que el tema de la bioseguridad chilena ha sido escasamente tratada por la academia.
- Existen muchas “fracturas” o discontinuidades en el sistema chileno:
 - Pasajeros/carga (dentro del SAG)
 - Agrícola-Pecuario (dentro del SAG)
 - Silvoagropecuario-Pesca-Salud Humana-Medio Ambiente (dentro del sistema institucional chileno)
 - Economía-Cultura-Medio Ambiente (conceptualización global)

Siguiendo la tendencia internacional,²⁰ es necesario superar estas fracturas conceptuales, integrando todas estas perspectivas en el concepto “bioseguridad”. Esto ayudará a la consolidación de una sola agencia especializada que norme y actúe sobre todos los ámbitos (agricultura, ganadería, pesca, salud humana, medio ambiente), tal como lo pretende la Agencia Chilena de Inocuidad de Alimentos (ACHIA), en proceso de instalación.

- Por lo anterior, el tema bioseguridad es percibido difusamente por la ciudadanía, a pesar de eventos recientes que han generado conmoción pública (p. ej: influenza porcina)

²⁰ Roger Beale et al. *One Biosecurity. A working partnership, The Independent Review of Australia's Quarantine and Biosecurity Arrangements. Report to the Australian Government, September 2008*; *Protect New Zealand. The biosecurity Strategy for New Zealand, August 2003*; *Biosecurity New Zealand, Strategic Plan, MAF, 2007*; Ministère de l'Agriculture. *Importation d'aliments, d'animaux et de végétaux: sécurité sanitaire et conformité aux règles communautaires*. Memorandum présenté au Conseil de Ministres, France.

- Esto comienza a cambiar: existe una mayor sensibilidad entre los jóvenes, lo cual cambia el escenario en el que ya está actuando la autoridad.
- Existe una presión biológica creciente, que es consecuencia del proceso de globalización.
- También influye el proceso de cambio climático, que alterará al comportamiento de pestes y enfermedades.
- El tema es cada vez más complejo, desde el punto de vista científico (como lo denota la reciente crisis de influenza porcina) y operacional (como lo denotan la frecuencia creciente de eventos sanitarios que ha enfrentado Chile en los últimos años)
- Todos estos antecedentes obligan al gobierno a anticiparse y a promover un cambio

Resultado: estos factores configuran una situación en la que se aprecia poca atención política (salvo en situaciones de crisis), baja valoración social (el tema sólo convoca a especialistas en sanidad) y bajos presupuestos dentro del SAG.

1.2. Diagnóstico comunicacional

- En los últimos años el SAG ha montado una fuerte campaña de comunicación pública, que ha sido efectiva sobre la ciudadanía. Valorando estos avances, se perciben las siguientes limitaciones:
 - Está centrada sólo en los pasajeros (que ingresan al país).
 - Predomina un enfoque economicista: está centrada en la defensa de las exportaciones sectoriales (tema que no tiene mayor sentido para los extranjeros que ingresan al país, ni para segmentos importantes de la población nacional).
 - Tiene un fuerte enfoque punitivo (“evite multas”).
 - La campaña coloca todos sus esfuerzos en buscar resultados en el corto plazo: se apela al control y a la coacción (multas), más que a la cooperación y el compromiso a largo plazo de los usuarios. No hay una conexión de la campaña con las necesidades y los deseos de las personas.
 - No están presentes la bioseguridad, el medio ambiente, los paisajes y la cultura chilena como activos-país a proteger.
 - Se desaprovecha la ocasión de generar emociones positivas, que sean funcionales a la estrategia de imagen-país.

Todas estas opciones pudieron tener sentido en los inicios de la campaña comunicacional realizada por el SAG, luego del inicio del sistema de multas con pago inmediato, que dicho sea de paso constituyó un gran avance

institucional.²¹ Sin embargo, es necesario avanzar hacia un cambio de enfoque, tal como lo ha planteado recientemente el Director del SAG.²²

1.3. Estrategia

¿Como lograr un nuevo posicionamiento del tema bioseguridad? Se propone una estrategia coherente, centrada en los siguientes ejes de trabajo:

- Cambiar el enfoque de la campaña comunicacional (pasar a una etapa 2), abriendo la línea argumental a los temas de biodiversidad y medio ambiente, así como a la preservación de la cultura local (indígena), sin por ello eliminar la mantención del patrimonio fito y zoonosanitario, que es consustancial a la misión del SAG. En este enfoque deben tener un espacio importante los elementos punitivos y económicos ya desarrollados por el SAG, pero es necesario introducir nuevos argumentos, que sean más comprensibles y “amables” para los usuarios.

Esta campaña también debe orientarse hacia nuevos segmentos de población. Se trata de que toda la ciudadanía se haga responsable de la bioseguridad del país.

- Sistematizar las experiencias chilenas acumuladas en el área de la bioseguridad, promover una reflexión conceptual. Es necesario realizar un análisis de los eventos que ya han ocurrido, de manera de sacar las lecciones del caso y de construir una tradición que permanezca en el tiempo. También es necesario realizar análisis prospectivos de eventos que podrían ocurrir (por ejemplo, que implica la reaparición de la fiebre aftosa o de la EEB en Chile), de modo de anticiparse a los problemas y contar con escenarios ya delineados para enfrentar crisis sanitarias.
- Profundizar la realización de *benchmarks* con otros países, aprender de la gestión de sus sistemas de control, de las experiencias y lecciones que se extraen de los eventos sanitarios que han ocurrido en el extranjero.
- Promover líneas y proyectos de investigación que le den sustento científico a las decisiones tomadas por la autoridad.
- Abrir nuevos espacios públicos de discusión, de carácter multisectorial y multidisciplinario: talleres, seminarios, medios de comunicación, sistemas de consulta *on line*. Mejorar el diálogo con las ONG, empresas, gremios, científicos, gobiernos regionales, comunidades locales.
- Promover la realización de auditorías independientes, de modo de darle la máxima transparencia a la operación del sistema

²¹ Ley 20.275 del 3 de julio de 2008.

²² El Mercurio, 17 de mayo de 2009

- Hacer participar a los actores (*stakeholders*) en la gestión del sistema de inspección a través de consejos consultivos, comités de expertos y otras instancias de diálogo y coordinación.
- Incentivar a la ciudadanía a reportar casos de pestes o enfermedades sospechosas (*"New Zealand it's our place to protect"*).



Enfoque con énfasis en la biodiversidad, el medio ambiente, el paisaje y la cultura de Nueva Zelanda. No es sólo la economía (aunque es muy importante)



Enfoque económico y punitivo

Thanks

FOR DECLARING
OR DISPOSING AT
OUR BORDERS.

WE COUNT ON YOU
TO HELP PROTECT
NEW ZEALAND.

The pests and diseases that travellers might bring in could cause millions of dollars in damage to our environment and economy. So thank you for declaring or disposing of risk items when you arrive in New Zealand – you're doing a great job to help protect our beautiful country. Please spread the word to your friends and family coming from overseas so we can count on their help, too.

Find out more at
www.biosecurity.govt.nz.

DECLARE OR DISPOSE
IT IS NEW ZEALAND LAW



**BIOSECURITY
NEW ZEALAND**

NEW ZEALAND. IT'S OUR PLACE TO PROTECT.

New Zealand Government

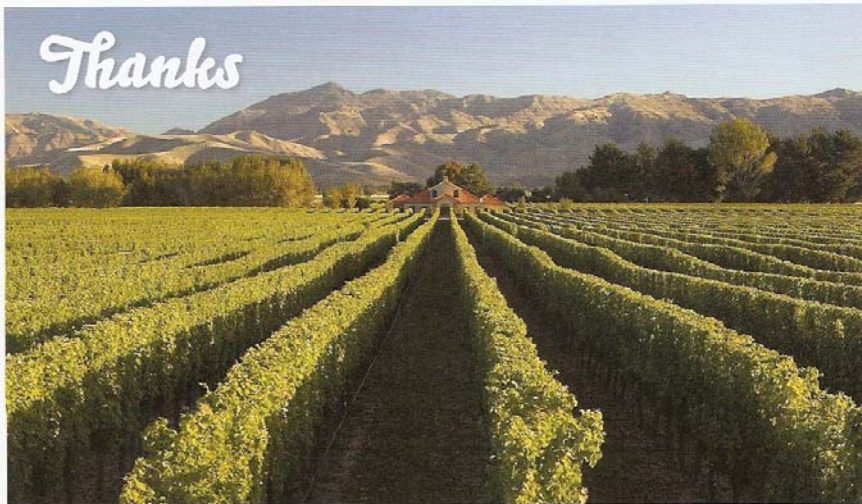
Thanks





Thanks

Thanks



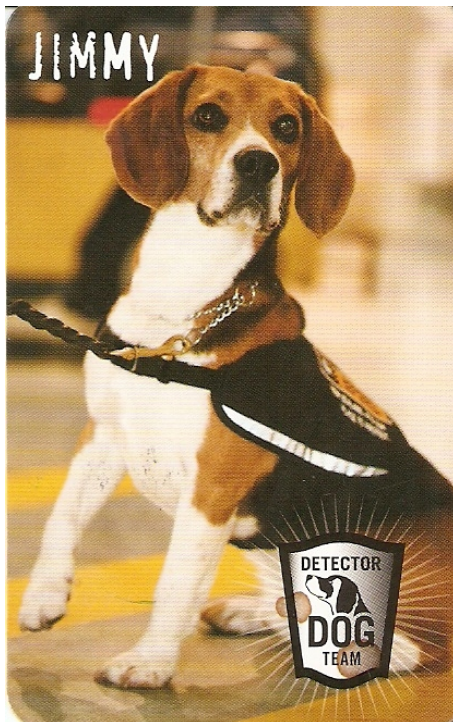
Enfoque amplio: económico, paisaje rural, biodiversidad. Apelación a un compromiso de largo plazo por parte de los usuarios

Emociones Negativas



Declare los productos de origen animal
o vegetal al ingresar a nuestro país
EVITE MULTAS.

Comprometámonos con Chile, país libre de plagas y enfermedades.



Name: Jimmy
Born: 02.01.03
Post: Auckland International Airport.
Favourite Smell: Fresh plant stuff
Weirdest Sniff-out:
Flowers pressed in a book
Handler: Donna Young



Doggie Description:
Jimmy is a
hardworking and
fun kinda dog!



NEW ZEALAND. IT'S OUR
PLACE TO PROTECT.



July 2008

Tarjeta entregada a los
usuarios en el aeropuerto
de NZ. Emociones
positivas, cercanía a los
usuarios

2. Coordinación interministerial

Los problemas de coordinación entre grandes organismos siempre son complejos, y lo son todavía más si se trata de organismos públicos que operan en diferentes sectores del quehacer de un país.

Todos los actores consultados señalaron que existían muchos problemas de coordinación entre organismos públicos, y que normalmente los problemas se resolvían gracias a las relaciones de confianza existente entre los funcionarios y/o directivos de las instituciones directamente vinculadas al proceso de control en fronteras. La relación entre organismos normalmente es buena, los problemas se resuelven, pero existe una fuerte demanda sobre los servicios públicos, que determina un comportamiento básicamente reactivo. Todos los actores consultados señalaron que es necesario generar espacios de dialogo más estratégico, que haga posible una programación común en base a una visión de largo plazo.

Con todo, se identifican las siguientes iniciativas multisectoriales conducentes a mejorar la coordinación:

- Las Comisiones Binacionales, TLC/ACE, Grupos de Trabajo, Grupos Técnicos, Comités de Fronteras, Reuniones bilaterales, Planes de Acción y otras instancias orientadas a resolver temas bilaterales obligan a que éstos se enfrenten en forma integrada: conexiones terrestres, complejos fronterizos, intercambio energético, comercio, migraciones, temas aduaneros, transporte, sanidad, medio ambiente, entre otros ámbitos de integración.
- En este marco opera el Programa de Complejos Fronterizos del Ministerio del Interior. Este incide sobre el Componente Infraestructura de esta propuesta sólo en forma indirecta, pues el Programa del Ministerio del Interior está enfocado hacia los grandes complejos fronterizos que han sido priorizados en forma bilateral.
- Comité de Controles Fronterizos: instancia de coordinación a nivel nacional integrada por: MINREL, Servicio Nacional de Aduanas, SAG, SERNAPESCA, MINSALUD y otras instituciones.

De las entrevistas realizadas se desprende que no existen instancias operativas que operen formalmente en todas las regiones, ni menos en todos los puntos de control. Existen muchas situaciones específicas: en algunos casos existen instancias formales pero no funcionan en forma sistemática, en otros se opera en forma informal, a través de reuniones bilaterales o de grupos de trabajo.

- Agencia Chilena de Inocuidad de Alimentos, en donde ya existe un equipo profesional interministerial que está implementando una agenda concreta de trabajo, en paralelo a la tramitación del proyecto de ley que crea este organismo.
- La Ventanilla Única de Comercio Exterior (www.portalcomercioexterior.cl). iniciativa es coordinada por Aduanas e involucra a 18 instituciones públicas.

Es importante consignar que la implementación del Sistema Informático Integral (Componente 2 de esta propuesta) es un importante paso para fortalecer a la Ventanilla Única de Comercio Exterior, dado el rol central jugado por el SAG en el proceso de importación de mercancías.

Entre otras repercusiones, la implementación del Sistema Informático Integral implicará suprimir el IIPA, decisión que ya ha sido aprobada por la Dirección Nacional del SAG. Este instrumento sólo existe en SAG, lo que genera una discontinuidad, pues el Servicio Nacional de Aduanas y el Ministerio de Salud sólo usan el CDA. El Sistema Informático Integral considerará ahora a un CDA que pasa por distintos estados, en donde el actual IIPA será conceptualizado como un CDA cuya inspección física ha sido realizada y aprobada. Dar este paso será un aporte para consolidar el proyecto de Ventanilla Única.

3. Localización del tema sitios de importación en la estructura institucional del SAG

En el transcurso del presente informe se ha señalado la conveniencia de clarificar quién debe tener la tuición del tema control de importaciones, por cuanto ello hoy no está claro en la estructura interna del SAG.

Se hizo un primer análisis acerca de este tema con las tres Divisiones involucradas, identificando los pro y los contra de diversos modelos de operación. Considerando la complejidad de este tema, y a solicitud de la Dirección del SAG, se acordó que éste debía ser estudiado con mayor detalle en las instancias internas del SAG en los próximos meses, razón por la cual se excluyó finalmente de este informe.

4. Falencias de las normas administrativas que regulan el sistema de inspección de importaciones

Se señaló en el análisis del problema que existían también problemas legales y administrativos que incidían en la operación y en el nivel de vulnerabilidad del sistema de inspección. En el Cuadro 1 se señalan aquellos que parecen ser los más relevantes, cuando se hacen las consultas al SAG y a otros actores involucrados.

CUADRO 1. OTROS PROBLEMAS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS DETECTADOS

Problema detectado	Comentarios
Los <i>containers</i> rechazados por el SAG no son reenviados al lugar de origen por el importador y son abandonados en las zonas portuarias	Existen vacíos legales para obligar al importador a reenviar o a destruir la carga interceptada. No se puede aplicar el criterio del remate de Aduanas, pero hay un problema biológico que en este caso impide hacerlo. En la ZEAL y en El Sauce (concesiones privadas) este problema no ocurre por cuanto se le cobra al importador por un <i>container</i> retenido en el recinto.
Se utiliza un CDA por operación de importación	Cada operación puede realizarse a través de diversos medios de transporte, que incluso llegan a la frontera en momentos distintos. Este problema es más frecuente en el transporte terrestre: hay operaciones que pueden involucrar a 5 o a 20 camiones. Hay algunos de ellos que pasan la frontera, pero posteriormente se descubre
Incineradores	Debe definirse una política mas precisa para externalizar estos servicios.
Horarios de los funcionarios	Existen diferentes regímenes laborales de los servicios públicos involucrados, lo que implica diferentes horarios del personal, entre otras materias. Hay momentos en que el el Servicio Nacional de Aduanas está atendiendo al público, pero el SAG (u otro servicio) no lo hace, por restricciones legales y/o presupuestarias. No existe un régimen laboral único para todos los agentes que operan en la barrera de control (frontera).
Fumigaciones	Son realizadas en lugares lejanos de las zonas primarias, por lo que en muchos casos existe riesgo de liberación de plagas en el viaje hacia los sitios habilitados.
Distintas normas entre localidades	No se le permite a una Agencia de Aduana realizar el ingreso por otro puerto por ejemplo, debiendo realizar todo el proceso de solicitud del CDA y anular el obtenido en otro punto (por ejemplo San Antonio y Valparaíso).

Fuente: Elaboración propia, en base a entrevistas a funcionarios y directivos del SAG, SNA, SERNAPESCA, MINSALUD, así como a agentes del sector privado

CUADRO 1. OTROS PROBLEMAS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS DETECTADOS (cont.)

Problema detectado	Comentarios
Forma de Pago CDA	Pago de sólo un cheque por Agencia de Aduana (San Antonio), genera problemas contables a las Agencias para pagar CDA de distintos clientes. Existen distintas formas de pago en localidades. Pago CDA en forma manual (boleta) demora el proceso (San Antonio) Pago sólo con efectivo o cheque limita la gestión y demora el proceso.
Inexistencia de manuales operativos	No hay manual de operación que le sirva a los funcionarios para informarse de cómo operar.
Falta de Normativa Administrativa	No existe una norma administrativa única que homogenice elementos como mismos horarios en las oficinas SAG, formas de pago, protocolos de atención, etc.
Falta de Tarifario único	No hay claridad ni igualdad entre las tarifas a cobrar de los distintos puntos de control, ni hay claridad en cuanto a los costos y formas de cálculo del costo de las habilitaciones. Sería muy útil tener un tarifario único, para saber de antemano el costo al importador.
Inexistencia de documentos de respaldo	No se entregan recibos de inspección, o constancia documental que permita respaldar la participación en un proceso de revisión por si hay alguna divergencia.
Falta de manual de normativas	Problema que el cliente debe saber la normativa y presentar documentos y muchas veces no la sabe, no teniendo donde recurrir más allá de navegar en la página web o preguntar a los profesionales del SAG si estos están disponibles.

