

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	7	80.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	7	20.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0	0.00%
			Total	14	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Equidad de Género	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 80.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	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	(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	77 %	Mediana	15.00	1
2	Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda, que entrega soporte funcional a los Agentes de Aduana, en el año t.	(N° de llamadas contestadas en el año t / N° de llamadas recibidas en el año t) * 100	80 %	Mediana	10.00	2
3	Porcentaje de implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t.	(N° de medidas implementadas en el marco de la agenda normativa en el año t. / N° de medidas seleccionadas en el marco de la agenda normativa del año t.) * 100	92 %	Alta	15.00	3
4	Eficacia en el Control de Propiedad Intelectual en el año t	Total de resoluciones de suspensión de despacho a documentos DIN en año t / Total de resoluciones de suspensión de despacho año 2012	0.85 %	Mediana	10.00	4
5	Eficacia en el Control del contrabando en el año t	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.	1.40 %	Mediana	10.00	5
6	Fiscalización de Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t	(Número de Auditoria posteriori realizadas durante el año t / Número de auditoria posteriori planificadas en el año t) * 100	100.0 %	Mediana	10.00	6
7	Porcentaje de procesos sancionatorios tramitados en un tiempo estándar en el año t.	(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	55.6 %	Mediana	10.00	7

	Total Ponderación				80.00%	
--	-------------------	--	--	--	--------	--

Notas:

- 1 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 Dpto. 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 2016  
Este Indicador se mide mensualmente.
- 2 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. Es decir, al corte de servicio o falla de los componentes de hardware y software que permiten el registro de llamadas y la comunicación entre el usuario y el agente que atiende las llamadas. (Estos componentes de hardware y software que soportan el proceso de atención telefónica corresponden a un servicio externo, por lo que su funcionamiento no depende de Aduana. No obstante, dicha plataforma fue seleccionada considerando estándares de alta disponibilidad y el contrato posee acuerdos de niveles mínimos de servicios comprometidos. ( service-level agreement , SLA) )  
Tampoco se considerarán llamadas en las cuales el usuario corta o abandona la comunicación ni aquellas llamadas realizadas fuera de horario de atención de la Mesa de ayuda. ( Lunes a Viernes de 8:30 a 22:00 horas y Sábado de 8:30 a 17:00 horas)
- 3 Dentro del periodo año t-1, el Director Nacional de Aduanas invita mediante oficio al sector público y privado a presentar iniciativas para conformar la Agenda Normativa del año t, en el marco de la actualización y armonización de legislación, normativas y procedimientos aduaneros a ser revisados por el Servicio. Estas iniciativas se seleccionan en base a los siguientes criterios: beneficios, pertinencia y factibilidad. Desde el punto de vista de los beneficios se evalúa la utilidad que representa la iniciativa; la pertinencia se mide en función de la concordancia con el marco de referencia de la agenda normativa, y la factibilidad corresponde a la posibilidad de implementación de la iniciativa desde el punto de vista técnico, económico y jurídico.  
El resultado de la selección es aprobado por el Director Nacional mediante resolución emitida dentro del año t-1. Posteriormente se designan equipos de trabajo para cada una de las iniciativas que ahora conforman el conjunto medidas seleccionadas a implementar en el año t, y que forman la base de cálculo para el indicador.  
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.  
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.
- 4 La suspensión de despacho es la única forma de medición del incumplimiento de la normativa de propiedad intelectual, de conformidad con lo dispuesto en la ley 19.912, lo que se traduce en la facultad de las Aduanas de disponer la suspensión del despacho hasta por 5 días, respecto de aquellas operaciones en que se detecte vulneración a los derechos de propiedad intelectual. La Declaración de Ingreso (DIN) es el formulario que presenta el importador por cada operación de ingreso de mercancías. Este indicador considera únicamente suspensiones de despacho realizadas a documento DIN código 101 (Importación con Pago Contado Normal) y 151 ( Importación Pago Contado anticipado). Este indicador se medirá mensualmente.
- 5 En el Indicador se excluyen las denuncias anuladas ( código 14) en el Sistema de Denuncias, Cargo y Reclamos ( DECARE). Este indicador se medirá mensualmente.
- 6 Para el año 2016 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.
- 7 En el denominador se consideran únicamente aquellos procesos sancionatorios iniciados en el año 2016, por las Aduanas Regionales que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año 2016  
  
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.

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 20.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------