

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	CAPÍTULO	04

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 1 Eficacia en el Control de Propiedad Intelectual en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Total de resoluciones de suspensión de despacho a documentos DIN en año t/ Total de resoluciones de suspensión de despacho año 2012	0.00 %	1.00 % 200.00/20 0.00	1.07 % 213.00/20 0.00	0.29 % 58.00/200.0 0	0.55 % 110.00/200. 00	0.68 % 135.00/20 0.00	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Suspensiones de despacho disponible en la Intranet <u>Formularios/Fichas</u> Informe con calculo de indicador según base de datos emitido por la Subdirección de Fisaclización	1
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 2 Eficacia en el Control del contrabando en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año t/Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año 2011.	0.00 %	1.41 % 3878.00/2 760.00	1.32 % 3645.00/2 760.00	0.66 % 1813.00/27 60.00	1.26 % 3470.00/27 60.00	1.34 % 3700.00/2 760.00	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistemas de Denuncias <u>Formularios/Fichas</u> Informe con calculo de indicadores emitido por Subdirección de Fiscalización	2
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. -Fiscalización del Cumplimiento de Normas Tributarias Aduaneras	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 3 Fiscalización de Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t	(Número de Auditoria posteriori realizadas durante el año t/Número de auditoria posteriori	0.0 %	N.M.	100.0 % (23.0/23.0))*100	56.0 % (14.0/25.0))*100	100.0 % (25.0/25.0))*100	100.0 % (25.0/25.0))*100	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Numerador: Listado de resoluciones de comisión de servicio para	3

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	planificadas en el año t)*100								realizar auditoría posteriori. Denominador: Plan de Auditoría a posteriori autorizado por el Subdirector de Fiscalización.	
<p>●Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.</p> <p>-Fiscalización del Cumplimiento de Normas Tributarias Aduaneras</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>4 Porcentaje de procesos sancionatorios tramitados en un tiempo estándar en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el año t /N° de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados, en el año t)*100</p>	0.0 %	N.M.	38.7 % (12.0/31.0)*100	50.0 % (22.0/44.0)*100	29.5 % (31.0/105.0)*100	40.0 % (18.0/45.0)*100	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Registro de Procesos Sancionatorios tramitados por las Aduanas</p>	4
<p>●Provisión de operaciones de comercio exterior.</p> <p>-Generación y Difusión de Normas</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>5 Porcentaje de implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de normas emitidas en el marco de la agenda normativa en el año t./N° de normas seleccionadas en el marco de la agenda normativa del año t.)*100</p>	N.M.	95 % (18/19)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/14)*100	93 % (13/14)*100	90 % (9/10)*100	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Publicación en www.aduana.cl, de la resolución que aprueba normas seleccionadas en la Agenda Normativa año 2014</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe trimestral de Avance de Implementación Agenda Normativa emitido por la Subdirección Técnica</p>	5
<p>●Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.</p> <p>-Tramitación en línea de operaciones</p>	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>6 Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda, que entrega soporte funcional a los Agentes de</p>	<p>(N° de llamadas contestadas en el año t/N° de llamadas recibidas en el año t)*100</p>	54 % (28240/52308)*100	54 % (18000/33334)*100	62 % (25885/41896)*100	70 % (11842/17034)*100	70 % (24500/35000)*100	75 % (27000/36000)*100	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte Mensual Mesa de ayuda</p>	6

	Aduana, en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO										
•Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística. -Consultas e Información estadísticas permanente.	<u>Calidad/Producto</u> 7 Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas dentro de tiempo estándar, presentadas en el año t /Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t)*100	60 % (61/102)* 100	63 % (66/104)* 100	80 % (90/112)* 100	74 % (58/78)*10 0	70 % (82/117)*1 00	75 % (92/122)* 100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de solicitudes derivadas y tiempos de respuestas, emitido por la Administradora del SGS	7

Notas:

- 1 Considera únicamente suspensiones de despacho realizadas a documento DIN código 101 y 151. Este indicador se medirá mensualmente y en forma acumulada.
- 2 En el Indicador se excluyen las denuncias anuladas (código 14) en el Sistema DECARE. Este indicador se medirá mensualmente y en forma acumulada.
- 3 Para el año 2015 se espera incluir en la medición, auditorías que sean realizadas a agentes finales (exportadores e importadores) e intermedios (Agentes de Aduanas y almacenistas). Este indicador será medido anualmente, de manera acumulada en reportes mensuales, que permitirá indicar el nivel de avance parcial, con respecto del programa establecido
- 4 En el denominador se consideran únicamente aquellos procesos sancionatorios iniciados en el año 2015, por las Aduanas Regionales que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año 2015.

El numerador, contabiliza el total de los procesos sancionatorios terminados en tiempo estándar. El tiempo estándar corresponde a 90 días hábiles y se contabilizará desde la fecha del último ingreso del expediente disciplinario en la oficina de partes de la Dirección Nacional por parte de las Aduanas Regionales hasta la firma de la notificación al agente intermedio. Al igual que el denominador considera únicamente aquellos procesos sancionatorios que nacen en las aduanas regionales y que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año calendario.

Este indicador se medirá en reportes mensuales acumulados.

- 5 Las iniciativas seleccionadas que formarán parte de la Agenda Normativa, serán aprobadas por el Director Nacional, mediante resolución emitida dentro del año t-1.

Se entiende por medida implementada la aprobación por parte del Director Nacional de la resolución, oficio normativo respectivo o aprobación del informe al que da lugar la medida en caso de tratarse de un estudio, desarrollo de sistema u otro similar, con independencia de las respectivas fechas de entrada en vigencia, por cuanto éstas dependen de otros factores, mayoritariamente externos. De la misma manera el Director Nacional acreditará mediante resolución u oficio la falta de viabilidad de implementar una medida por causas externas al Servicio. En tal caso dicha medida deberá excluirse del numerador y denominador representando así efectivamente el resultado de la propia gestión del Servicio, ya sea por cumplimiento o incumplimiento.

El avance del indicador debe medirse exclusivamente en los meses de agosto y diciembre, fechas de aprobación previstas para las medidas de corto y mediano plazo respectivamente. Con todo, podrá solicitarse como verificación del avance los informes trimestrales emitidos por los equipos de trabajo, en los meses de abril, julio, octubre y diciembre.

6 Para el cálculo del indicador, no se considerará las llamadas recibidas cuando existan fallas en los sistemas de comunicación, suspensión de servicios externos de conectividad, fallas en los servidores que soporten dicho proceso o llamadas en las cuales el usuario corta o abandona la comunicación.

Este indicador se medirá mensualmente.

7 Considera sólo las consultas asignadas directamente en el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) al Departamento de Estudios de la Dirección Nacional de Aduanas. No incluye las derivaciones efectuadas desde otras Unidades del Servicio al Dpto de Estudios por considerarse asignación indirecta. Del mismo modo, no se incluyen las consultas derivadas por el Depto. Estudios a otras Unidades del Servicio. Para el cálculo del plazo de respuesta de las consultas despachadas por el Dpto. Estudios se considerará la fecha de ingreso al SGS y fecha de respuesta que consta en el SGS. El tiempo de respuesta estándar es de 12 días hábiles (lunes a viernes excepto festivos) para las consultas respondidas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2015.

Este Indicador se mide mensualmente.