Fuente: Elaboración propia, en base a entrevistas a funcionarios y directivos del SAG, SNA, SERNAPESCA, MINSALUD, así como a agentes del sector privado

CUADRO 2. BENCHMARK INTERNACIONAL: CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE INSPECCIÓN

INDICADOR	Chile	Nueva Zelanda	Australia
ASPECTOS GENERALES			
- Cifras de comercio internacional: Exportaciones silvoagropecuarias totales (millones de \$; año 2008) - Importaciones silvoagropecuarias totales (millones de \$; año 2008)	8.117.726 2.385.285	7.962.283 (a) 1.605.068 (a)	11.877.929 (b) 5.004.341 (b)
Personal	234 ©	Aproximadamente 1.000 profesionales y técnicos a tiempo completo y parcial (d).	3.300
Presupuesto	Sólo considera presupuesto SAG: \$ 150 millones (carga) \$ 7.000 millones (pasajeros)	Presupuesto de MAFB para la bioseguridad del país: \$ 60.995 millones (d)	\$A 353 millones (US\$ 272 millones), equivalentes a: \$ 152.143 millones (e)
- Pasajeros inspeccionados al año - Pasajeros detenidos por ingreso de productos no autorizados	8,1 millones s.i.	9,2 millones s.i.	11,5 millones (al menos el 81% de los pasajeros que llegan vía aérea sus equipajes son inspeccionados por rayos X y sometidos a la brigada canina). Aproximadamente 0,4 millones de detenciones por ingreso de productos no permitidos (f).

Notas: (a) Fuente: Statistics New Zealand, 2009. <http://www.stats.govt.nz/default.htm>; tipo de cambio dólar neozelandés = \$339 (Banco Central de Chile, mayo 2009).

(b) Fuente: Australian Bureau of Statistics, 2009. <http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/DetailsPage/5368.0Mar%202009?OpenDocument>; tipo de cambio dólar australiano = \$431 (Banco Central de Chile, mayo 2009).

© Mucho personal del SAG trabaja sólo parcialmente en control de pasajeros y de cargas (son multifuncionales). Se estima que 234 funcionarios destinan más del 50% de su tiempo a la inspección de cargas de importación.

(d) Fuente: Profile New Zealand Biosecurity, 2008. <http://www.biosecurity.govt.nz/biosec/org>; tipo de cambio dólar neozelandés = \$339 (Banco Central de Chile, mayo 2009).

(e) Tipo de cambio dólar australiano = \$431 (Banco Central de Chile, mayo 2009).

(f) Corresponde a la temporada 2005/2006. Fuente: Ernst & Young, 2007. Review of Quarantine Border Security: Strategies and Policies. August, 2007.

CUADRO 2. BENCHMARK INTERNACIONAL: CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE INSPECCIÓN (cont.)

INDICADOR	Chile	Nueva Zelanda	Australia
ASPECTOS GENERALES			
Número de CDA inspeccionados cada año	60.000	No corresponde	No corresponde
Número de <i>containers</i> inspeccionados cada año	No corresponde (g)	500.000 aproximadamente	1,9 millones (el 100% de los que llegan se inspeccionan).
Número de <i>containers</i> retenidos cada año	s.i.	s.i.	0,4 millones fueron retenidos durante la temporada 2005/2006 (19%) (f).
Ítems de correo (<i>courier</i>) controlados cada año	s.i. (Chile sólo inspecciona si el manifiesto de carga explicita un origen agrícola o pecuario, o si hay casos sospechosos)	42 millones (h) (100% de los que llegan son inspeccionados).	150 millones (100% de los que llegan son inspeccionados).
Ítems de correo (<i>courier</i>) retenidos cada año	s.i.	0,08 millones abiertos por considerarlos riesgosos (h).	0,1 millones (0,07%) (f).
Medios de transporte inspeccionados cada año	1.256.000	s.i.	13.000 (sólo barcos; 100% de los que llegan son inspeccionados).
Número de artículos cuarentenarios interceptados en los aeropuertos cada mes	3.166	32.867 (h)	45.000
Porcentaje de estos artículos que no son declarados	s.i.	s.i.	25,5%

Notas: (f) Corresponde a la temporada 2005/2006. Fuente: Ernst & Young, 2007. Review of Quarantine Border Security: Strategies and Policies. August, 2007.

(g) Chile no inspecciona sólo *containers* (existen múltiples posibilidades: camiones, barcos graneleros, otros)

(h) Ministry of Agriculture and Forestry, 2007/2008. Annual Report.

CUADRO 2. BENCHMARK INTERNACIONAL: CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE INSPECCIÓN (cont.)

INDICADOR	Chile	Nueva Zelanda	Australia
- Enfoque general - Tipo de institucionalidad (lógica conceptual) - Enfoque comunicacional (campañas públicas dirigidas a pasajeros y sociedad en general)	Fragmentado, discontinuo Sectorial: existen al menos cuatro agencias que tienen responsabilidades de inspección: SAG, SERNAPESCA, MINSALUD, Servicio Nacional de Aduanas Economicista, punitivo	Continuo, unificado Integrada en torno del concepto "bioseguridad": una agencia especializada inspecciona todos los ámbitos (agricultura, ganadería, pesca, salud humana, medio ambiente) (i) Abierto a temas económicos y de biodiversidad. Amable y ciudadano	Continuo, unificado Integrada en torno del concepto "bioseguridad": una agencia especializada inspecciona todos los ámbitos (agricultura, ganadería, pesca, salud humana, medio ambiente) (j) Abierto a temas económicos y de biodiversidad Amable, ciudadano
NIVEL OPERATIVO			
- Número de puntos de inspección (sitios) - Tipo de puntos de inspección - Nivel de exposición (presión biológica) - Monto de la multa	53 Terrestre, aéreo, marítimo Muy alta (k) Entre US\$ 215 y US\$ 2.050, que corresponden a: Entre \$ 121.690 y \$ 1.160.300 (l)	5 Sólo aéreo y marítimo Media Entre los \$NZ 200 y sobre los \$NZ 100.000, que corresponden a: Entre \$ 67.800 y sobre \$ 33 millones. Incluso existen penas de cárcel (m)	8 Sólo aéreo y marítimo Media \$ A 220 que corresponden a: \$ 94.820 (n)

Notas: (i) En rigor son dos instituciones: MAFBNZ (normas) y New Zealand Food Safety Authority (inspección)

(j) En rigor son dos instituciones: Biosecurity Australia (normas) y AQIS (inspección)

(k) La mayor presión que soporta Chile se debe a su localización geográfica (países vecinos con muchos problemas sanitarios) y al hecho de que Australia y NZ son excedentarios en casi todos los productos silvoagropecuarios, vale decir, importan muy poco

(l) Tipo de cambio dólar australiano = \$431 (Banco Central de Chile, mayo 2009)

(m) Tipo de cambio dólar americano = \$566 (Banco Central de Chile, mayo 2009).

(n) Tipo de cambio dólar neozelandés = \$339 (Banco Central de Chile, mayo 2009)

CUADRO 2. BENCHMARK INTERNACIONAL: CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE INSPECCIÓN (cont.)

INDICADOR	Chile	Nueva Zelanda	Australia
COMPONENTES DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO			
• Informatización	Formularios en papel Se hacen consolidados nacionales traspasando a planillas Excel	Sistema en red transaccional	Sistema en red transaccional
• Capacitación	Cursos puntuales y escasos; no existe un programa sistemático y formalizado	Programa de alto nivel en cada punto de ingreso	Programa de alto nivel en cada punto de ingreso
• Normas técnicas	Se norma producto por producto Mucha presión por normar (o)	Hacen análisis globales (perfilan) y luego norman	Hacen análisis globales (perfilan) y luego norman
• Infraestructura	Desigualdad entre puntos de control	Alto estándar en todos los puntos de control	Alto estándar en todos los puntos de control

Notas: (o) De acuerdo a lo señalado por funcionarios del SAG, en Chile existe presión de los importadores para que el SAG haga nuevas normas. Los informantes de Australia y NZ consultados señalan que ellos lo hacen lentamente y sin presiones (existen razones comerciales para avanzar a ritmo lento: menos TLC, entre otras causas)

ANEXO 4-A

ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1. Recursos Humanos

1.1. Objetivos específicos

Mejorar las capacidades del recurso humano para la toma de decisiones en el proceso de inspección de importaciones controlados por el Servicio Agrícola y Ganadero

1.2. Estrategia de solución

Componente 1: Sistema de Capacitación

Se propone un sistema de capacitación estructurado sobre la base de una combinación de tres instrumentos:

- a. Un sistema de jornadas presenciales orientado a los inspectores y supervisores que realizan la función de inspección de las importaciones controladas por el SAG. El sistema presencial se organizará sobre la base de tres macrozonas del país, más la Región de Valparaíso²³, y al interior de cada macrozona se definirá uno o más puntos para la realización de cada evento, donde se concentrará al personal a capacitar. En la etapa de implementación se realizará 1 jornada de actualización (año 2010), y posteriormente en régimen, se establecerá 2 jornadas presenciales al año por macrozona, de 2 días de duración cada una. Cada jornada de actualización se repetirá en las cuatro zonas definidas.
- b. Un sistema de actualización y capacitación a distancia, basado en una plataforma e-learning que se combinará con las jornadas de actualización presenciales. El sistema contempla 3 etapas: en la primera se llevará a cabo el diseño y construcción, donde entre otros aspectos se definirá y elaborará los cursos y módulos de aprendizaje articulándolos con los contenidos de las jornadas presenciales; en la segunda etapa se pondrá en marcha un piloto en dos de las cuatro zonas definidas, que preliminarmente se han definido como la macrozona norte y la región de Valparaíso; finalmente en la etapa de régimen se extenderá hacia todas las regiones del país.
- c. Manual Técnico de apoyo al reconocimiento de plagas y enfermedades que afectan a los productos agrícolas, el cual se pondrá a disposición de todo el personal que se desempeña en las tareas de inspección de las importaciones agrícola en los sitios de control. El Manual contempla una descripción básica de las plagas cuarentenarias, acompañado de material gráfico para el reconocimiento de daños en los productos y el agente causal asociado.

²³

La Región de Valparaíso operará en forma independiente dado el alto número de funcionarios que se desempeñan en las labores de inspección de importaciones.

Metodología y temáticas

El sistema contempla una articulación entre un esquema presencial y un esquema de capacitación a distancia, de manera que en conjunto permitan un reforzamiento y complementación de los temas y contenidos que interesa desarrollar.

Las jornadas presenciales se llevarán a cabo en base a exposiciones utilizando materiales audiovisuales; éstas se complementarán con la entrega de material escrito y trabajos prácticos para algunos de los temas a tratar. La elaboración y presentación de los contenidos estarán bajo la responsabilidad de personal del SAG del nivel central que se desempeña en las áreas de normativa y control fronterizo dependientes de las divisiones de Protección Agrícola, Protección Pecuaria y Asuntos Internacionales.

La capacitación a distancia opera con un esquema de tutorías, donde los alumnos ingresan a los módulos de aprendizaje en horarios flexibles y se establece un sistema de preguntas y respuestas que son abordadas por el tutor en tiempo real bajo horarios preestablecidos, o en horarios diferidos. La propuesta contempla la externalización del servicio hacia empresas especializadas en el ramo, estableciendo una contraparte técnica al interior de la institución (Divisiones Técnicas) para supervisar tanto la etapa de diseño y construcción, como la posterior operación y mantención del sistema.

Tanto las jornadas presenciales como el sistema a distancia contempla la realización de evaluaciones que permitan tanto a los alumnos como al sistema establecer el nivel de aprendizaje alcanzado.

Las temáticas a abordar contemplan los siguientes aspectos:

- La normativa que regula el ingreso de productos controlados por el SAG
- Los procedimientos de inspección; criterios de aceptación y rechazo; manejo de documentación
- Record de intercepción
- Manejo del sistema informático (sistema de CDA electrónico; sistema informático integral; buscador de productos y requisitos)
- Métodos de muestreo e identificación de plagas y enfermedades (sólo para la inspección agrícola)
- Transgénicos y régimen de cuarentena post-entrada

2. Sistema Informático Integral

2.1. Objetivo específico

Disminuir los tiempos de respuesta y perfeccionar los registros y trazabilidad del proceso de importaciones controladas por el SAG, mediante la informatización interactiva del proceso en todas sus etapas

2.2. Estrategia de solución

La estrategia de implementación de una plataforma informática transaccional contempla tres etapas:

2.2.1. Etapa 1 (2009)

Considera (i) la construcción e implementación de un CDA Electrónico Básico y (ii) el levantamiento y optimización de procesos y requerimientos para la construcción de un Sistema Informático Integral.

a.1. Sistema CDA Electrónico Básico

Consiste en construir y poner en marcha con carácter piloto una solución informática rápida de un CDA Electrónico Básico. Ello permitirá que los importadores, a través de las Agencias de Aduana, efectúen en línea su solicitud de CDA y que el SAG responda a estas solicitudes también en línea.

Este Plan Piloto –que se desarrollará con recursos del presente proyecto (recursos aportados por DIPRES más aporte propio de Qualitas AC) y que se desarrollará e implementará en el periodo marzo-agosto 2009, permitirá realizar un avance sustantivo en el levantamiento y optimización de los procesos vinculados a la solicitud y aprobación de las importaciones, logrando articular mejor los procedimientos silvoagrícolas y pecuarios y alinearse de mejor manera con los procesos aduaneros. En este sentido, el Piloto sentará las bases para el desarrollo del Sistema integral. Simultáneamente, dará una solución inmediata a dos puntos cruciales del proceso, estos son: (i) permitir a las Agencias de Aduana e importadores efectuar una Solicitud de CDA en línea; (ii) permitir al SAG el procesamiento de las Solicitudes en línea, el registro de las decisiones adoptadas, y el procesamiento y consolidación de la información a nivel agregado.

i. Los principales alcances del Sistema CDA Electrónico Básico:

- Considera el proceso de Importación de Productos. No considera: (i) Productos en tránsito; (ii) Reingreso de Productos de Exportación; (iii) Reexportación de productos chilenos; (iv) Gestión de acuerdos y tratados (se incluirá en Sistema Integral).

- Considera el ingreso en línea de la Solicitud CDA por parte de las Agencias de Aduanas. No considera el ingreso escaneado de los documentos (certificados zoofitosanitarios, otros) (se incluirá en CDA ampliado o Sistema integral).
 - Considera consignar en línea los principales resultados del proceso de control (revisión documental e inspección técnica) y poder efectuar un seguimiento de los estados del CDA (por parte del solicitante y por parte del SAG). No considera incluir Actas completadas por el Sistema (actas de rechazo, destrucción, etc). (se incluirá en el Sistema integral)
 - Considera estar alineado conceptualmente con Aduana. No considera interactuar informáticamente con Aduanas ni con Portal Comercio Exterior (se incluirá en Sistema integral).
 - Considera incorporar como Usuario del Sistema a (i) las Agencias de Aduanas (se inscriben) y (ii) al SAG, los cuales tendrán claves para acceder a algunas o todas las etapas del CDA (Solicitud, Revisión Documental, Inspección física). Ello implica que los Importadores “directos” (personas naturales o jurídicas que importan menos de US\$ 1.000 y no lo hacen a través de una Agencia de Aduana) deberán ingresar su Solicitud de CDA a través de un funcionario del SAG.
 - Considera entregar listados formateados de Países, productos, requerimientos documentales, entre otros. No considera vincular Países-Productos-Requerimientos documentales (filtros, se incluirá en CDA Ampliado o Sistema Integral)
- ii. **Optimizaciones de proceso, procedimientos, solicitud y registro de información estructurantes del Sistema CDA Electrónico Básico** (más detalle en Anexo 6)

En el CDA Electrónico Básico se ha optado por introducir solamente parte de las modificaciones que se requieren, dejando para el desarrollo del Sistema Integral aquellas que requieren ser consensuadas con los otros actores públicos y privados involucrados.

- Se elimina el Informe de Inspección de Producto Agropecuario (IIPA). Se reemplaza por el concepto de CDA en distintos estados (solicitud, con revisión documental terminada, con revisión física terminada). Un CDA tiene un número único en sus distintos estados.

Esta modificación es indispensable para poder ulteriormente conectarse informáticamente con el sistema de “Ventanilla Única de Comercio Exterior” del Ministerio de Economía. En efecto, las otras instituciones involucradas (Aduana, Salud y SERNAPESCA) manejan solamente el concepto de CDA.

