

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	50.00	6
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	4
Total		100.00	13

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Eficacia de la Suspensión del Despacho por Fiscalización de la Propiedad Intelectual en el año t.	Número Total de resoluciones de suspensiones de despacho a documentos DIN en año t / Número Promedio Efectivo de los últimos tres años del total de resoluciones de suspensión de despacho.	1.5 % [567.0 / 378.0]		15.00	1
2	Eficacia en la fiscalización del contrabando de mercancía incautada en el año t.	Numero Total de operaciones de contrabando de mercancía incautada del año t / Número promedio efectivo de los últimos tres años del total de operaciones de contrabando de mercancía incautada.	1.22 % [7000.00 / 5738.00]		10.00	2
3	Cobertura de Fiscalización en el año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t / N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t) * 100		X	10.00	3
4	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t / N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t) * 100		X	5.00	4
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t) * 100	2.97 % [(59.00 / 1986.00) * 100]		5.00	
6	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) * 100	50 % [(57 / 114) * 100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	100 % [[10526967 / 10526967] * 100]		5.00	5
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	10.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	17 % [[11612087 / 70376283] * 100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	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	$(\text{Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas dentro de tiempo estándar, presentadas en el año t} / \text{Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t}) * 100$	93 % [[94 / 101] * 100]		15.00	6
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t / N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	7
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$	99.6 % [[3984.0 / 4000.0] * 100]		5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	$(\text{N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / \text{N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100$	52 % [[14 / 27] * 100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	57	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	14	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.

Notas:

- 1 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 10 días hábiles, 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.
Este indicador considera el promedio efectivo de los tres últimos años, permitiendo incorporar factores de estacionalidad y eventos extraordinarios de manera atenuada, así como medir la eficacia de la fiscalización en este ámbito acorde a la realidad actual de las operaciones del Comercio Exterior.
Este indicadores considera:
Numerador: Número total de resoluciones de suspensiones de despacho a documentos DIN en año t
Denominador: Número promedio efectivo de los últimos tres años del total de resoluciones de suspensión de despacho.

- 2 Cada operación de contrabando de mercancía incautada, corresponde a una denuncia por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) del año t.

Este indicador considera:
Numerador: Número total de operaciones de contrabando de mercancía incautada del año t.
Denominador: Número promedio efectivo de los últimos tres años anteriores del total de operaciones de contrabando de mercancía incautada.

En el Indicador se consideran todas denuncias cursadas, independiente de su estado, sólo se excluyen las denuncias anuladas (código 14) en el Sistema de Denuncias, Cargo y Reclamos (DECARE). Este indicador se medirá mensualmente.
Este indicador considera el promedio efectivo de los tres últimos años, permitiéndolo incorporar factores de estacionalidad y eventos extraordinarios de manera atenuada, así como medir la eficacia de la fiscalización en este ámbito acorde a la realidad actual de las operaciones del Comercio Exterior.

- 3 De acuerdo a lo señalado en Artículo 1 del DFL N°329/ 1979; que fija Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, publicado en el Diario Oficial, el 20 de junio de 1979; artículos 1 inc 2° , 2 N°1, 14 al 25, 32, 44 al 46, 80, 81 y el DFL N° 30/ 2005 que aprueba la Ordenanza de Aduanas, a este Servicio le corresponderá:
Vigilar y controlar el paso de mercancías por las fronteras nacionales. El Servicio controla y fiscaliza el ingreso y salida de las mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República de Chile, dicho control se extiende a las personas y a los medios de transporte. También se ejerce respecto de las mercancías que ingresan o salen de las zonas de tratamiento aduanero especial; y respecto de la importación y exportación de servicios, cuando la ley así lo disponga. El Servicio Nacional de Aduanas controla la totalidad de las operaciones que se realizan, a través de diferentes instancias durante las tramitaciones y procedimientos dispuestos en su normativa. Algunos de estos controles se ejecutan por medios electrónicos y otros a través de las actividades de control que ejecutan directamente los funcionarios y que se encuentran definidas en el Compendio de Normas Aduaneras y los procedimientos establecidos por el Director Nacional. Todas estas acciones de control, corresponden a las acciones regulares en el marco de la tramitación aduanera. Por otra parte la fiscalización, como establece el artículo 74 de la Ordenanza y las recomendaciones de los distintos organismo internacionales, debe hacerse selectivamente sobre las operaciones aduaneras. Para dar cumplimiento a lo anterior, el Servicio Nacional de Aduanas basa la selectividad de las operaciones en la gestión de riesgos y organiza su actuar en base a Planes Integrados de Fiscalización.
Esta metodología de trabajo, define anualmente el universo de operaciones y operadores prioritarios a fiscalizar.

