

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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	35.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	4
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Fiscalización a Operadores de Comercio Exterior en el año t.	(Número de auditorías realizadas a Operadores del Comercio Exterior durante el año t/Universe de Operadores de Comercio Exterior para el año t)*100	4.4 % [(110.0 /2495.0 )*100]		15.00	1
2	Porcentaje de Documentos de Ingreso de Mercancías (DIN), con denuncia, respecto del total de DIN seleccionados para fiscalización en año t	(Total de documentos de ingreso de mercancías (DIN), seleccionados para fiscalización, con denuncia en año t /Total documentos de ingreso de mercancías (DIN) seleccionados para fiscalización en año t)*100	21.38 % [(9299.00 /43492.00 )*100]		15.00	2
3	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	2.28 % [(47.00 /2059.00 )*100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	110.00 % [(10280432.00 /9345847.00 )*100]		5.00	

3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	54.0 % [(54.0 /100.0 )*100]		5.00	
---	------------------------------------	---	--------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

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, respondidas en 11 días hábiles, en el año t	(Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas en 11 días hábiles, presentadas en el año t/Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t)*100	90.2 % [(120.0 /133.0 )*100]		20.00	3
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	99.70 % [(3689.00 /3700.00 )*100]		5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	84.62 % [(22.00 /26.00 )*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal		N° de Compromisos
N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género	"El Servicio compromete el Objetivo de" Gestión Eficaz", de acuerdo al Programa Marco 2021 definido en Decreto 405, con excepción del indicador "Medidas Equidad de Género" .

Notas:

- 1 Este indicador tiene como objetivo medir la cobertura de la fiscalización contra la evasión tributaria aduanera, en el ámbito de las auditorías aduaneras, entendiendo como tal, el porcentaje de operadores de comercio exterior (importadores y exportadores) que son sujetos de auditorías aduaneras asociadas a los riesgos de los planes de fiscalización del Departamento de Fiscalización Contra la Evasión Tributaria Aduanera.  
  
Numerador: Número de auditorías realizadas a Operadores del Comercio Exterior durante el año t: corresponden a las auditorías aduaneras ingresadas al "Sistema de Gestión y Control Fiscalización a Posteriori" en el año t y que cuentan con Informe de Cierre con fecha en el año t.  
  
Denominador: Universo de Operadores de Comercio Exterior para el año t: forman parte del universo a auditar para el año t, aquellos agentes económicos (Importadores y Exportadores) que cumplan con los siguientes criterios:
  - \* Haber tramitado operaciones de importación y exportación en los 24 meses anteriores a septiembre del año t-1, siendo año t el año en que se medirá el indicador. Para el año 2021 el denominador se determinará en septiembre de 2020.
  - \* Que hayan tramitado operaciones de importación asociadas a los códigos de operación 101, 151, 103, 104, 105, 134, 129, 179 y/o operaciones de exportación asociadas a los códigos de operación 200, 202, 205, 206, 207, 210, 212 y 213.
  - \* Corresponder a agentes económicos que en los 24 meses anteriores a la fecha de medición hayan tramitado el 90% de las importaciones (en valor CIF) y el 90% de las Exportaciones (en valor FOB).
  - \* No haber sido auditadas en los últimos 4 años. Para el año 2021 se excluirán las empresas auditadas en los años 2017, 2018, 2019, 2020.
  
- 2 Acorde a la estrategia del Servicio Nacional de Aduanas, el objetivo de este indicador es monitorear y evaluar la efectividad de la selección en sistemas de selectividad, cuya gestión impactará en una mayor certeza en la selección de documentos aduaneros de Declaraciones de Ingreso (DIN) para la detección de tráfico ilícito de mercancías, evasión tributaria e incumplimiento en normas aduaneras.  
Excluye los Formularios de Importación Vía Postal y Pago Simultáneo (FIVPS).  
Numerador: Contempla las selecciones de documentos DIN que generaron denuncia en el año t, que se encuentran ingresadas en el Sistema de Denuncias, Cargos y Reclamaciones (DECARE), correspondientes a infracciones y delitos de acuerdo con el catálogo de la Ordenanza Aduanera.  
Denominador: Total documentos DIN seleccionados en el Sistema de Selectividad en el año t.
  
- 3 Considera sólo las consultas asignadas directamente en el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) al Subdepartamento Análisis Estadístico y Estudios del Departamento de Estudios de la Dirección Nacional de Aduanas. No incluye las derivaciones efectuadas desde otras Unidades del Servicio al Subdepartamento Análisis Estadístico y Estudios por considerarse asignación indirecta. Del mismo modo, no se incluyen las consultas derivadas por el Subdepartamento Análisis Estadístico y Estudios a otras Unidades del Servicio. No se considera en el cálculo de este indicador, aquellas consultas para las cuales exista subsanación y aquellas solicitudes que son desistidas.  
  
Si el día de ingreso de la solicitud, es un día hábil, dicho día es el "día 0", no obstante, si esta ingresara durante un día feriado o festivo, se considerara como "día 0" el primer día hábil siguiente. Para el cálculo del plazo de respuesta de las consultas despachadas por el Subdepartamento Análisis Estadístico y Estudios se considerará la fecha de ingreso al SGS y fecha de respuesta que consta en el SGS. El indicador considera consultas respondidas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2021 en días hábiles (lunes a viernes, excepto festivos)