- Se mantiene la posibilidad de trámite anticipado (en el Sistema integral, se evaluará la pertinencia y factibilidad de aceptar solamente trámite con mercancía)
- Se mantiene la posibilidad que Aduana entregue la Declaración de Ingreso (DIN) y reciba derechos aduaneros con un CDA en estado “Revisión Documental Terminada” (no se obliga a revisión física terminada). (En el Sistema Integral, se obligará a Revisión física terminada para que Aduana entregue DIN).
- Se hace un CDA distinto según: (i) Importador (ii) Producto Silvoagrícola / Pecuario (iii) país de origen. En un CDA se puede inscribir varios productos, siempre y cuando son todos productos silvoagrícolas o bien todos pecuarios y provienen todos de un mismo país de origen. La revisión documental y física se efectúa en forma independiente para cada producto, pudiendo cada uno de ellos ser objeto de medidas y decisiones diferentes (aprobado, pendiente, rechazado). En el Sistema integral, se evaluará la factibilidad y pertinencia de exigir un CDA distinto para cada producto importado.
- Se mantienen las actuales grandes categorías de productos manejadas por el SAG. Estas son: (a) CDA Silvoagrícola: (i) Productos agrícolas y silvícolas; (ii) Viñas y vinos; (iii) Plaguicidas y fertilizantes; (b) CDA Pecuario: (i) Productos y subproductos de origen animal; (ii) Animales vivos y huevos fértiles; (iii) Productos farmacéuticos de uso veterinario; (iv) Insumos destinados a la alimentación animal; v) semen y embriones.
- Se concibe como un mismo producto, una mercancía que cumple en forma simultánea: (i) Pertenece a una misma especie (y a veces variedad); (ii) Tiene una misma condición de procesamiento (fresco, congelado, etc.); (iii) Está amparado bajo un mismo certificado zoofitosanitario

a.2. Diseño del Sistema Integral

En el segundo semestre del año 2009, se efectuará el análisis, levantamiento y optimización de procesos y requerimientos para la construcción del Sistema Informático Integral del proceso de importaciones en su conjunto. Para ello, el SAG efectuará un llamado a licitación pública cuya Bases Técnicas incorporarán los avances del CDA Electrónico Básico. El SAG cuenta con los recursos necesarios en su presupuesto 2009 y se prevé que este estudio concluirá a final del año 2009:

2.2.2. Etapa 2 (2010)

Considera: (i) Ampliación y perfeccionamiento del CDA Electrónico (CDA Ampliado); (ii) Desarrollo del Sistema Informático Integral del proceso de control de importaciones.

b.1. Sistema CDA Electrónico Ampliado

En una segunda etapa, se propone incorporar un conjunto de elementos que son indispensables agregar para contar con una Sistema CDA totalmente funcional. Por la complejidad informática y/o técnica de estos elementos, éstos quedan fuera del alcance presupuestario y temporal del presente proyecto y su tratamiento requiere de recursos adicionales, tal como se indica en el cuadro “Propuesta Uso de Recursos Financieros” más adelante.

Los principales elementos a ser incorporados en el CDA Electrónico Ampliado son:

- Escaneado de documentos que deben acompañar la Solicitud de CDA. Ello permitirá al solicitante no tener que desplazarse a la Oficina SAG y agilizará el procesamiento por parte del SAG.
- Disponibilidad de Actas al interior del sistema (actas de rechazos, solicitud de reembarque, destrucción, entre otros). Permitirá agilizar los procedimientos, disminuir los tiempos e informar en línea a los otros involucrados (SAG Regional y Central, Agencias de Aduana, Aduana)
- Firma digital que permita certificar los documentos SAG (Aprobación CDA).
- “Filtros” en el sistema que vinculen País de origen - Producto - Requisitos documentales: ello permitirá evitar el ingreso de Solicitudes que no corresponden, y mejorar la calidad documental de las otras. Ello disminuirá el costo para los importadores (pago de solicitud de CDA que no corresponden) y los tiempos de procesamiento para el SAG. Construir estos filtros obliga a hacer una revisión exhaustiva de las normas según países y productos y requiere de una actualización periódica del sistema.
- Importador directo como Usuario. Se incorporará en forma gradual como usuario del Sistema con entrega de una clave a todas las personas jurídicas y naturales que efectúan importaciones sin acudir a Agencia de Aduanas.

b.2. Construcción del Sistema Informático Integral

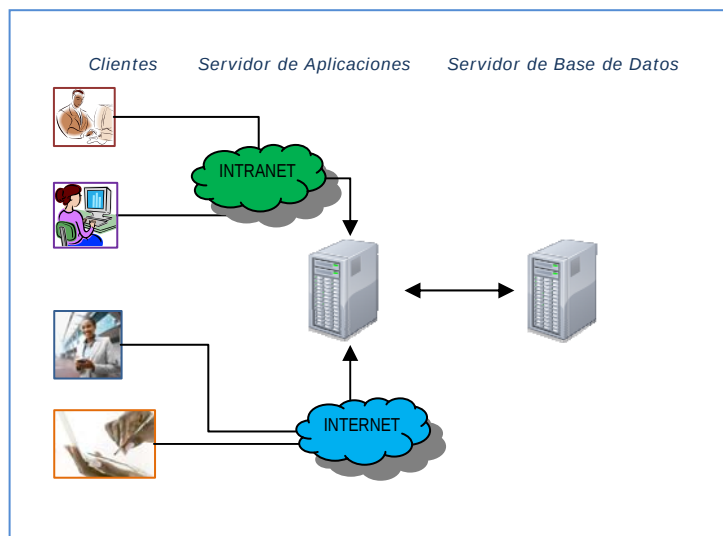
A partir del levantamiento de procesos y requerimientos realizados en la etapa anterior, se efectuará el desarrollo del Sistema Informático integral del proceso de importaciones en su conjunto. Para ello, el SAG efectuará un llamado a licitación pública a inicios del año 2010 y se prevé contar con la solución construida a final del año 2010 o inicios del 2011 (10 meses requerido para el desarrollo).

Los principales elementos que distinguen el Sistema Integral del CDA Electrónico dicen relación con su integralidad intra e interinstitucional, lo cual implica, entre otros:

- Considera todos los procesos del Sistema de Importaciones, incluyendo: (i) Importación de Productos silvoagropecuarios; (ii) Productos en tránsito; (iii) Reingreso de Productos de Exportación; (iv) Reexportación de productos chilenos; (iv) Gestión de acuerdos y tratados.
- Es parte de la plataforma informática del SAG, integrándose con los otros sistemas informáticos de la institución en explotación.
- Se integra con las otras instituciones, en particular con Aduana, a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.
- Incorpora todos los procesos y procedimientos técnicos-administrativos y sus resultados (resultados de análisis de laboratorio, medidas de tratamiento o cuarentena, medidas de reembarque o destrucción, entre otros).

La solución está basada en una arquitectura de 3 capas: Cliente – Servidor de Aplicación – Servidor de Base de datos, tal como se grafica a continuación:

El Sistema se concibe como un sistema incremental (se puede agregar y/o modificar subsistemas). La interfase de usuario será a través de un browser y generado para .NET. La Base de Datos será Oracle. Los usuarios del SAG podrán conectarse a la aplicación vía Intranet, y la información recopilada en terreno será capturada mediante PDA. Los usuarios externos deberán conectarse vía Internet.



2.2.3. Etapa 3 (2011 y siguientes)

En el 2011, se efectuará la puesta en marcha de Sistema Integral con una marcha blanca en un punto del país y la integración sucesiva de todos los otros puntos según una priorización establecida en el diseño lógico y físico del Sistema.

3. Nomas Técnicas

3.1. Objetivos específicos

Optimizar el proceso de elaboración y actualización de las normas técnicas que regula las importaciones silvoagropecuarias del SAG.

3.2. Estrategia de solución

El fortalecimiento de las Unidades Normativas presentes en los Subdepartamentos Defensa Pecuaria (SDP) y Defensa Agrícola (SDA) del SAG, tiene como objetivo optimizar el proceso de elaboración y actualización de las normas técnicas que regula el ingreso de productos silvoagropecuarios de competencia SAG.

A continuación se describe la propuesta de mejoramiento considerando la etapa de ejecución:

3.2.1. Etapa de Diseño

- a) Diseño de una Unidad Normativa al interior del Subdepartamento Defensa Pecuaria (SDP).

En el caso del SDP, se propone el diseño de una Unidad Normativa (UN) permanente que actuará como Secretaría Técnica del actual Comité Técnico. Esta UN será la responsable de elaborar los borradores de exigencias sanitarias (ES) y presentarlos al Comité Técnico, instancia que seguirá siendo la responsable de revisar, comentar y sancionar las ES y normas técnicas respectivas.

En términos generales, esta UN estará integrada por 2 profesionales especialistas y con experiencia en áreas como normativas, análisis de riesgo, epidemiología, laboratorio, terreno y comercio internacional. Dado el perfil profesional y la expertise requerida, se propone que los integrantes de la UN, sean los profesionales que actualmente trabajan en la elaboración de normas. Estos profesionales tendrán una dedicación exclusiva (100% de su jornada laboral).

Adicionalmente y para evitar desequilibrios en la carga laboral al interior del SDP, se propone la contratación permanente, a honorarios, de 2 profesionales de menor experiencia. Estos nuevos profesionales apoyarían las distintas áreas de trabajo del SDP, tales como el seguimiento de la actualidad sanitaria mundial, la evaluación de servicios sanitarios extranjeros, el reconocimiento del estatus sanitario de distintos países, apoyo en el entrenamiento de funcionarios que trabajan en los puntos fronterizos de ingreso de carga (jornadas de actualización del personal operativo), entre otras. Para esto se requerirá la definición del perfil de los nuevos profesionales, la elaboración de los términos de referencia específicos y su concurso público.

En términos operativos, el diseño de esta Unidad Normativa será encargado a una empresa consultora externa, a través de una licitación pública. Este proceso tendrá una duración de seis meses (primer semestre del año 2010), contados desde la elaboración de los términos de referencia específicos hasta la entrega final del informe. El producto de este estudio será el diseño de la Unidad Normativa del Subdepartamento Defensa Pecuaria, el cual deberá incluir:

- La elaboración del Manual de Funciones de la Unidad Normativa.

- La elaboración del Reglamento de la Unidad
 - Un diagnóstico detallado de las necesidades y problemas que enfrentará la Unidad Normativa, grado de desactualización de las normas técnicas, carga de trabajo a asumir, tiempos requeridos, entre otros.
 - Una priorización de las necesidades de actualización/elaboración de normas técnicas atrasadas.
 - Un plan de acción de corto y mediano plazo que permita enfrentar el retraso asumido.
- b) Reforzamiento de la Unidad de ARP y Normativa del Subdepartamento Defensa Agrícola.

En el caso del SDA, que ya cuenta con una Unidad de ARP y de Normativa, se propone la contratación a honorarios, en forma permanente y con dedicación exclusiva, de 2 profesionales especialistas (un entomólogo y un fitopatólogo) que apoyen el trabajo de la Unidad.

Dado que el perfil de los 2 profesionales requeridos está claramente definido (no se requiere un mayor análisis al respecto), durante la etapa de diseño del programa se procederá a la redacción de los términos de referencia necesarios, al concurso de los cargos y a la contratación de los nuevos profesionales, lo que significa la instalación física de los profesionales (oficina, escritorio y equipamiento), su conexión a internet e intranet y la definición y comunicación de sus actividades y responsabilidades.

c) Diseño de un Centro de Documentación Científica.

Otro ámbito de modernización que incluye la propuesta y que es común a ambos subdepartamentos, es disponer de un sistema de soporte científico – técnico permanente. Esto se traduce en suscripciones a publicaciones especializadas, en disponibilidad de claves de acceso a programas científicos on line y a bases de datos internacionales. Con esta información, se creará un Centro de Documentación Científica actualizado y disponible en un 100% para todos los profesionales que trabajan en el área.

En la primera etapa, se pretende diseñar dicho Centro y definir su ubicación en la intranet del SAG, de manera de hacerlo disponible para todos los profesionales involucrados. Adicionalmente, se identificarán las fuentes de información nacionales e internacionales que nutrirán el Centro.

d) Diseño de un Programa de Actividades de Pre-frontera

En todo sistema cuarentenario las acciones de pre-frontera son relevantes para hacer análisis de riesgos de alta calidad, así como para generar normas adecuadas a cada situación y así estar preparados para enfrentar las emergencias sanitarias que surgen en países que comercian con Chile. Estas acciones pasan por la realización *in situ* de evaluaciones y auditorías de servicios veterinarios, de

auditorías de sistemas de inspección y certificación de productos de exportación, hasta evaluaciones generales (por país o zona geográfica) de su condición sanitaria. Las actividades realizadas en los controles fronterizos y sitios de importación constituyen por tanto la última barrera de mitigación del riesgo asociado al proceso importador.

En tal perspectiva, durante esta etapa se diseñará un programa de actividades de pre-frontera a realizar por funcionarios del SAG, el cual se basará en los análisis de riesgo y en la información sanitaria mundial manejada por la institución. Este programa se realizará en forma selectiva, sólo cuando existan situaciones que ameriten la visita del SAG, procurando lograr la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos.

3.2.2. Etapa de Implementación

- a) Puesta en marcha de la Unidad Normativa al interior del Subdepartamento Defensa Pecuaria.

A partir del segundo semestre del año 2010, la Unidad Normativa recién creada deberá comenzar su funcionamiento en forma de marcha blanca, coordinando su accionar con el Comité Técnico. Adicionalmente, se contratarán los 2 nuevos profesionales definidos para apoyar el quehacer del SDP, lo que significa su instalación física (oficina, escritorio y equipamiento), su conexión a internet e intranet y la definición y comunicación de sus actividades y responsabilidades.

- b) Unidad de ARP y Normativa del Subdepartamento Defensa Agrícola en funcionamiento regular.

En la etapa de implementación, la Unidad de ARP y Normativa estará funcionando de manera regular, con los dos nuevos profesionales ya interiorizados en su labor al interior de la unidad y asumiendo eficientemente las actividades que les fueron encomendadas.

- c) Implementación del Centro de Documentación Científica.

Durante la etapa de implementación, el Centro de Documentación Científica será instalado al interior de la intranet del SAG, estando disponible para todos los profesionales involucrados. Así mismo, el 75% de las fuentes de información identificadas para nutrir el Centro estarán contratadas (pago de suscripciones) y disponibles.

- e) Implementación del Programa de Actividades de Pre-frontera

En esta etapa se procederá a realizar el programa de visitas definido en la fase anterior. Los antecedentes técnicos recabados en estos viajes serán utilizados por ambas unidades normativas del SAG para la elaboración de análisis de riesgos y de normas técnicas.

3.2.3. Etapa de Régimen

- a) Funcionamiento regular de la Unidad Normativa al interior del Subdepartamento Defensa Pecuaria.

A partir del segundo semestre del año 2011, la Unidad Normativa del SDP estará consolidada y funcionando de manera regular, actuando como Secretaría Técnica del Comité el cual se encontrará sesionando de manera regular.

- b) Unidad de ARP y Normativa del Subdepartamento Defensa Agrícola con funcionamiento mejorado.

Al igual que en el caso de la Unidad Normativa del SDP, se espera que a partir del segundo semestre del año 2011, la Unidad de ARP y Normativa del SDA estará consolidada en su nuevo orden y funcionando de manera mejorada.

- c) Centro de Documentación Científica consolidado.

Durante la etapa de régimen el Centro de Documentación Científica tendrá el 100% de las fuentes de información identificadas contratadas (pago de suscripciones) y disponibles para los profesionales involucrados.

- d) Programa de Actividades de Pre-frontera

Durante la etapa de régimen el Programa de Actividades de Pre-frontera operará en forma regular, haciéndose los ajustes del caso en función de la realidad sanitaria mundial.

4. Infraestructura

4.1. Objetivo específico

Disponer de infraestructura adecuada y del personal necesario para hacer las labores de inspección física en todos los puntos de control de cargas de importación.

4.2. Estrategia de solución

El problema de infraestructura ha sido analizado desde el punto de vista de la bioseguridad: más allá de las comodidades del personal del SAG para hacer las inspecciones físicas (que también influye en la calidad del servicio), existen requisitos técnicos mínimos para hacer esta función.

Para el diseño de la estrategia de solución, en conjunto con el SAG, se determinaron seis requisitos técnicos mínimos que debían cumplir todos los sitios de inspección del país. :

- Recintos cerrados para evitar la diseminación de insectos
- Mesones de inspección, iluminación y equipos de observación
- Áreas refrigeradas para no afectar la cadena de frío en las cargas que lo requieran.
- Sitios de descarga para facilitar la operación de los inspectores y la brigada canina
- Áreas para el desplazamiento de los vehículos de carga

A las instalaciones que sólo cumplan con estos requisitos se les denominó Módulo Básico de Infraestructura. Para definir sus especificaciones técnicas se aprovechó la experiencia de un módulo piloto de bajo costo (construido a partir de *containers*), instalado en el Aeropuerto Merino Benítez en 2008, que ha funcionado correctamente. Sobre la base de este piloto y de otras cotizaciones, se determinó que cada módulo tiene un costo aproximado de \$ 28.060.000.²⁴

La estrategia de implementación apunta a cerrar una brecha constituida por 25 puntos de control en donde las inspecciones se realizan al aire libre, en muy malas condiciones (categorías Bajo y Medio Bajo). La propuesta contempla tres etapas:

- Etapa 1 (2009): construcción e instalación de cinco (5) módulos de inspección de cargas en los puntos de control. Esta etapa es considerada una fase de diseño, pues en ella se ajustarán las especificaciones técnicas del módulo estándar ya implementado por el SAG a la realidad de cada punto de inspección. Los recursos presupuestarios de esta etapa provienen del presupuesto 2009 del SAG.
- Etapa 2 (2010): construcción e instalación de diez (10) módulos de inspección de cargas en los puntos de control.
- Etapa 3 (2011): construcción e instalación de diez (11) módulos de inspección de cargas en los puntos de control.

²⁴ Las especificaciones técnicas y el costeo de este Módulo Básico se presentan en el Anexo 8.