- 4 De acuerdo a lo señalado en Artículo 1 del DFL N°329/ 1979; que fija Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, publicado en el Diario Oficial, el 20 de junio de 1979; artículos 1 inc 2° , 2 N°1, 14 al 25, 32, 44 al 46, 80, 81 y el DFL N° 30/ 2005 que aprueba la Ordenanza de Aduanas, a este Servicio le corresponderá:
Vigilar y controlar el paso de mercancías por las fronteras nacionales. El Servicio controla y fiscaliza el ingreso y salida de las mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República de Chile, dicho control se extiende a las personas y a los medios de transporte. También se ejerce respecto de las mercancías que ingresan o salen de las zonas de tratamiento aduanero especial; y respecto de la importación y exportación de servicios, cuando la ley así lo disponga. La Aduana puede realizar exámenes o registros de naves, aeronaves, trenes, vehículos, personas, animales, bultos, cajas o cualquier embalaje, que pueda suponer que haya mercancías introducidas al territorio nacional o que se intenten introducir o extraer de él, con infracción a la legislación aduanera.
Para los efectos de la aplicación de la normativa aduanera, la ley le otorga al Servicio Nacional de Aduana, un conjunto de atribuciones denominado "Potestad Aduanera".
En base a este mandato el Servicio fiscaliza : Operadores de comercio exterior, tales como Importadores y exportadores; agentes de aduanas, almacenistas, Courier, usuarios de Zona Franca y las mercancías que portan los viajeros.
La fiscalización a la que se somete cada uno de estos actores, dependerá de tipo de actores: Revisión Documental a Posteriori, Supervisiones de Embarque, Investigaciones, Auditorías, Revisiones de Cumplimiento Normativo y escaneo de maletas.
Se entenderá por hallazgo cuando se detecte un incumplimiento a la normativa aduanera, lo cual será registrado en los documentos definidos para cada tipo de fiscalización, entre ellos, informe de auditorías, Denuncias, Cargos, DIPS, etc.

Un hallazgo se entenderá resuelto cuando al realizar una nueva fiscalización a la misma entidad, se verifica que el incumplimiento a la Normativa Aduanera no se repite.

- 5 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 6 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.
No se considera en el cálculo de este indicador, aquellas consultas para las cuales exista subsanación. 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 2019 . Este Indicador se mide mensualmente.
- 7 El indicador ? Tiempo promedio de trámites finalizados? , medirá el trámite ? Calificación de servicios como exportación? , que se encuentra en el Registro Nacional de Trámites con la ID 49.
El trámite se inicia cuando el prestador del servicio debe solicitar la calificación ante la Dirección Nacional de Aduanas, mediante una solicitud fundada, debiendo señalar en qué consiste el servicio y un detalle de los costos y gastos que inciden en el valor del servicio. Cumplidos los requisitos exigidos (el Servicio puede solicitar antecedentes adicionales antes del pronunciamiento) y efectuados los análisis en materias aduaneras que permitan calificar la exportación aduanera. El trámite finaliza cuando el Servicio de Aduanas emite una resolución al peticionario, otorgando la calificación de exportación, que regirá a contar de la fecha de la resolución respectiva