5. Cuadro sintético

<i>Componente 1: Sistema de Capacitación</i>				
	Institución (1)	Etapas Diseño	Etapas Implementación	Etapas de régimen
Objetivo(s)	Dotar al SAG de un sistema de actualización y capacitación para el personal adscrito a la función de inspección de importaciones controladas por el SAG	Diseñar un sistema de jornadas presenciales, una plataforma e-learning, y un manual técnico para el reconocimiento de plagas y enfermedades.	Poner en operación el sistema de jornadas presenciales de actualización y capacitación, el sistema de e-learning y colocar a disposición del personal el Manual Técnico de apoyo	Consolidar el sistema presencial de jornadas de actualización y capacitación Poner en operación a escala nacional el sistema de actualización y capacitación bajo una plataforma e-learning
<i>Producto(s) y/o resultados</i>	El SAG cuenta con sistema continuo de actualización de conocimientos y criterios para el personal adscrito a la función de inspección de importaciones	Sistema de Jornadas Presenciales diseñado Sistema de actualización y capacitación e-learning diseñado Material técnico de apoyo al reconocimiento de plagas y enfermedades diseñado y elaborado por una entidad externa	4 jornadas de actualización implementadas en dos macrozonas del país (norte y Valparaíso) Sistema de actualización y capacitación e-learning operando en 2 zonas país 90 ejemplares de material técnico de apoyo al reconocimiento de plagas y enfermedades reproducido y distribuido en los puntos de inspección	8 jornadas anuales de actualización implementadas en cuatro macrozonas del país (norte, Valparaíso, centro sur y sur), para inspectores y supervisores Sistema de actualización y capacitación e-learning operando a escala nacional
<i>Tiempo de duración</i>		6 meses	12 meses	2012 en adelante

Componente 2: Sistema informático integral				
	Institución: SAG	Etapas Diseño	Etapas Implementación	Etapas Régimen
Objetivo	Disminuir los tiempos de respuesta y perfeccionar los registros y trazabilidad del proceso de importaciones controladas por el SAG, mediante la informatización interactiva del proceso en todas sus etapas	Diseñar el sistema de CDA electrónico Diseñar el sistema informático integral	Implementar el sistema CDA electrónico en todas las oficinas de sector y sitios de importación Implementar el Sistema integral en todas las oficinas SAG del país y sitios de importación	Mantener el sistema integral Elaborar reportes con distintos niveles de agregación (por país de origen, productos, puntos de ingresos, otros)
Producto 1	Sistema interactivo CDA electrónico funcionando	Sistema CDA electrónico Básico diseñado Sistema CDA electrónico Ampliado diseñado	Sistema CDA electrónico Básico implementado Sistema CDA electrónico Ampliado implementado	Sistema CDA electrónico funcionando Elaboración de reportes
Tiempo de duración		CDA básico: 2 meses (2009) CDA ampliado: 4 meses (2010)	CDA básico: 1 mes (2009) CDA ampliado: 4 meses (2010)	Hasta 2012 (Etapas de Régimen del Sistema Integral)
Producto 2	Sistema Informático Integral funcionando	Diagrama de flujo y formularios con procedimientos optimizados y conectados con Aduanas Diseño lógico y físico de la plataforma tecnológica Solución informática construida	Sistema Integral implementado en todas las oficinas del SAG y sitios de importación	Sistema integral funcionando en todo el país Reportes elaborados
Tiempo de duración		11 meses (45 semanas)	4 meses	A partir del 2º semestre del 2011

Componente 3: Fortalecimiento de las unidades normativas				
	Institución (es)	Etapas Diseño	Etapas Implementación	Etapas Régimen
Objetivo (s)	Optimizar el proceso de elaboración y actualización de las normas técnicas que regulan las importaciones gestionadas por el SAG.	Diseñar una Unidad Normativa (UN) al interior del Subdepartamento Defensa Pecuaria (SDP) que apoye el accionar del Comité Técnico ya existente.	Poner en marcha la Unidad Normativa del SDP y reforzar el funcionamiento de la Unidad de Análisis de Riego de Plagas y Normativa del Subdepartamento Defensa Agrícola.	Fortalecer y consolidar el funcionamiento de las unidades normativas de los SDP y SDA.
Productos y/o metas	Sistema normativo que regula las importaciones gestionadas por el SAG actualizado y perfeccionado.	a) UN del SDP diseñada. b) Unidad de ARP y Normas Técnicas reforzada con la contratación de 2 nuevos profesionales que se integran a esta unidad. b) Centro de documentación científica diseñado.	a) UN del SDP funcionando en marcha blanca. b) Unidad de ARP y Normas Técnicas reforzada y en funcionamiento regular. c) Centro de documentación científica operativo al interior de la intranet, con acceso libre y permanente al 75% de las fuentes de información nacionales e internacionales identificadas.	a) UN del SDP consolidada. b) Funcionamiento mejorado de la Unidad de ARP y Normas Técnicas del SDA. c) Centro de documentación científica consolidado y con acceso libre al 100% de las fuentes de información nacionales e internacionales identificadas.
Tiempo de duración		6 meses	12 meses	A partir del segundo semestre del año 2011

Componente 4: Infraestructura				
	Institución: SAG	Etapas Diseño	Etapas Implementación	Etapas Régimen
Objetivo	Disponer de infraestructura adecuada para hacer las labores de inspección física en todos los puntos de control.	Ajustar las especificaciones técnicas del Módulo Básico ya implementado (AMB) por el SAG a la realidad de cada punto de inspección	Compra de los módulos e instalación en los puntos de control	Funcionamiento módulos en los puntos de control
Producto	20 Módulos de inspección instalados	Proyectos con especificaciones técnicas 5 Módulos instalados	20 Módulos instalados	20 Módulos funcionando
Tiempo de duración	30 meses en total	6 meses	24 meses	

ANEXO 5

FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE NORMAS DEL SAG

Mientras que el **Subdepartamento Defensa Pecuaria (SDP)** trabaja con normas técnicas o exigencias sanitarias genéricas, el **Subdepartamento Defensa Agrícola (SDA)** utiliza un enfoque normativo distinto al del SDP, por razones técnicas fundadas. Siguiendo las normas internacionales, el SDA opera a través de la realización de un Análisis de Riesgo de Plagas (ARP) para cada producto que requiere ser internado, vale decir, caso a caso, considerando especie vegetal, presentación del producto, uso propuesto y país de origen, lo cual se traduce en una norma técnica específica. Esta metodología es utilizada tanto para el establecimiento de requisitos fitosanitarios de productos que no se encuentran regulados como también para la actualización de requisitos fitosanitarios ya establecidos.

En el **Subdepartamento Defensa Pecuaria (SDP)** trabajan 7 médicos veterinarios (5 a contrata, 1 a honorarios y 1 de planta) más una secretaria. Este equipo debe desarrollar todas las actividades propias del Subdepartamento (todo lo que tiene que ver con “de la frontera hacia fuera” y con los puntos de ingreso) guiándose por una organización laboral definida por ellos mismos.

Actualmente, la elaboración de las exigencias sanitarias es realizada por un Comité Técnico (CT) conformado por los 7 profesionales del SDP y, eventualmente, expertos invitados externos al SAG, siendo el quórum mínimo para sesionar el de 5 profesionales. Este Comité sesiona en forma mensual y de manera extraordinaria según la demanda de elaboración y/o actualización de ES específicas. Cada sesión dura en promedio de 2 a 3 horas, siendo necesarias de 8 a 10 sesiones para elaborar y sancionar una exigencia sanitaria (ES). Si bien, hay una repartición de tareas entre los profesionales integrantes del CT previo a cada sesión, existe una gran brecha en términos de experiencia y capacidad entre los integrantes del CT y su Presidente²⁵, que determina que el trabajo sea desarrollado casi mayoritariamente por este último.

El plazo que transcurre desde la creación/actualización de una exigencia sanitaria hasta la publicación de la norma técnica respectiva (resolución) en el Diario Oficial, puede fluctuar entre un par de meses²⁶ y 2 años, aproximadamente, con un promedio de 8 a 12 meses. Este periodo incluye: a) creación de un borrador de exigencia sanitaria por parte del CT (promedio de 5 meses); b) consulta interna

²⁵ Médico Veterinario que trabaja hace 35 años en el SAG y que ha pasado por diversas divisiones y departamentos. Tiene una amplia experiencia de terreno, de laboratorio y en la elaboración de exigencias sanitarias.

²⁶ En el caso de la actualización de una exigencia sanitaria que sea considerada facilitadora del comercio internacional y que, por lo tanto, es priorizada en la lista, no va a consulta pública nacional ni a notificación a la OMC, previo a la publicación en el Diario Oficial.

SAG del borrador (alrededor de 15 días); c) envió a la División Jurídica del SAG (plazo que puede llegar a los 5 meses); d) consulta pública nacional y notificación a la OMC (máximo 2 meses, con posibilidad de prórroga); elaboración de la exigencia sanitaria final que incorpora todos los comentarios recogidos, pasa nuevamente por la División Jurídica del SAG para su sanción final, es firmada por el Director Nacional del SAG y se publica en el DO.

En el **Subdepartamento Defensa Agrícola (SDA)** existe una unidad especializada en la realización de Análisis de Riesgo de Plagas (ARP) y elaboración de las normas técnicas. Dicha unidad está integrada por 8 ingenieros agrónomos (4 a contrata, 3 a honorarios y 1 de planta), de los cuales 5 se especializan en realizar ARP (2 de ellos tienen post grados ad hoc), mientras que los 3 restantes elaboran las normas técnicas.

Los 8 profesionales que trabajan en la realización de los ARP y la elaboración de las normas técnicas, tienen una experiencia técnica de aproximadamente 5 años, sumado a la solidez y confianza necesarias para la toma de decisiones que pueden impactar fuertemente la bioseguridad y economía del país. En opinión de los profesionales de la Unidad, esta situación se convierte en una fuerte brecha, en términos de capacidades técnicas, para los profesionales nuevos que pudieran eventualmente apoyar la labor. Adicionalmente, no existe un programa de formación y/o capacitación de los profesionales que trabajan en la Unidad.

En la actualidad, la elaboración de una norma técnica, desde la recepción de la información necesaria para realizar el ARP hasta su publicación en el DO puede tardar desde 6 meses hasta 2 años o más en el caso de la necesidad de incluir un Plan de Trabajo con el país solicitante (incorporación de condiciones de producción, elaboración u otro, que requiera negociación entre ambos países, Chile - importador; en la actualidad representan el 10% de las solicitudes). El proceso incluye: a) realización del ARP que tarda en promedio 3 semanas, con 2 profesionales especialistas (entomólogo y fitopatólogo), trabajando 8 horas diarias; b) elaboración de la norma técnica borrador, etapa en la que trabajan 3 profesionales y que con dedicación exclusiva demoran un mínimo de 1 semana; c) revisión por parte de la Unidad Normativa de la División Jurídica del SAG, la cual puede durar desde 3 hasta 6 meses en el caso de incluir modificaciones.; d) consulta pública nacional y notificación a la OMC (máximo 2 meses, con posibilidad de prórroga); elaboración de la norma técnica definitiva que incorpora todos los comentarios recogidos, pasa nuevamente por la División Jurídica del SAG para su sanción final, es firmada por el Director Nacional del SAG y se publica en el DO (plazo 7 días).

En la actualidad, debido al número de solicitudes y a la limitación en recursos humanos para realizar la labor, se ha priorizado dar respuesta a las solicitudes de ingreso de nuevos productos, sin embargo, no se ha priorizado análisis para la actualización de requisitos.

Tanto el SDP como el SDA, no cuentan con suficiente soporte científico que apoye la elaboración de las exigencias sanitarias y los ARP. No existen recursos para la suscripción a revistas científicas, ni acceso a fuentes de información on line u otros. Esta situación obliga a la espera de información suministrada por terceros (país solicitante, universidades, institutos científicos, expertos, etc.) con ritmos y tiempos completamente distintos a los de los subdepartamentos.

Anexo 6

PROCEDIMIENTO Y FORMULARIOS DEL CDA ELECTRÓNICO BASICO

I. General

El proceso se divide en 3 grandes etapas:

1. Solicitud de CDA (la hace el importador en forma directa o a través de la Agencia de Aduana)
2. Revisión documental del CDA (la hace el SAG)
3. Inspección física de los productos del CDA (la hace el SAG) que culmina con la Aprobación (con o sin medidas intermediadas) o Rechazo del producto

	Quien la hace	Unidad de análisis	“Botón” de entrada	Información a llenar
Solicitud CDA	Importador en forma directa o a través de la Agencia de Aduana	Se debe llenar una solicitud distinta según: - Importador - Producto silvoagrícola o Producto pecuario - País de Origen Por tanto un mismo Importador puede presentar una sola solicitud con varios productos siempre y cuando estos productos son todos agrosilvícolas o bien todos pecuarios y provienen de un solo país de origen	1. Crear una Solicitud CDA 2. Revisar y modificar una Solicitud CDA ya creada 3. Consultar Estado Solicitud y resultados	Ver Formulario 1
Revisión Documental	SAG	Cada uno de los Productos de una Solicitud. En caso de un CDA Silvoagrícola se acepta productos pendientes (subsaneables documentalmente) En caso de un CDA Pecuario no se acepta productos pendientes. Se exige un nuevo CDA	1. Solicitudes CDA a evaluar documentalmente 2. Solicitudes CDA en proceso de revisión 3. Solicitudes CDA revisadas	Ver Formulario 2
Inspección física y decisión	SAG	Cada uno de los Productos de una Solicitud. En una misma solicitud se puede aprobar un producto y rechazar otro.	1. Solicitudes CDA a evaluar en las condiciones físicas de sus productos 2. Consultar los resultados	Ver Formulario 3

II. Etapa 1: Solicitud de Certificación de Destino Aduanera (CDA)

1. **Quien llena:** la Agencia de Aduana o el SAG (para el importador directo)
2. **Cuántas solicitudes se llenan:** Se llena una Solicitud distinta según: (i) Tipo Producto (Agrícola / Pecuario); (ii) País de origen

3. Información a completar

FORMULARIO 1: Solicitud de CDA	
0. OPCIONES DE ENTRADA	
Tipo Producto	<i>Silvoagrícola / Pecuario</i>
País de origen	<i>Se despliega listado con Nombre país y código</i>
Región del país	<i>No es obligatorio llenarlo. Se despliega un listado de Estados/Dptos...por país y También se puede introducir texto.</i>
1. Antecedentes de la Solicitud	
El sistema lo llena sólo	
N°	<i>El sistema asigna el número. Es único a nivel nacional. Es correlativo de 1 a n y se agrega al final del Número correlativo un código que indique la Región, el punto de ingreso, y año (N° inteligente)</i>
Fecha y hora de solicitud	<i>El sistema asigna la fecha y hora del "envío"</i>
Tipo de trámite	<i>Anticipado / Normal</i>
2. Antecedentes del importador/agencia de Aduana	
El solicitante lo llena	
Tipo de solicitante	<i>Agencia de Aduana / Importador directo</i> - Cuando es Agencia de Aduana, el solicitante llena los antecedentes de la Agencia + los antecedentes del Importador que la Agencia representa - Cuando es Importador directo, el solicitante llena solamente los Antecedentes del Importador y el sistema repite esta información en "Agencia de Aduana"
Nombre de la Agencia de Aduana	<i>Las Agencias de Aduana se inscriben lo que permite construir el listado con los antecedentes. Se llena sólo cuando digita su RUT</i>
RUT Agencia de Aduana	<i>El solicitante lo digita</i>
Dirección Agencia de Aduana	<i>Las Agencias de Aduana se inscriben lo que permite construir el listado con los antecedentes. Se llena sólo cuando digita su RUT</i>
Dirección electrónica Agencia de Aduana	<i>Las Agencias de Aduana se inscriben lo que permite construir el listado con los antecedentes. Se llena sólo cuando digita su RUT</i>
Teléfono Agencia de Aduana	<i>Las Agencias de Aduana se inscriben lo que permite construir el listado con los antecedentes. Se llena sólo cuando digita su RUT</i>
Nombre Importador	
RUT Importador	
Dirección electrónica Importador	<i>Se llena sólo cuando importa en forma directa, no hay Agencia de Aduana</i>
Teléfono Importador	<i>Se llena sólo cuando importa en forma directa, no hay Agencia de Aduana</i>
3. Antecedentes del / los productos a importar	
El solicitante lo llena	
Medio de transporte	<i>Aéreo / Marítimo / Terrestre</i>
Nombre Nave	<i>Texto, no es obligatorio llenarlo</i>
Región	<i>Se despliega Listado Regiones País</i>
Punto de ingreso	<i>Se despliega listado con Nombre Puntos de ingresos. Se despliega solamente los puntos de ingreso de la región marcada</i>
Oficina de Sector SAG	<i>Se despliega listado con Nombre Oficina de Sector. Se despliega solamente las oficinas de Sector de la región marcada, Puede marcar más de una Oficina de Sector.</i>
N° Manifiesto de carga	<i>No hay formato numérico, depende del país de origen</i>
N° de Conocimiento de Embarque	<i>No hay formato numérico, depende del país de origen</i>
Producto 1	<i>Se despliega listado con Nombre Producto (puede incluir variedad) e incluye condición. Son categorías del SAG con código SAG (o del sistema).</i>
➔ Categoría de Riego	<i>El sistema lo llena en forma automática en función del producto-condición</i>
➔ Código	<i>El sistema asigna el código: Es N° de CDA + Código Producto</i>
➔ Unidad de acondicionamiento	<i>Granel, Cajas, Container.</i>
➔ Cantidad	<i>N° de unidades</i>
➔ Peso Bruto	<i>En kilo con 3 decimales</i>
➔ Peso Neto	<i>En kilo con 3 decimales SAG debe confirmar</i>
➔ Valor CIF	
➔ Valor FOB	
➔ N° Certificado Sanitario	
➔ Documentos a anexar	<i>Certificado Sanitario u otros</i>

FORMULARIO 1: Solicitud de CDA	
	N° de cada documento
→ Lugar de depósito propuesto	No hay / Hay (dirección: región, Comuna, Ciudad, Calle, N°). Puede haber más de 1 lugar por Producto
Producto N	Idem Producto 1.

III. Etapa 2: Revisión documental de la Solicitud CDA

1. **Quien llena:** La Oficina zonal del SAG
2. **Cuántas revisiones se efectúan:** Se hace una revisión documental por cada Producto del CDA
3. **Estados de la revisión documental:**

3.1. Para un CDA Silvoagrícola

i) Por Producto en un CDA:

- Por revisar
- Pendiente (falta documento, situación subsaneable)
- Aprobado (pasa a inspección física)
- Rechazado

ii) Por CDA

- Digitado (por el solicitante), lo puede modificar
- Enviado (por solicitante), lo puede modificar hasta que entre en proceso en el SAG / Por revisar (por SAG)
- En Proceso (en curso de revisión por SAG)
- Pendiente (1 o más productos están pendiente)
- Terminado (ningún producto está pendiente, cada producto está aprobado o bien rechazado).

Ello implica que un Producto de un CDA determinado puede pasar a inspección física y autorizado para su importación mientras otro Producto del mismo CDA está pendiente (le falta un papel) o rechazado.

3.2. Para un CDA Pecuario

i) Por Producto en un CDA:

- Por revisar
- Aprobado (pasa a inspección física)
- Rechazado

ii) Por CDA

- Digitado (por el solicitante), lo puede modificar
- Enviado (por solicitante), lo puede modificar hasta que entre en proceso en el SAG / Por revisar (por SAG)
- En Proceso (en curso de revisión por SAG)

- Terminado (ningún producto está pendiente, cada producto está aprobado o bien rechazado).

En el caso de los CDA pecuarios, no se acepta que el solicitante subsane deficiencias documentales (falta un papel). Por tanto, si uno o más productos de un CDA no cumple con los requerimientos documentales, el solicitante debe presentar un nuevo CDA con los papeles correspondientes o bien sin el (los) productos que presenta(n) problemas.

4. Información a completar

FORMULARIO 2: REVISION DOCUMENTAL DEL CDA	
N° Solicitud CDA	<i>El sistema lo llena</i>
Fecha de inicio del proceso	<i>XX – XX- XXXX</i>
Producto 1	<i>El sistema lo llena</i>
→ Categoría de riesgo (agrícola)	<i>1/2/3/4/5 el sistema lo llena según el producto.</i>
→ Resultado Revisión documental	<i>Aprobado / Rechazado / Pendiente</i>
→ Condiciones y ruta de transporte	- <i>Ruta</i> - <i>Tipo de Vehículo y Condiciones</i>
→ Requisitos para internación definitiva	<i>Listado de requisitos (categorías + texto para fundamentar los requisitos.</i>
Fecha de término del proceso	<i>XX-XX-XXXX</i>
Producto N	<i>Idem Producto 1</i>

IV. Etapa 3: Inspección física y decisión definitiva en relación a la Solicitud de CDA

1. **Quien llena:** La Oficina zonal del SAG
2. **Cuantas decisiones se adoptan:** Se adopta una decisión por cada Producto del CDA
3. **Estados de la revisión:**
 - i) **Por Producto en un CDA:**
 - Por revisar
 - En proceso (definir las opciones de pendiente)
 - Aprobado
 - Rechazado
 - ii) **Por CDA**
 - Pendiente (1 o más productos están pendientes)
 - Terminado (ningún producto está pendiente, cada producto está aprobado o bien rechazado).

Ello implica que un Producto de un CDA determinado puede ser aprobado mientras otro está rechazado.

4. Información a completar

FORMULARIO 3: INSPECCION FISICA DEL CDA	
N° Solicitud CDA	<i>Viene llenado por el Sistema</i>
Producto 1	<i>Viene llenado por el Sistema</i>
Inspección física	
→ Fecha	
→ Resultados Inspección	<i>Aprobado / Rechazado / Pendiente</i>
- Aprobado	<i>Autorización Definitiva (Se puede imprimir)</i>
- Rechazado	<i>- Rechazo Definitivo - Medidas: Reembarque / Destrucción Se puede escribir texto para fundamentar</i>
- Pendiente	<i>Definir las acciones y caminos posibles</i>

Anexo 7

COMPONENTE SISTEMA INFORMATICO INTEGRAL: RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS, CRITERIOS Y DESGLOSE

1. Diseño y desarrollo del CDA Ampliado

CDA AMPLIADO	HORAS
Administración Proyecto (Gerencia)	55
Análisis	65
Diseño Lógico	
Diseño Físico	
Seguimiento Proyecto	
Construcción	350
Escaneado de documentos	
Actas dentro del sistema	
Firma digital	
Filtros País de origen - Producto - Requisitos documentales	
Incorporar al Importador Directo como Usuario del Sistema	
Ingeniería y DBA	100
Pruebas Integradas	24
Manuales	15
Capacitación	24
Informática	
Administrador	
Usuario Monitor	
Puesta En Marcha Un Punto	16
Soporte Post-Implantación	48
TOTAL HORAS	697
COSTO UF	688

1 UF: \$ 21.001 al 22 de Mayo 2009

2. Desarrollo del Sistema Informático Integral y requerimientos de Hardware

SOFTWARE	HORAS
Administración Proyecto (Gerencia)	550
Análisis	890
Diseño Lógico	
Diseño Físico	
Seguimiento Proyecto	
Construcción	3.800
Sistema Central	
Sistema PDA/Netbook	
Integración (Sistemas SAG/Otros)	
Ingeniería y DBA	250
Pruebas Integradas	60
Manuales	50
Capacitación	100
Informática	
Administrador	
Usuario Monitor	
Puesta En Marcha Un Punto	50
Soporte Post-Implantación	230
TOTAL HORAS	5.980
TOTAL SEMANAS	45
COSTO UF	5.688

1 UF: \$ 21.001 al 22 de Mayo 2009

3. Equipos Informáticos

HARDWARE	En US\$
Servidor Central Servidor Web Arreglo Discos Unidades De Respaldos Software Especializado Base Datos Sistemas Operativos Sistemas De Respaldos Otros	52.500
Costo Unitario PDA	400
Costo Unitario PC Escritorio	700
Costo Unitario Servidor local	4.000
1 US\$: 560 \$ (18 de mayo 2009)	

	Nª Unidades requeridas adicionales		
	<i>Servidores</i>	<i>PC</i>	<i>PDA</i>
<i>Nivel Central</i>	1 1: año 2010	-	
<i>Territorios con dificultad de conexión</i>	3 1: año 2010 2: año 2011	-	
<i>Sitios de importación prioritizados</i> - 28 sitios - 3 PC por sitio, - 26 PC existentes - 58 PC adicionales - 3 PDA por sitio - 0 PDA existente - 84 PDA adicionales	-	58 5: año 2010 53: año 2011	84 10: año 2010 74: año 2011
<i>Sitios de importación no prioritizados</i> - 12 sitios - 2 PC por sitio, - 24 PC adicionales - 2 PDA por sitio - 0 PDA existente - 24 PDA adicionales	-	24 0: año 2010 24: año 2011	24 0: año 2010 24: año 2011

Anexo 8:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MÓDULO BASICO DE INFRAESTRUCTURA DE SITIOS DE INSPECCIÓN

1. Lugar de instalación

El módulo debe ser ubicado dentro de la zona primario.²⁷ Su estructura debe ser construida y habilitada de la siguiente manera:

- Estabilizar y emparejar suelo para soporte de contenedores.
- Instalación de 2 contenedores de 20 pies y 1 de 40 pies todos aislados térmicamente, uno de ellos equipado con unidades de frío para mantener la cadena de frío durante la inspección de productos que lo necesiten..
- Contenedores sobrepuestos en andamiaje.
- Instalación de suministro eléctrico, agua potable y gas, con sistema de respaldo de energía eléctrica (grupo electrógeno) y agua potable para emergencias.
- Ingreso a cada área separados por puertas con llave que limiten su libre ingreso.
- Iluminación apropiada para realizar labores
- Crear vías de acceso para los vehículos de carga a inspeccionar (camino y lugar de recepción)
- Servicios higiénicos con paridad de género, casilleros y camarines.
- Pavimentación del estacionamiento.

2. Sala de recepción de productos e inspección

Recibirá los productos directamente desde el camión. Esta área se iniciara con un andén cubierto adaptable que permita la descarga de los productos desde el medio de transporte, y su equipamiento debe ser el siguiente:

- Transpaleta
- Cortinas cortaviento confeccionadas mediante mallas de alta densidad.
- Tres mesones de color blanco de 2 metros cada uno, de estructura lisa y lavable, con reborde de 5 cms mínimo, sistema de inclinación regulable y conducto de desagüe que drene a colector especial.
- El area de inspección de productos provista al interior del contenedor, debe contar con un sistema de refrigeración que se utilizará sólo cuando los productos inspeccionados lo requieran. Esta área debe contar además con una puerta exclusiva para el ingreso de carga y otra para el ingreso de inspectores.

²⁷ Zona primaria: el espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales marítimas y terrestres de la movilización de las mercancías, el que, para los efectos de su jurisdicción es recinto aduanero y en el cual han de cargarse, descargarse, recibirse o revisarse las mercancías para su introducción o salida del territorio nacional. Corresponderá al Director Nacional de Aduanas fijar y modificar los límites de la zona primaria (www.aduana.cl).

4. Oficina

Para su operatividad requiere de mobiliario, equipos computacionales y dispositivos de climatización.(estos equipos no son parte del presupuesto del componente infraestructura

5. Bodega

Dependencia destinada al almacenamiento y resguardo de herramientas utensilios y materiales para realizar la inspección de los productos de importación.

6. Baños

Se debe contar con dos dependencias completamente habilitadas para cada género, que cuenten además con casilleros suficientes para el número de inspectores del control

Cuadro 1. Descripción elementos cotizados (en \$; valores sin IVA)

	Cantidad	Valor	Total	Observaciones
Contenedor 20	2	6.180.000	12.360.000	Contenedores aislados térmicamente, para sala de recepción e inspección
Contenedor 40	1	8.650.000	8.650.000	Contenedores aislados térmicamente, con divisiones para oficina, baños y bodega
Transpaleta	1	200.000	200.000	
Cortina de viento	1	200.000	200.000	En el ingreso al contenedor con el camión
Equipo de Frío	1	900.000	900.000	Para productos que requieran mantener la cadena de frío
Aire Acondicionado	2	500.000	1.000.000	en Oficina y sala de inspección
Mesones	3	250.000	750.000	
Estructura de soporte	1	4.000.000	4.000.000	Andamiaje
			28.060.000	
		Total	33.404.762 (c/IVA)	

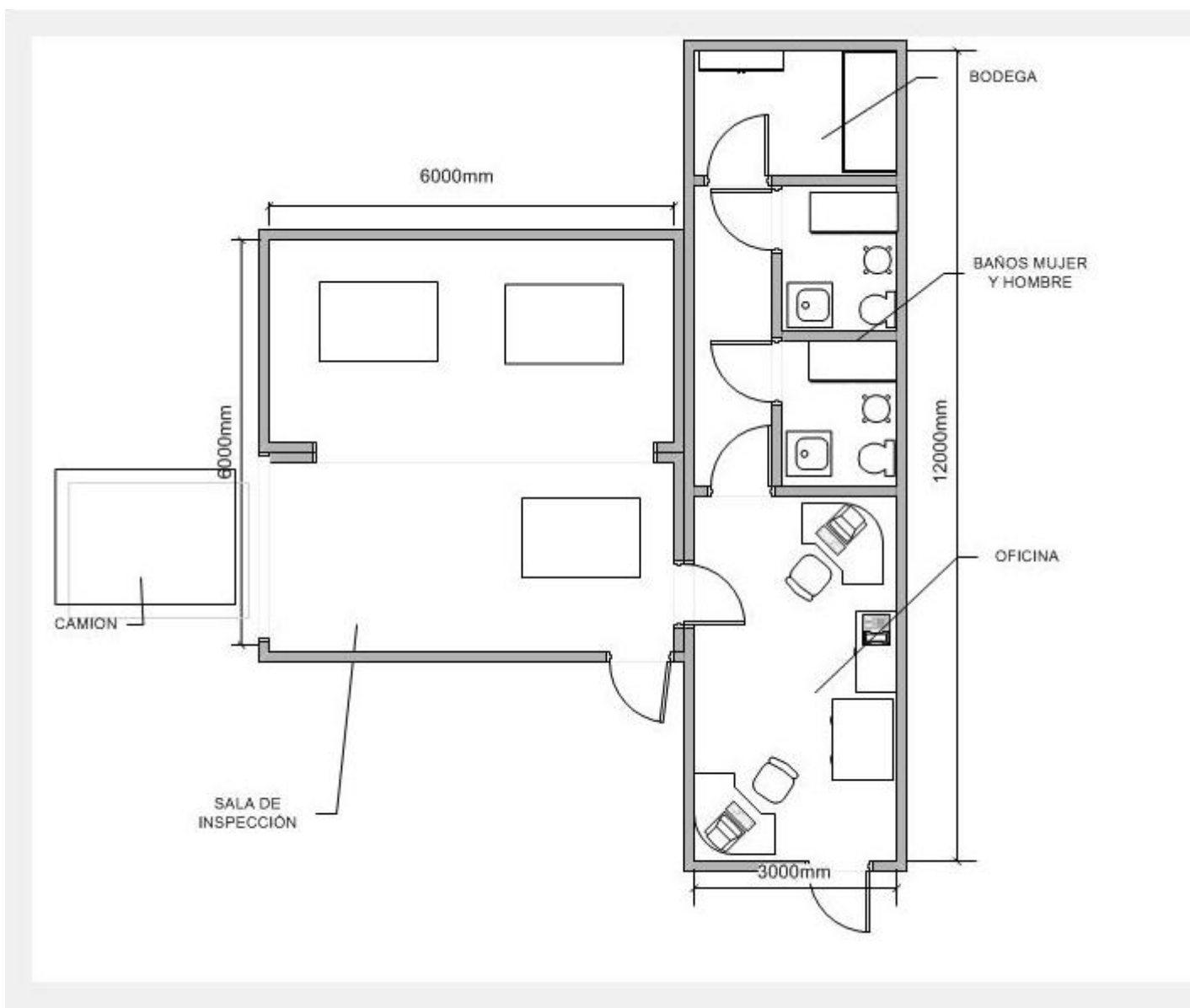


Diagrama del Módulo Básico de Infraestructura

Cuadro 2. Clasificación de los sitios de importación según tipo de infraestructura

Categoría	Número de Sitios	Nombres	Descripción
Baja	13	• Chungará • Visviri • Ollague • San Francisco • Penco • Coronel • Pino Hachado • Cardenal Samoré • Puerto Montt • Huemules • Integración Austral • San Sebastián • Puerto Mardones • Isla de Pascua	El control de la carga se realiza en muy malas condiciones, no existe infraestructura ni equipos (no hay nada).
Medio Baja	9	• Chacalluta • Puerto Arica • Puerto de Iquique • Puerto de Antofagasta • San Pedro de Atacama • Puerto Coquimbo • Puerto San Vicente • Puerto Talcahuano • Puerto Lirquén	El control de la carga se realiza al aire libre, con elementos mínimos. Falta infraestructura y equipos.
Media Alta	3	• Colchane • Puerto Ventana • Puerto San Antonio	Hay infraestructura pero falta equipamiento.
Alto	3	• Puerto Valparaíso • El Sauce • Aeropuerto AMB	Las condiciones son óptimas.
Sin clasificar	12	• Ferrocarril Tacna Arica • Aeropuerto Chacalluta • Ferrocarril Arica-La Paz • Aeropuerto Diego Aracena • Puerto Angamos • Chañaral (Barquito) • Caldera • Aeropuerto Copiapó • Agua Negra • Pehuenche • Hua Hum	Los puntos de ingreso registran muy pocos movimientos de cargas. Por esta razón no requieren ser priorizados.
Total	40		

Fuente: Estudio de Infraestructura SCF-SAG, 2009

Anexo 9

CUADRO 1: PRINCIPALES EVENTOS SANITARIOS ORIGINADOS EN EL EXTERIOR

EVENTO	Fecha de ocurrencia	Descripción	Cadena	N° Productores/ Empresas agroind.
<i>Lobesia botrana</i> (Polilla del racimo de la vid)	Abril 2008	Plaga que no existe en América, y que afecta principalmente a los frutos de vid, y que en Europa se señalan algunos reportes de ataque aislados a flores de olivo, algunos carozos y kiwi. El estatus de la plaga es transitoria accionable en curso de erradicación. Esta plaga ha obligado a los productores del país a realizar programas de control que incluyen la aplicación de tratamientos con agroquímicos y el uso del método de confusión sexual, lo que ha incrementando los costos de producción. El SAG por su parte, ha debido establecer un programa oficial de vigilancia, cuarentena y control, lo que significó para el Estado un gasto de \$5.300 millones durante el año 2008, proyectándose para el presente año, un gasto cercano a los \$ 10.000 millones. El objetivo de este programa es erradicar el brote existente, para lo cual se están realizando las acciones antes mencionadas.	Uva de mesa	30.000 / 100
Influenza Aviar	Abril 2002	El SAG detecto un brote en la provincia de San Antonio, V Región, oportunidad en la cual se tomaron drásticas medidas de control del brote: se sacrificaron todas las aves de los planteles afectados (500 mil aves aproximadamente), con un costo estimado para la empresa (Pollos Ariztía) de US\$ 30 millones. Actualmente el SAG tiene un plan de vigilancia, tanto de las aves silvestres como de las domésticas, con el fin de detectar oportunamente la existencia de un brote y adoptar las medidas de control. Su costo anual es de \$ 500 millones. Hasta 1997 se creía que la enfermedad sólo afectaba a las aves, pero ese año se presentaron los primeros casos en seres humanos en Hong Kong (18 personas infectadas). Con todo, la transmisión del virus de la influenza aviar desde las aves hacia el hombre es muy poco frecuente y de difícil ocurrencia (hasta la fecha han enfermado en el mundo menos de 200 personas).	Aves	- / 40

CUADRO 1: PRINCIPALES EVENTOS SANITARIOS ORIGINADOS EN EL EXTERIOR (Continuación)

EVENTO	Fecha de ocurrencia	Descripción	Cadena	N° Productores/ Empresas agroind.
Mosca de la Fruta (Familia <i>Tephritidae</i>)	2006 2007 2008	El SAG declaró a Chile como país libre de moscas de la fruta el año 1995, plaga que está presente en el resto de los países de América Central y del Sur. La presencia de la plaga en los países vecinos implica una fuerte presión de ingreso del insecto a territorio chileno, por la vía del ingreso ilegal de fruta, especialmente en el equipaje acompañante de pasajeros y medios de transporte, lo que origina que se hayan detectado en varias ocasiones brotes de mosca del Mediterráneo en el país, a pesar del intenso trabajo del SAG en sus controles fronterizos. Estas detecciones generan restricciones a las exportaciones que van desde medidas fitosanitarias tales como tratamientos cuarentenarios (frío, fumigación) para fruta fresca desde las áreas afectadas, para poder ser exportadas a algunos mercados, hasta la prohibición de las exportaciones. El programa de vigilancia para mantener a Chile como un país libre de moscas de la fruta tiene un costo anual aproximado de \$ 1.160 millones, a lo que se suma lo gastado en las erradicaciones, que como promedio ha sido de \$1.000 millones. Chile es el único país del continente que ostenta la condición de país libre de moscas de la fruta de importancia económica, lo cual implica una importante ventaja competitiva y al mismo tiempo, una fuerte presión biológica sobre nuestras fronteras.	Fruta	15.000 / -

CUADRO 1: PRINCIPALES EVENTOS SANITARIOS ORIGINADOS EN EL EXTERIOR (Continuación)

EVENTO	Fecha de ocurrencia	Descripción	Cadena	Nº Productores/ Empresas agroind.
Fiebre aftosa	Mayo 1987	Chile es reconocido por la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE), como país libre de fiebre aftosa sin vacunación, desde enero de 1981. Este es el resultado de un esfuerzo extraordinario que hizo el Estado de Chile a partir de la década sesenta, el que ha sido liderado por el Servicio Agrícola y Ganadero, con el apoyo del sector privado. En dos ocasiones, en los años 1984 y 1987, el país experimentó la reintroducción de la enfermedad; sin embargo, ambos brotes fueron exitosamente controlados por el SAG y el país recobró el status de Territorio Libre sin vacunación ante la OIE. En el año 1984 el virus ingresó por la VII Región y se mantuvo en la alta cordillera. Debieron ser sacrificados 5.000 animales en una operación que demoró seis meses y tuvo un costo de 2 millones de dólares; así, Chile recuperó su estatus sanitario. En 1987 nuevamente se presentó la enfermedad en la VIII Región debido al ingreso ilegal de ganado; desde esa zona se extendió a otras regiones, produciendo un impacto económico y social mayor. Durante los trece meses de la campaña de erradicación fueron sacrificados 35.000 animales, con un costo de 25 millones de dólares. En marzo de 2001, Argentina declaró la presencia de nuevos focos de FA en su territorio, al igual que Uruguay y ambas situaciones fueron reconocidas por la OIE. Ello determinó la reactivación de la vigilancia para FA en zonas de frontera, especialmente en los campos de pastoreo cordillerano. Los costos de la reactivación y la campaña de comunicación fue aproximadamente de 2 millones de dólares La no existencia de aftosa es clave para el desarrollo exportador del sector, pues permite entrar en circuitos de mercado no aftósico, que pagan mejores precios a las carnes chilenas.	Ganadería	90.000 / 250

CUADRO 1: PRINCIPALES EVENTOS SANITARIOS ORIGINADOS EN EL EXTERIOR (continuación)

EVENTO	Fecha de ocurrencia	Descripción	Cadena	N° Productores/ Empresas agroind.
Loque Americana	Octubre 2005	La Loque Americana es una de las patologías que afectan a la abeja melífera, debido a su alto potencial patológico que mata a una gran cantidad de crías, reduciendo la población de abejas y la producción de miel de las colmenas. Es una enfermedad producida por una bacteria, <i>Paenibacillus larvae</i> , y es altamente contagiosa, infectando en la fase larval de la abeja.	Miel	10.000 / -
Sirex Noctilio	Enero 2001	La avispa de la madera del pino <i>Sirex Noctilio</i> corresponde a una plaga de origen europeo, la cual se detectó en Chile el año 2001. Debido al potencial daño que este insecto exótico puede provocar a las plantaciones de pino, el SAG declaró el control obligatorio de la plaga. Mediante una Resolución establecieron las medidas fitosanitarias del control oficial de <i>Sirex Noctilio</i> .	Forestal	20.000 / -

CUADRO 2: OTROS ANTECEDENTES ACERCA DE ESTOS EVENTOS SANITARIOS

EVENTO	Fecha de ocurrencia	Impacto	Rubro
Fiebre aftosa	Mayo 1987	En la campaña de erradicación fueron sacrificados 35.000 animales, con un costo de 25 millones de dólares.	Ganadería
Vaca Loca (Sospecha)	2002	La entrada de una partida específica de harinas de hueso para alimentación animal (1000 ton) obliga al SAG a tomar diversas medidas de control. Chile cae en la lista de riesgo la OIE.	Ganadería
<i>Sirex Noctilio</i>	Enero 2001	Brotes puntuales en la X Región	Forestal
Influenza Aviar	Abril 2002	Aproximadamente 500 mil aves sacrificadas (US\$ 30 millones). El SAG tiene un plan de vigilancia cuyo costo anual es de \$ 500 millones.	Aves
Loque Americana	Octubre 2005	Quema de colmenas a muchos pequeños productores	Miel
Chicharrita de alas cristalinas	2005	Insecto que entró en Isla de Pascua, lugar relevante desde el punto de vista cultural y de biodiversidad.	Frutas
Mosca de la Fruta	2006, 2007 2008	Detención de exportaciones de fruta fresca a diversos mercados. El programa de vigilancia tiene un costo anual aproximado de \$ 1.160 millones, a lo que se suma lo gastado en las erradicaciones, que como promedio ha sido de \$ 1.000 millones.	Fruta
<i>Lobesia botrana</i>	Abril 2008	Los productores deben realizar programas de control, incrementados sus costos. El SAG ha gastado \$5.300 millones durante el año 2008, proyectándose para 2009 un gasto cercano a los \$ 10.000 millones	Viñas

**CUADRO 3. IMPORTANCIA ECONÓMICA DE LAS PRINCIPALES CADENAS
SILVOAGROPECUARIAS**

CADENAS PRODUCTIVAS	Monto del Valor Bruto de la Producción Primaria (\$ 2007)	Número de Explotaciones que pertenecen a la cadena	Principales Agentes de riesgo
CULTIVOS	532.048.699.773	110.898	
FLORES	26.718.152.971	3.005	
SEMILLAS	80.499.347.318	2.585	
HORTALIZAS	282.576.210.115	96.170	
FORRAJERAS	97.049.261.687	15.867	
FRUTAS	1.224.221.093.995	37.614	Mosca de la fruta
VIÑAS	177.051.568.221	17.800	Lobesia Botrana
FORESTAL	848.412.777.190	79.658	Sirex Noctilius
GANADERIA	1.109.189.074.421	198.265	
Avícola	356.146.304.735	150.911	Influenza aviar
pavos	77.014.656.372	22.669	
pollos	229.493.178.542	150.616	
huevos	49.638.466.601	150.616	
Porcino	223.641.193.976	76.347	Fiebre Porcina
Caprino	7.407.293.910	17.809	
Bovino	472.246.274.105	129.081	Aftosa, EEB, TBC, Brucelosis
carne	194.591.231.394	128.960	
leche	277.655.042.697	19.732	
Apícola	7.328.909.800	9.743	Loque americana
Ovino	37.673.490.462	78.126	
Otros ganadería	4.745.611.873	1.602	
TOTAL	4.377.766.185.692		

Fuente: Elaboración propia a partir de Qualitas AC, 2009. Estudio de Caracterización de la Pequeña Agricultura a partir del Censo Agropecuario. Informe final, elaborado para INDAP.

Anexo 10

INFORME DE LAS ENTREVISTAS A AGENTES DE ADUANAS

A continuación se presenta el informe que da cuenta de las entrevistas realizadas a las Agencias de Aduana, principales clientes del SAG en el proceso de control de importaciones agrícolas y pecuarias.

Estas entrevistas permitieron conocer la opinión de los usuarios del SAG; recoger las principales inquietudes de éstos respecto a la gestión del control de importaciones; así como las propuestas concretas para su mejoramiento.

METODOLOGÍA

Se entrevistó un total de 14 personas relacionadas con las Agencias de Aduana, como los representantes de las dos Asociaciones Gremiales de Agencias de Aduanas (Cámara Aduanera y Asociación Nacional), con cuyo apoyo fue posible identificar y visitar además a Agentes de Aduana y funcionarios operativos que interactúan directamente con el SAG. Se visitaron los principales puntos de ingreso de las importaciones, en donde se concentran las operaciones de las Agencias de Aduana, como son el Aeropuerto Internacional de Santiago y los puertos de Valparaíso y San Antonio. Las entrevistas se realizaron utilizando una pauta semi-estructurada, que permite facilitar su posterior análisis, ordenar y priorizar las temáticas más relevantes en el proceso de gestión del control de importaciones. A continuación se presenta la pauta utilizada.

PAUTA ENTREVISTAS AGENTES DE ADUANA

1. Evaluación General Proceso de Control de Importaciones del SAG

1.1. Evaluación Sistema de Certificado de Declaración Aduanera (CDA)

a) Revisión Documental del CDA

¿Como evalúa el uso del CDA como instrumento de gestión para el control de importaciones del SAG?. ¿Cuanto se demora y cuales son las características operativas del proceso en el control fronterizo en el que Ud. opera?. Comentar.

b) Inspección Física

¿Como evalúa el proceso de inspección física como instrumento de gestión para el control de importaciones del SAG?.¿Cuanto se demora y cuales son las características operativas del proceso en el control fronterizo en el que Ud. opera?. Comentar.

2. Evaluación Recursos Disponibles por el SAG para la gestión del Control de Importaciones

a) Infraestructura Física

¿Como evalúa la infraestructura disponible por el SAG para la revisión documental y la inspección física?. ¿Que elementos son adecuados y cuales no permiten una buena gestión?. Comentar.

b) Recursos Humanos

¿Como evalúa los recursos humanos disponibles por el SAG para la revisión documental y la inspección física?. ¿Que elementos son adecuados y cuales no permiten una buena gestión?. Comentar.

c) Recursos Informáticos

¿Como evalúa los recursos informáticos disponibles por el SAG para la revisión documental y la inspección física?. ¿Que elementos son adecuados y cuales no permiten una buena gestión?. Comentar.

3. Evaluación de la gestión del SAG en el Control de Importaciones

a) Gestión Global

¿Como evalúa la gestión global del SAG en el control de Importaciones?. Comentar.

b) Puntos Críticos Gestión SAG

Identificar cuales son los elementos que representan mayor dificultad para una fluida operación del control de importaciones desde el punto de vista de los usuarios. Comentar.

4. Evaluación Tema Bioseguridad en el País

Cual es su opinión de la difusión, conocimiento y valoración del tema de la Bioseguridad en el país, entre los importadores, empresarios, comunidad, etc.

5. Evaluación coordinación interna SAG e Interinstitucional

Cual es su evaluación respecto a la coordinación entre las distintas organizaciones que participan en el proceso de importación de este tipo de productos (SAG, Aduana, Servicio de Salud y SERNAPESCA).

6. Conocimiento Normativa

¿Como se informa el cliente (importador) y la Agencia de Aduana respecto a las normativas existentes para el ingreso de un producto agrícola y ganadero al país?. ¿Como es el conocimiento y como se difunden tales normativas de parte de los funcionarios de SAG?).

RECOMENDACIONES

Considerando todo lo mencionado anteriormente, cuales cree son las acciones, proyectos, y actividades concretas que debieran realizarse para mejorar el proceso de importación de este tipo de productos.

I. Resultados

A continuación se presenta el análisis de los principales elementos levantados en las entrevistas realizadas a funcionarios y Agentes de Aduana, ordenados según los temas considerados en la Pauta de entrevista, así como otros surgidos en la ejecución de éstas.

a) Infraestructura Física

La infraestructura del SAG ha sufrido un proceso de mejoramiento en los últimos tres años tanto en el Aeropuerto como en los puertos visitados. Se estima existe adecuado equipamiento inmobiliarios, informático (PC e instalaciones). No obstante, se reconoce que en el resto del país la situación es distinta, existiendo diferencias marcadas en la infraestructura en regiones.

La ubicación de las oficinas del SAG para la presentación del CDA presenta dificultades, por cuanto no siempre se ubican en sectores centrales de fácil acceso, y los lugares de presentación del CDA están alejados a los puntos de control, por lo que hay que trasladarse kilómetros varias veces mientras el transporte espera, por ejemplo, para el paso Pino Hachado hay que presentar CDA en Freire. En Valparaíso la ubicación de la oficina del SAG en el ZEAL a 14 kilómetros del centro en un lugar sin movilización pública dificulta el accionar de las Agencias de Aduana, para Iquique se presenta el CDA en Arica, (en San Antonio no es problema). Se debieran implementar oficinas satélites.

Los mejoramientos de la infraestructura no han considerado a los clientes, pues se han ejecutado para el beneficio de los funcionarios del SAG, pero sin considerar infraestructura para atención al usuario, como por ejemplo techos, salas de espera, etc. Por ejemplo, en el ZEAL de Valparaíso no hay techos si andenes, esta abierto, ventanilla en intemperie y en un pasillo.

En el Aeropuerto se detectó la falta de tecnología para la inspección de flores, pues se realiza sacudiéndolas, lo que afecta su condición. Además falta un lugar (corrales, establo, etc.) para mantener los animales vivos y se hagan las inspecciones, pues hoy se hacen arriba del camión o al aire libre.

b) Informática

No está informatizado el proceso, se realiza con el CDA hecho a mano, revisado a mano y actas a mano, sin uso de tecnologías de información ni internet. Pago sólo con efectivo o cheque, sin pago electrónico. El proceso es lento y engorroso, gastador de horas hombres de las Agencias de Aduana y del SAG.

El pago del CDA también se hace en forma manual (boletas escritas a mano) en algunas regiones (San Antonio).

Se debiera informatizar el proceso del CDA y utilizar internet para la presentación y pago electrónico, sin tener que ir a dejar formulario, después pagar y después buscar el timbre para la aprobación.

Falta un software a nivel nacional. Aduanas y el Servicio de Salud cuentan con sistemas en línea para el control de importaciones, sólo el SAG sigue con el papeleo manual.

c) Procedimiento Control de Importaciones SAG

En general los entrevistados consideran que se debiera cambiar todo el procedimiento basado en la CDA, por un sistema nuevo, integrado que use la misma DIN del Servicio Nacional de Aduanas y en la que se le avise al SAG cuales debe inspeccionar. Se espera el uso de una ventanilla única, para la cual hay voluntad de las demás instituciones involucradas en las importaciones, de manera de desburocratizar el papeleo y las inspecciones, pues hoy en día es posible que productos sean inspeccionados dos veces, necesitando dos pagos (productos de consumo humano)

Hoy existen distintos procedimientos en las regiones, cada una con sus propias formas de funcionar y horarios. Si se presenta un CDA en una región o en un paso, no sirve para el ingreso por otros paso del país, debiéndose solicitar otro CDA, lo que significa un atraso sobretodo en el transporte terrestre (CDA de Valpo. no sirve en Talcahuano). Se debiera crear un procedimiento y normativa administrativa a nivel nacional, donde los documentos sean válidos en todo el país. Hoy en día al parecer no hay confianza al interior de la misma institución.

Un elemento deficiente encontrado es que el procedimiento no incorpora el uso de recibos de inspección, o constancia documental que se hizo la inspección física, lo que no permite respaldar al cliente su realización para el seguimiento y exigencia de respuesta.

En general existe consenso que el proceso requiere una reingeniería, un replanteamiento para mejorar proceso de forma integral, pero no reemplazarlo por una burocracia electrónica sino que una automatización real.

d) Recurso Humano

En general existe una percepción de los usuarios que existe falta de personal en el SAG, especialmente para la revisión física.

Existe buena impresión respecto a las capacidades técnicas de los profesionales especialmente de los inspectores, encontrándose problemas en los administrativos. Existe baja capacitación en atención al público (Valparaíso).

Falta unificación de criterios y capacitación, por ejemplo, en manejo de conflictos, y sensibilización del personal.

Se estima en general que hay escasos funcionarios, y con bajo número de profesionales expertos que tomen decisiones, con muchos jóvenes contratados a honorarios que no son capaces de actuar eficientemente. Faltan recursos para contratar más gente especialista.

Los entrevistados opinan que hay que reestructurar, organizar y profesionalizar el Servicio, pues los funcionarios realizan muchas labores distintas.

En el Aeropuerto se recogió la necesidad de falta personal en pecuaria, pues sólo hay dos veterinarios inspeccionar todas las importaciones. Falta personal que ocupe la tecnología disponible, por ejemplo, personal que ocupe el PC e impresora toda la mañana.

En Valpo. se considera existe distinta calidad del personal de planta del SAG con los part-time, pues los últimos no tienen seguridad de los temas, no están capacitados, y muchas veces no toman decisiones, debiéndose apoyar completamente en los de planta, por lo que causan problema de atochamiento en las revisiones cuando hay mucha demanda.

En San Antonio hay sólo un Ingeniero Agrónomo que fiscaliza todo.

e) Horarios de Atención - Habilitación

El cierre de la jornada en el SAG a las 17:30 horas (aproximadamente en todas las ciudades visitadas) no es coherente con los demás agentes vinculados a las importaciones, como el Servicio Nacional de Aduanas y los Almacenes que funcionan las 24 horas. Si llega carga después del cierre debe esperar al otro día para ser presentada perdiendo un día en el ingreso aumentando el costo del almacenaje.

Para poder funcionar fuera de hora (después de las 17:30 y sábados y domingos) hay que pagar extra al SAG por la habilitación, lo que va en contra de la libre competencia. Además al prorratearse los gastos no existe certeza de cuanto se va a tener que pagar.

Debieran funcionar las 24 horas para aforo físico al menos en los puntos más importantes, con turnos (tercer turno) adecuarse a las funciones de control fronteras y fiscalización. Pero se entiende que para esto faltan recursos y personal.

f) Normativa

Existe para todos el mismo proceso, que esta bien normado. No obstante, no existe una normativa administrativa a nivel nacional, cada región e incluso en ciudades o puntos de ingreso de una misma región existen diferentes prácticas de operación (horarios, formas de pago, costos, formula de cálculo de las habilitaciones, etc.)

Problema que el cliente debe saber la normativa y presentar documentos y muchas veces no la sabe, el cliente debe saber que está trayendo y que documento necesita presentar. Las Agencias de Aduana ayudan, aporta su experiencia, pero no es el responsable, es facilitador. Hay poco conocimiento y conciencia del cliente (importador), pues el cliente no sabe lo que se requiere presentar, principalmente por falta de información pública. El importador debiera saber, pero utiliza de consulta a su Agente de Aduana que en muchos casos se apoya de los funcionarios del SAG en su zona, funcionario que puede tener distinto criterio que el de otra región. No existe normalización al respecto (se encontraron requisitos distintos en Valpo. y San Antonio para un mismo embarque).

Problemas en la difusión de la normativas, pues hay dificultad de encontrar los requisitos en la página web para un producto en especial, cuesta encontrar requisitos, no hay link especializado en la pagina del SAG. Muchas veces hay que aplicar criterios, por lo que es subjetivo o muy técnico.

Las Agencias de Aduana debieran tener acceso a intranet para temas condicionantes, particulares de los productos según su naturaleza, destino y condiciones.

En general las Agencias de Aduana estiman que existen las normativas necesarias, pues generalmente importan los mismos productos, que ya tiene normativa, ya que lo que no tiene no se puede importar y el importador es quien solicita la normativa antes de contactarse con la Agencia. Se pudo conocer que la Resolución de una normativa para un producto si ésta demora 6 meses.

g) Costo Habilitaciones

Falta transparencia en los cobros de las habilitaciones, se actúa con el principio de buena fe, no hay rendición transparente del cobro que se traspasa al cliente según las horas extras utilizadas en la revisión documental y física. No hay tarifas fijas salvo la documental del CDA.

Las diferencias del cobro se deben a las personas que hacen la habilitación y a las empresas que solicitan el servicio, con las cuales se prorratan los costos. El SAG no tiene un tarifario publico como por ejemplo el Servicio Nacional de Salud para la similar inspección, que cobra por tonelada importada. El hecho que no exista tabla de valores publicas, le impiden a las Agencias de Aduana entregar una cotización, pues a pesar de saber los valores de los transportes marítimos, terrestres, desaduanaje, etc., no se conoce cuanto hay que pagarle al SAG una vez inspeccionada la carga. Debiera haber un cálculo por unidad (tonelada) tal vez en horario normal y habilitado, pero claro.

h) Fumigaciones

En Santiago (Aeropuerto), las fumigaciones muchas veces se realizan en empresas que están en localidades lejanas (Lampa) por lo cual es posible que en el trayecto se difunda algún elemento patógeno. Deberían estar en el mismo lugar los lugares para el tratamiento (fumigación de los productos vegetales).

En Valpo. existe el mismo problema, pues la planta de fumigación esta a 14 kms. del puerto.

i) Acción inter-institucional Servicio Públicos relacionados

No existe relación entre las instituciones que participan del proceso de importación, no interactúan en nada; hay distintas formas de trabajar, y ni siquiera hay criterios comunes, como lo demuestra un ejemplo concreto con la aprobación del ingreso de 38 containers de leche por parte del SNS y que el SAG no permitió entrar al país por el puerto de San Antonio (Agencia de Aduana Fernando Maurel), con todos los costos que ellos implicó.

j) Aporte de los Privados en el control de importaciones

Las Agencias de Aduana reconocen un conocimiento técnico acumulativo respecto al tema que puede ser utilizado como un aporte a la discusión y mejoramiento de la gestión institucional. No obstante, consideran que la función del control es del SAG, no de las Agencias ni del importador, por cuanto el SAG es el experto técnico no los privados.

A pesar de lo anterior se considera posible realizar algún tipo de integración o relación de colaboración entre los almacenes, las Agencias de Aduanas y el SAG para detectar presencia de patógenos, en términos de tener iniciativa y voluntad para detectar asuntos sospechosos y dar aviso al SAG.

En general las Agencias de Aduana se reconocen como un agente clave para que el sistema funcione, en su rol de intermediario y auxiliar del estado en el proceso de importación, y por lo tanto, en el fomento al comercio internacional.

k) Visión de los Privados del tema de la Bioseguridad

La visión de los importadores respecto al tema es muy variada, en general se estima hay poca conciencia, siendo la normativa vista como un “mal necesario”, pues a pesar de entender la importancia para el país, el tema administrativo termina superándolos.

l) Evaluación General del SAG

Existe unanimidad respecto a la evaluación general del SAG en el control de importaciones, en términos de la rigurosidad y prolijidad en la revisión y normativas para el ingreso de productos por parte del SAG, reconociéndose que gracias a eso el país se encuentra libre de enfermedades, evaluándose bien los profesionales y la imagen general de la institución desde el punto de vista técnico, aunque no así del punto de vista administrativo.

m) Ley 18.1674

Se estima que la Ley que determina las funciones del SAG en este ámbito está bien para cuando fue formulada (30 años atrás), pero que requiere una actualización, por ejemplo considerando los avances informáticos y tecnológicos de la época, por ejemplo, en la definición de 72 horas como máximo para aprobar el CDA, lo mismo de la institucionalidad pública actual que busca la “modernidad”.

ñ) Red de Información técnica

No existe una red o sistema de información y enlace que conecte e informe a todos los agentes interesados, como ocurre por ejemplo con el EDITRADE, sistema privado de enlace respecto a la normativa arancelaria aduanera que entrega información a Aduana, Servicios de Salud, Agentes de Aduana, Almacenes, etc.

Cuando cambia la normativa solo el SAG lo conoce, y no a nivel regional. Por ejemplo, la desprohibición del ingreso del maíz paraguayo por la creación de un insecticida no fue conocido en San Antonio, por lo que no dejaban entrar a un buque, cuando se había levantado la prohibición. La página web tiene información, pero no informa.

o) Detalle Operación puntos visitados

Aeropuerto

Se presenta CDA antes de las 14 AM, se obtiene aprobación documental en la tarde.

Todos los días de la semana entre 10:30 y 11 horas van a las bodegas a hacer la revisión física. Sólo inspecciones en la mañana. Resultados en la tarde después de la revisión si es que está todo OK. Muy largo el proceso para el importador

Si es un producto especial urgente se presenta CDA antes de las 9 AM y se obtiene la aprobación en el mismo día (por ejemplo algunas semillas de tomates, vacunas, perecibles y animales vivos), pero para esto hay que pedir hora. Si necesita análisis o tratamiento se demora entre 3 a 7 días. (Acta de retención). Animal vivo sale en tres horas, se hace trámite anticipado, doctor se presenta a la hora que se soliciten (noche) y si están los documentos se deja ir a cuarentena. Animales muertos salen en 24 horas.

San Antonio

Se presenta CDA hasta las 14 hrs, al otro día está revisado entre las 9 am y 12 am.

También se puede habilitar la revisión documental pagando para que esté, entre las 17:15 hrs. y 21hrs.

CDA se realiza antes de recibir la carga. Con el N° del CDA se puede hacer el DIN, se pueden presentar fotocopias de los certificados, es difícil que salga rechazado pues es sólo presentación de documentos bases. En la revisión física se revisan los originales con detalle. Una vez hecho el trámite se inscriben con los almacenistas que tienen o recibirán las cargas. Estos hacen cronogramas de salida, en las cuales se hace la revisión física en las instalaciones del SAG dentro de la zona primaria.

Algunos almacenistas extraportuarios llevan a los funcionarios del SAG fuera de la zona primaria, los llevan en taxis particulares a hacer la revisión.

El CDA Documental se revisa en 1 día.

En 3 días promedio llega y sale la mercadería.

Se demoran en promedio 40 minutos sólo en pagar el derecho del CDA.

Revisión depende de los días que se demoren en el caso de importación de descarga a granel.

Valparaíso

CDA se presenta entre las 9 y 12 hrs. y en la tarde 16 hrs u otro día en la mañana esta listo el Número del CDA, o revisión documental. Las urgencias se presentan a las 9 am y están listas a las 13 hrs.

Cuando esta OK la revisión documental se lleva al ZEAL a revisión física cuando se saca del puerto.

La inspección hasta las 16 hrs, luego se cobra extra por habilitación

En promedio se demora 6 hrs la inspección en el ZEAL.

Fumigaciones y análisis de laboratorio

En promedio se demora una semana la fumigación, con un mínimo de 3 días.

En promedio se demora 3 días un análisis de laboratorio si es privado, con un mínimo de 24 a 48 hrs. y 1 semana si es del SAG.

p) Costos Generales Promedios

Costo CDA \$37.000 aprox. todos los puntos.

Costo habilitación revisión documental CDA mismo día \$15.920 a \$25.520 (Sn. Antonio)

Habilitación de documentación \$\$ 50.000 para tenerlo el mismo día a las 19 hrs. (Valpo.)

La Habilitación se calcula según el número de funcionarios a \$4000 la hora profesional.

Costo análisis de pureza de semillas \$8.000 aprox.

En el ZEAL de Valpo. cobran los privados por sacar la merdadería apra re3cvisión \$80.000 por container de 20 tns. y 160.000 por uno de 40 tns.

El Almacenista por carga directa no cobra (24 hrs. gratis), pero si se demora un día más, cobra desde el día que llegó, es decir cobra mínimo tres días. Los precios dependen de los almacenistas (libre mercado), pero a continuación se presenta un ejemplo de precios aproximados por almacenaje:

1 día US\$ 46 por container

2 día US\$ 78 por container

3 día US\$ 178 por container

4 día US\$ 276 por container

5 día US\$ 288 por container

6 día US\$ 299 por container

El análisis de Laboratorio tiene un valor global de \$118.000

Anexo 11

PROFESIONALES ENTREVISTADOS

SECTOR PÚBLICO

- Víctor Venegas, Director Nacional del SAG (desde mayo de 2009)
- Francisco Bahamonde, Director Nacional del SAG (hasta abril de 2009)
- Oscar Concha, Secretario General del SAG
- Pablo Binelli, Asesor Director Nacional del SAG (hasta abril de 2009)
- Miguel Peña, Jefe de la División de Asuntos Internacionales, SAG
- Claudio Ternicier, Jefe de la División de Protección Pecuaria, SAG
- Soledad Castro, Jefa de la División de Protección Agrícola y Forestal, SAG (hasta abril de 2009)
- Grisel Monje, Jefa de la División de Protección Agrícola y Forestal (desde mayo de 2009)
- Carlos Toledo, Jefe de la División de Planificación y Desarrollo Estratégico, SAG
- Hibert Martínez, Subdepartamento Controles Fronterizos, DAI-SAG
- Sergio Zuñiga, Jefe Subdepartamento de Informática, SAG
- José Luis Cid, Jefe Departamento Personas, SAG
- Maria Angélica Horvath, Jefa Unidad de Planificación, Departamento Personas, SAG
- Paola Cabrera, DPAF-SAG
- José Herrera, Jefe Subdepartamento Defensa Pecuaria, DPP-SAG
- Felipe González, DPP-SAG
- Pamela Araya, DPP-SAG
- Andrea Lira, DPAF-SAG
- Oscar Camacho, Jefe Subdepartamento Controles Fronterizos, DAI-SAG
- Muriel Gana, DAI-SAG
- Jaime González, Jefe Subdepartamento Defensa Agrícola, DPAF-SAG
- Agustina Hein, División de Planificación y Desarrollo Estratégico, SAG
- Daniel Celedón, Encargado Sitios de Importación, Aeropuerto AMB
- Leonardo Muñoz, Jefe Oficina SAG San Antonio
- Ricardo Droguett, Oficina SAG San Antonio
- Guillermo Sánchez, Jefe Oficina SAG El Sauce - Los Libertadores
- Marisela Vargas, Control Fronterizo Los Libertadores
- Hugo Silva, Control Fronterizo Los Libertadores
- Rosa Labourdette, Jefa de Turno, Control Fronterizo Los Libertadores
- Lorena Rodríguez, Jefa Departamento Alimentos y Nutrición, MINSALUD
- Tito Pizarro, MINSALUD-ACHIA
- Juan Fuller, SAG - ZEAL
- Jaime Godoy, SAG - ZEAL
- Lorena Gamboa, SAG - ZEAL
- Germán Fibla, Subdirector Técnico (s), Servicio Nacional de Aduanas
- Juan Luis Ansoleaga, Subdirector Nacional SERNAPESCA

- Cecilia Solís, SERNAPESCA
- Richard Sáez, MINECON
- Jorge Mancilla, MINECON
- Roberto Rojas, Director Regional SAG, XV Región.
- Margarita Zúñiga, Encargada División Asuntos Internacionales, XV Región.
- René Ocampo, Encargado División Protección Agrícola, XV Región.
- Jorge Concha, Encargado de Importaciones SAG, XV Región.
- Carlos Cortés Monroy, División Protección Agrícola, XV Región.
- Claudio Ávila, Jefe de Turno Control Fronterizo, Visviri, XV Región.
- Leonardo Turra, Jefe de Turno Control Fronterizo, Chungará, XV Región.
- Guillermo Quinteros, Subdepartamento Defensa Pecuaria, SAG Central, Santiago.
- Álvaro Sepúlveda, Jefe Subdepartamento Defensa Agrícola, SAG Central, Santiago.
- Tamara Gálvez, Jefe Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas y Normativa, Subdepartamento Defensa Agrícola, SAG Central, Santiago.

AGENTES DE ADUANA (SECTOR PRIVADO)

- Denitt Farias, Secretario Técnico Cámara Aduanera de Chile
- Alejandro Lainer, Gerente Asociación Nacional de Agentes de Aduanas (ANAGENA)
- Celsio Hidalgo, Agente de Aduana.
- Alan Smith, Agente de Aduana.
- Humberto Figueroa, Técnico Sucursal Aeropuerto, Agencia de Aduana Cristián Theil.
- José Beas, Jefe Sucursal Aeropuerto, Agencias de Aduana Pizarro – Goycohechea.
- Alejandro Aravena, Funcionario Sucursal Aeropuerto, Agencia de Aduana Patricio Rojas.
- Jaime Uribe, Jefe Sucursal Aeropuerto, Agencia de Aduana Patricio Rojas.
- Pedro Ahumada, Jefe Sucursal Valparaíso, Agencia de Aduana Celsio Hidalgo.
- Daniel Vera, funcionario Sucursal Valparaíso, Agencia de Aduana Celsio Hidalgo.
- Marcos Mora, Jefe Sucursal San Antonio, Agencia de Aduana Fernando Maurel.
- Jessica Saldaño, Operativa Sucursal San Antonio, Agencia de Aduana Fernando Maurel.
- José Campos, Jefe de Operaciones Sucursal San Antonio, Agencia de Aduana Hernán Pizarro.
- Eric Zamorano, Jefe Sucursal San Antonio, Agencia de Aduana Hernán Pizarro.

Anexo 12

BIBLIOGRAFIA

- Australian Bureau of Statistics, 2009. (www.abs.gov.au/AUSSTATS)
- Beale, Roger et al. *One Biosecurity. A working partnership, The Independent Review of Australia's Quarantine and Biosecurity Arrangements. Report to the Australian Government, September 2008.*
- Commonwealth Government, *Review of Australia's Quarantine and Biosecurity Arrangements. Preliminary Commonwealth Government Response*, 2009.
- DIPRES, *Evaluación de Programas - Notas Técnicas*, (www.dipres.cl, Sistema de Evaluación y Control de Gestión/ Publicaciones).
- Diario Oficial. Ley N° 20.275, del 3 de julio de 2008. (Determina monto de las multas..)
- Diario Oficial. Ley N° 20.161, del 2 de febrero de 2007. (Establece sistema de multas...)
- Ernst & Young, 2007. *Review of Quarantine Border Security: Strategies and Policies*. August, 2007.
- FAO. *Un enfoque integrado de la inocuidad de los alimentos y de la sanidad animal y vegetal*. Taller de capacitación regional de FAO sobre bioseguridad. Santiago, 9 - 11 de mayo de 2007.
- Foote, Jane. *Operational Training Program Biosecurity New Zealand*. March 2008.
- Mahul, O. y Durand, B. *Simulated economic consequences of foot and mouth disease epidemics and their public control in France*. Preventive Veterinary Medicine 47 (2000) 23-38. Elsevier.
- MAF-Biosecurity New Zealand, *Strategic Plan*, 2007.
- MAF-Biosecurity New Zealand, Presentación power point, visita delegación SAG, mayo 2009.
- MINAGRI, Decreto Exento 53, 19 de enero de 2007 (Establece puntos habilitados de frontera para el transito...).

- MINAGRI, Decreto Exento 156, 22 de octubre de 1998 (Habilita puertos para la importación...).
- Ministère de l'Agriculture et de la Pêche. *Importation d'aliments, d'animaux et de végétaux: sécurité sanitaire et conformité aux règles communautaires*. Memorandum présenté au Conseil de Ministres, France.
- Ministère de l'Agriculture et de la Pêche. Un Nouveau Pacte Alimentaire. Feuilles de route: *Pour améliorer la sécurité sanitaire des produits importés en Europe (2.05); Sécurité sanitaire et gestion de crise. Vigilance renforcée (2.04)*.
- Paarlberg, Ph., Lee, J., Seintzinger, A. *Potencial revenue impact of an outbreak of foot and mouth disease in the United States*. JAVMA, Vol. 220, N° 7, april 1, 2002.
- *Protect New Zealand. The Biosecurity Strategy for New Zealand*, August 2003.
- Profile New Zealand Biosecurity, 2008. (<http://www.biosecurity.govt.nz/biosec/org>)
- Pumarino, A. *Los desafíos del e-learning en Chile*. Mayo 2009 (www.elearningamericalatina.com)
- SAG, *Informe FURI* 2008.
- SAG (documento interno). *Estudio de la infraestructura disponible en los sitios de inspección* (planilla Excel).
- SAG. *Procedimiento importación de plantas, productos vegetales y otros artículos reglamentados*. P-PA-SA-01.
- SAG. *Manual de Procedimiento. Importaciones Pecuarias*, versión 2.0 (marzo de 2006).
- Servicio Agrícola y Ganadero. *Informe Final de Gestión de la Capacitación*, Diciembre 2006
- Servicio Agrícola y Ganadero. *Informe Final de Gestión de la Capacitación*, Diciembre 2007
- Servicio Agrícola y Ganadero. *Informe Final de Gestión de la Capacitación*, Diciembre 2008

- Servicio Agrícola y Ganadero. *Plan Anual de Capacitación Año 2009*, Marzo 2009
- SAG. *Proceso para evaluar la capacidad en materia de bioseguridad. El caso de Chile* (presentación power point), s. f.
- SAG, Subdepartamento de Defensa Pecuaria. *Proyecto Unidad de Análisis de Riesgo Pecuario, primera etapa*. Santiago, s.f.
- www.aduana.cl
- www.agriculture.gouv.fr
- www.oie.int/esp/es_index.htm
- www.sag.cl
- www.ippc.int/IPP/Es/default_es.jsp
- www.stats.govt.nz

Anexo 13

FICHA DE TRÁMITE

1. Nombre del Trámite: **Internación productos, subproductos de origen pecuario**

2. ¿Está regulado por alguna Norma Legal o Reglamentaria?

NO SI

Ley (es) N° (s) **18.755/79 y 19.283/94 del Ministerio de Agricultura; 18.164/82 del Ministerio de Hacienda; 17.286; 16.640**

Decreto (s) N° (s) **DFL R.R.A. N° 16/63, DFL N° 15/68, D.L. N° 263 y DFL N° 19- 2345/79**

Resolución (es) N° (s) **Generales del SAG y específicas según tipo de producto o subproducto del SAG**

II.- DESCRIPCION Y ETAPAS DEL TRAMITE:

1. ¿Cuál es el producto o servicio que se entrega y/o genera a través del Trámite?

Cada partida de productos o subproductos de origen pecuario que se importan al país, debe ser autorizada por el SAG. Esto permite verificar que el producto o subproducto de origen pecuario cumple con las condiciones estipuladas en la legislación vigente y en las resoluciones sanitarias generales y específicas que fijan las exigencias de internación. Sólo así es posible definir la autorización o rechazo de la solicitud de importación de un producto o subproducto de origen pecuario

2. ¿En qué consiste el trámite? Nombre en orden de ocurrencia las etapas identificables del trámite

	Etapas en orden de ocurrencia	Unidad Responsable Interna	Tiempos por cada Etapa
1.	Presentación solicitud de importación del producto o subproducto de origen pecuario Certificado Destinación Aduanera (CDA)	Oficina sectorial de la cual depende la barrera de ingreso, o en barrera de ingreso	1 a 2 días
2.	Inspección documentos que acompañan la solicitud de importación (CDA)	Profesional M.V. en oficina sectorial la cual depende la barrera de ingreso o en barrera de ingreso	1 a 3 días como máximo y cancelado valor inspección documental. Puede ser mayor si no se adjunta toda la documentación correspondiente
3.	Inspección física del producto o subproducto de origen pecuario señalado en la solicitud de importación (CDA)	Funcionarios competentes en barrera de ingreso o recinto primario	1 día siempre y cuando se haya dado cumplimiento a los pasos anteriores.
4.	Autorización o rechazo de ingreso al país del producto o subproducto de origen pecuario indicado en Informe de Inspección de Productos Agropecuarios (IIPA)	Profesional M.V. de la oficina sectorial de la cual depende la barrera de ingreso o en barrera de ingreso	2 a 3 días, sólo si los pagos por servicios de inspección u otros (exámenes de laboratorio) han sido efectuados por el

	Etapas en orden de ocurrencia	Unidad Responsable Interna	Tiempos por cada Etapa
			interesado y se ha realizado la inspección física.
5.			NOTA: Algunos productos al momento de la inspección requieren de análisis de laboratorio, por lo que los tiempos de respuesta de la autorización o rechazo de la internación son dependiente del tipo de examen solicitado y del resultado
6.			

3. ¿Qué documentos se solicitan al usuario para realizar el trámite? Indique la institución que lo entrega:

	Documento / Trámite Previo (Nombre)	Institución (Nombre)
1.	Solicitud de importación, se debe usar el CDA	SAG
2.	Certificado Sanitario Oficial original , que certifique cumplimiento de las exigencias sanitarias y específicas correspondientes.	Autoridad Sanitaria del país de origen
3.	Certificados Anexos (tipificación y nomenclatura de cortes; análisis proximal; bacteriológico; aflatoxinas; libre venta; otros, según tipo de producto o subproducto de origen pecuario)	Autoridad Sanitaria del país de origen; Laboratorios habilitados por el Servicio Oficial del país de origen; Empresas acreditadas ante el SAG; empresas privadas
4.	Informe de Inspección de Productos Agropecuarios (IIPA)	SAG, una vez cancelado por el interesado el valor de la inspección documental
5.	IIPA, indicando autorización o rechazo	SAG, una vez cancelado por el interesado el valor de la inspección física y exámenes de laboratorio si fuese necesario
6.	Factura Comercial	Empresa exportadora
7.	Documento de embarque (Bill of Landing, Manifiesto de carga o Guía área)	Empresa Transporte

¿A quiénes está dirigido el trámite? (Público objetivo / Usuario del trámite)

Indicar y enumerar los requisitos necesarios que debe cumplir el usuario que solicita el trámite (debe precisar el procedimiento y los pasos a seguir):

Persona natural o jurídica, Agente de Aduanas, que deban tramitar la importación de productos o subproductos de origen pecuario.

III.- COSTOS DEL TRAMITE:

1. ¿Tiene costos para el usuario?

NO SI

Monto en pesos: - **Inspección documental 0.05 UTM**
 - **Inspección documental y física 1.0 UTM hasta 2 horas de inspección**
 - **Exámenes de laboratorio de acuerdo a Tarifario anual emitido por el**
 Departamento de Finanzas del SAG

2. Especificar modalidades de pago:

Efectivo

Cheque

Medio Electrónico

Otro ¿cuál?

3. ¿Es posible realizar el trámite por Internet?

NO SI

IV.- DURACION Y TIEMPO DE VIGENCIA DEL TRAMITE:

1. Plazo legal de entrega:

Plazo Legal de realización del Trámite:

Inspección documental, 3 días desde el momento que el usuario entrega toda la documentación requerida.

Inspección física y entrega de IIPA que indica Autorización o rechazo, 1 a 2 días desde el momento que se solicita la inspección física, y siempre y cuando el producto corresponda físicamente al indicado en la documentación, y no se requiera de resultados de laboratorio para su aprobación o rechazo.

2. Plazo Real de entrega:

Plazo real de realización del Trámite:

Inspección documental, 1 día

Inspección física y entrega de IIPA que indica Autorización o rechazo, 1 día

Si desconoce el plazo exacto, marque una de las alternativas (intervalos)

- Menos de un día
- 1-10 días
- 11-30 días
- 31-60 días
- 61-90 días
- 91-150 días
- 151-300 días
- 301-500 días
- 501 – 1000 días

3. Período de Validez para el ciudadano del trámite realizado (si correspondiese). Seleccione la opción más adecuada.

_____ días
_____ meses
_____ años

- No aplica, sólo se cobra la diferencia de lo cancelado de acuerdo al valor actual de la UTM

V.- DEMANDA POR EL TRAMITE:

1. Demanda Anual

¿Cuál fue la demanda total del año pasado?:

12.379 solicitudes de importación trámites

Si desconoce la cifra exacta, marque una de las alternativas (intervalos)

Menos de 1.000
De 1.000 a 5.000
De 5.000 a 10.000
De 10.000 a 30.000
De 30.000 a 50.000
De 50.000 a 100.000
De 100.000 a 200.000
De 200.000 a 500.000
De 500.000 a 700.000
De 700.000 a 1.000.000
De 1.000.000 a 3.000.000
De 3.000.000 a 5.000.000
De 5.000.000 a más
No aplica

2. Demanda semanal

¿Cuál es la demanda semanal promedio del trámite? **221 solicitudes** trámites

Si desconoce la cifra exacta, marque una de las alternativas (intervalos)

Menos de 1 trámite
De 1- 10
De 10-20
De 20-30
De 20 – 30
De 30-40
De 40-60
De 60-80
De 80-100
De 100-150
De 150-300
De 300-500
De 500-1000
No aplica

VI.- INFORMACION SOBRE FORMULARIOS DEL TRAMITE:

1. ¿El trámite requiere de un formulario específico al momento de solicitarse? NO **SI**
2. En caso de requerirse:

¿Por qué medio se obtiene el formulario?	¿Cuál es el costo asociado? (en pesos)
Mesón en oficina	Ninguno
Internet	
Teléfono	
Fax	
Otro: ¿cuál? Agente de Aduanas	No se conoce

VII.- INFORMACION SOBRE FORMAS DE ATENCION O ACCESO:

1. Indique dónde se realiza el trámite
 2. Oficinas NO **SI**
 3. Call Center NO **SI**
- ¿Qué servicio por teléfono se presta o entrega a los usuarios? Seleccione las verdaderas:

- **Requisitos trámite**
- **Documentos a presentar**
- Plazos
- **Problemas de navegación en la página web**
- **Información general (oficinas, horarios e atención)**
- **Información específica acerca del trámite**
- Realización total trámite vía telefónica
- Realización parcial trámite vía telefónica

4. Fax : NO **SI**

¿Qué servicio por fax se entrega a los usuarios? Seleccione las verdaderas:

- Requisitos trámite
- Documentos a presentar
- Plazos
- Problemas de navegación en la página web
- Información general (oficinas, horarios e atención)
- Información específica acerca del trámite
- Realización total trámite vía telefónica
- Realización parcial trámite vía telefónica
- Obtener formulario

5. WEB : NO **SI**

Dirección página web [http:// www.sag.gob.cl](http://www.sag.gob.cl)

¿Es posible descargar archivos o manuales de información acerca de los Trámites? **NO SI**

Dirección página web <http://>

¿Es posible descargar los formularios requeridos para realizar el Trámite? **NO SI**

Dirección página web <http://>

¿Es posible realizar el Trámite Completo en la WEB de la institución? **NO SI**

Dirección página web <http://>

Si su respuesta anterior es No: ¿Qué parte del Trámite es posible realizar en la WEB?.

Obtención legislación sobre requisitos sanitarios y generales que deben cumplir los productos o subproductos de origen pecuario para su ingreso a Chile

¿Existe algún mecanismo de interacción en la web entre el usuario del trámite y su institución?
NO SI

Si la respuesta es Si, marque las opciones que se incluyen en el mecanismo de interacción:

- Consulta
- Opinión
- Sugerencias
- Reclamo
- Otro ¿Cuál?

VIII. ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE OPTIMIZAR/MEJORAR EN EL TRÁMITE

¿Qué posibles mejoras se pueden incorporar al proceso de gestión del trámite? Explicar

Es necesario estandarizar el procedimiento a lo largo de todo el país en lo referente a cobros, los tiempos de espera dependen del usuario y si se extienden generalmente es por falta de documentos o incumplimiento de la legislación vigente, además cuando se trata de productos de riesgo la internación es dependiente de la condición sanitaria de los países de origen ya que influyen en la aplicación de las exigencias.

¿Qué posibles mejoras se pueden incorporar al proceso de gestión del trámite?

Ayuda: Se le solicita (de ser aplicable) que emita su opinión respecto a aspectos susceptibles de mejorar en la gestión del trámite en acuerdo a lo mencionado en los puntos anteriores

Ejemplo: Posibilidades de disminución de tiempos de espera; eliminación de pasos o etapas; reducción de requisitos y/o documentos; entre otros.

¿Existen restricciones que impidan desarrollar adecuadamente o mejorar el proceso de gestión asociada al trámite?

En este momento es necesario realizar una evaluación profunda de lo realizado en cada región ya que existen variaciones en la aplicación o interpretación de la normativa que de alguna manera afecta al usuario y por defecto a la Institución.

¿Existen restricciones que impidan desarrollar adecuadamente o mejorar el proceso de gestión asociado al trámite?

Ayuda: Supone mencionar si existen problemas o "cuellos de botella" que pudiesen afectar el cumplimiento de plazos y la entrega de las prestaciones comprometidas como promesa del trámite

Ejemplo: Demoras en entrega de información de otras unidades de la institución o de otros servicios públicos; reglamentaciones o normativas legales; exceso de etapas a cumplir; falta de coordinación dentro y fuera de la institución; entre otros.

IX.- OBSERVACIONES FINALES SOBRE EL TRAMITE:

Le solicitamos que incluya a continuación datos que no hayan estado contenidos en esta encuesta y que sean pertinentes de informar a los usuarios del trámite

Previo a la internación de cualquier producto o subproducto de origen pecuario es necesario que la autoridad sanitaria del país de origen conozca los requisitos sanitarios de Chile.

Por otro lado debe existir un reconocimiento por parte del SAG de los SERVICIOS VETERINARIOS OFICIALES del país de origen y de la CONDICION SANITARIA DEL PAIS O ZONA, previo a aceptar la internación de un producto o subproducto de origen pecuario.

Cumplido lo anterior los productos o subproductos de origen pecuario, deberán provenir de Plantas Habilitadas por el SAG, o de Plantas Habilitadas por los Servicios Veterinarios Oficiales del país de origen y en los cuales el SAG haya delegado la facultad de Habilitación. Para productos industrializados referidos en la Res. 3138/99 del SAG, previo a la importación se debe contar con una aprobación por parte del SAG de la Monografía de proceso.

OBSERVACIONES FINALES

Se solicita que incluya a continuación datos que no hayan estado contenidos en las preguntas de esta encuesta y que sean pertinentes de informar a los usuarios del trámite

Ejemplo: Cambio de valores, precios o tarifas del trámite cada cierto tiempo; existencia de oficinas móviles; relación del trámite con duración de programas específicos; etc.

Anexo 14

CATEGORÍAS DE RIESGO FITOSANITARIO (productos silvoagrícolas)

De acuerdo a la Resolución N° 3.801/1998 del Servicio Agrícola y Ganadero, los vegetales, sus productos y subproductos, son clasificados según su riesgo fitosanitario de transmitir y/o transportar plagas de la agricultura de importancia económica, en 6 categorías:

Categoría 0: aquellos productos cuya materia prima ha sido sometida a uno o más procesos de elaboración o industrialización que implican un grado tal de transformación de sus características naturales o vitales, a consecuencia de lo cual no son capaces de ser afectados directamente por plagas y tampoco pueden sufrir infestaciones por condiciones de almacenaje. Estos productos no requieren inspección fitosanitaria. Ejemplo de esta categoría son la celulosa, los aceites, alcoholes, entre otros.

Categoría 1: es aquel material de origen vegetal cuya materia prima ha sido sometida a uno o más procesos de elaboración o industrialización, que impliquen alguna transformación de sus características naturales o vitales, a consecuencia de lo cual no son capaces de ser afectados directamente por plagas. No obstante pueden transportarlas o sufrir infestaciones debido a condiciones de almacenaje. Algunos ejemplos son los granos tostados, las frutas y las hortalizas congeladas.

Categoría 2: son los productos de origen vegetal cuya materia prima, aún cuando haya sido sometida a algún proceso de elaboración o industrialización, pueden ser afectadas por plagas o albergar plagas. Algunos ejemplos son las frutas y hortalizas secadas naturalmente, las fibras de algodón derivadas de una extracción simple, entre otros.

Categoría 3: son los productos vegetales primarios destinados a consumo, uso directo o transformación.

Categoría 4: semillas, plantas u otros materiales de origen vegetal, destinados a la propagación o reproducción.

Categoría 5: cualquier otro producto de origen vegetal o no vegetal, no considerados en las categorías anteriores, que implican un riesgo fitosanitario demostrable de acuerdo al correspondiente Análisis de Riesgo de Plagas.

Anexo 15

FOTOS DE SITIOS DE INSPECCION



ZEAL Valparaíso



ZEAL Valparaíso



ZEAL Valparaíso



ZEAL Valparaíso



ZEAL Valparaíso



ZEAL Valparaíso



El Sauce, Los Andes



El Sauce, Los Andes



Aeropuerto Arturo Merino Benítez,
Santiago



Aeropuerto Arturo Merino Benítez,
Santiago



Aeropuerto Arturo Merino Benítez,
Santiago



Aeropuerto Arturo Merino Benítez,
Santiago



Punto Fronterizo Visviri, XV Región



Complejo Fronterizo Chacalluta, XV Región



Complejo Fronterizo Chacalluta, XV Región



Puerto de Arica, XV Región



Sitio de inspección de carga Chungará, XV Región



Sitio de inspección de carga Paso Cardenal Samoré, X Región



Sitio de inspección de carga Punta
Arenas, XII Región



Sitio de inspección de carga Punta
Arenas, XII Región