

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE HACIENDA	<b>PARTIDA</b>	08
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	<b>CAPÍTULO</b>	04

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Porcentaje de disminución del Stock de reclamos de Clasificación y Valor, pendientes de fallo en segunda instancia.  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Cantidad de reclamos de clasificación y de valor pendientes al año t/Cantidad de reclamos de valor y clasificación pendientes al año t-1)*100	0.0 %	154.1 % (954.0/619.0)*100	126.4 % (1206.0/954.0)*100	90.1 % (1086.0/1206.0)*100	88.9 % (1200.0/1350.0)*100	90.0 % (1080.0/1200.0)*100	8%	Formularios/Fichas Planilla Histórica de Reclamos de Fallados	1	1
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  2 Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Cantidad de denuncia enviadas al Ministerio Público por concepto de contrabando de drogas en el año t/Total de denuncias por contrabando realizados en el año t)*100	0 %	21 % (335/1597)*100	16 % (250/1575)*100	25 % (192/783)*100	0 %	21 % (336/1600)*100	9%	Base de Datos/Software Medio de verificación numerador, Sistema de Información de Droga.Medio de verificación denominador, Sistema de Denuncias.  Reportes/Informes Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.	2	2
•Fiscalización de	<u>Eficacia/Producto</u>	(Total de	0.00 %	24.52 %	31.93 %	52.14 %	0.00 %	35.00 %	9%	Base de	3	3

Operaciones de Comercio Exterior	3 Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t /Total de resoluciones de suspensión de despacho efectuadas en el año t)*100		(76.00/310.00)*100	(114.00/357.00)*100	(61.00/117.00)*100		(126.00/360.00)*100		Datos/Software Consulta Suspensiones de Despacho disponible en Intranet.  Reportes/Informes Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.		
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<u>Calidad/Productos</u>  4 Porcentaje de Resoluciones concesión de franquicias arancelarias especiales tramitadas en tiempo estándar, en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Cantidad de Resoluciones concesión de franquicias arancelarias especiales tramitadas en tiempo estándar, en el año t /Total de Resoluciones concesión de franquicias arancelarias especiales tramitadas en el año t)*100	0 % (0/0)*100	86 % (166/193)*100	86 % (195/226)*100	0 % (0/0)*100	73 % (95/130)*100	90 % (225/250)*100	10%	Formularios/Fichas Informe de datos mensual de Franquicias emitido por el Subdepartamento de Regímenes especiales	4	4
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<u>Calidad/Productos</u>  5 Porcentaje de resoluciones y oficios circulares normativos, con efectos sobre terceros, emitidos por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros, publicados en tiempo estándar, en el sitio www.aduana.cl, durante el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Cantidad de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros publicados en tiempo estándar, en el año t/Total de resoluciones y	69 % (49/71)*100	N.M.	84 % (63/75)*100	86 % (31/36)*100	85 % (69/81)*100	86 % (69/80)*100	12%	Formularios/Fichas Informe de documentos emitidos mensualmente por el Subdepartamento Procesos Aduaneros	5	5

	Aplica Gestión Territorial: NO	oficios circulares normativos, emitidos por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros publicados, en el año t)*100										
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  6 Porcentaje de Denuncias generadas por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios y fiscalización DUS 2° mensaje)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de Denuncias formuladas en línea a agentes económicos en el año t/Todas las operaciones seleccionadas para exámen físico ) *100	N.M.	0.00 % (0.00/0.00)*100	20.58 % (7480.00/36348.00)*100	19.90 % (4168.00/20947.00)*100	16.50 % (6270.00/38000.00)*100	16.50 % (6270.00/38000.00)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Medio de verificación numerador, base Sistema de Denuncias. Medio de verificación denominador, base Sistema de Selectividad.  <u>Reportes/Informes</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.  <u>Formularios/Fichas</u>	6	6
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  7 Porcentaje de operaciones de importación, seleccionadas por filtros y fiscalizadas, que han infringido la Propiedad Intelectual (o denuncias por	(Total de Resoluciones de Suspensión del despacho (o denuncias por contrabando) de operaciones de importación por	31.50 % (120.00/381.00)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100	32.87 % (1050.00/3194.00)*100	19.92 % (102.00/512.00)*100	27.00 % (270.00/1000.00)*100	27.00 % (270.00/1000.00)*100	9%	<u>Base de Datos/Software</u> e Medio de verificación numerador, base Consulta Suspensiones de Despacho disponible en Intranet. Medio de verificación	7	7

	<p>contrabando por infracciones a los DPI)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>infracciones a la ley de Propiedad Intelectual/Total de operaciones seleccionadas automáticamente por filtros de propiedad intelectual)*100</p>								<p>denominador, base Sistema de Selectividad.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.</p>		
<p>•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>8 Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Cantidad de Denuncias a posteriori efectuadas en el año t/Cantidad de Revisiones documentales a posteriori, realizadas en el año t)*100</p>	<p>50 % (1617/3216)*100</p>	<p>30 % (1711/5636)*100</p>	<p>0 % (0/0)*100</p>	<p>51 % (296/583)*100</p>	<p>62 % (868/1400)*100</p>	<p>62 % (868/1400)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Medio de verificación numerador, base Sistema de Denuncias Medio de verificación denominador, base Sistema de Revisión Documental a Posteriori.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.</p>	8	8
<p>•Despacho de mercancías</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>9 Porcentaje de documentos tramitados con el Sistema de Declaración de Tránsito Interno, Traslado y Redestinaciones (DTI), en el año t</p>	<p>(Cantidad de documentos tramitados con el Sistema DTI, en el año t/Total de documentos tramitados en el año t)*100</p>	<p>0 % (0/14222)*100</p>	<p>0 % (0/11830)*100</p>	<p>0 % (0/0)*100</p>	<p>20 % (2157/10947)*100</p>	<p>50 % (6137/12275)*100</p>	<p>50 % (6137/12275)*100</p>	<p>8%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de Documentos tramitados por Aduana, emitido por la Subdirección Informática</p>	9	9

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO										<u>Base de Datos/Software</u> Reporte mensual de documentos tramitados a través del Sistema DTI, con su respectivo estado, por Aduana		
•Generación y Difusión de Información y Estadísticas	<u>Calidad/Productos</u>  10 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	N.M.	41 % (37/90)*100	0 % (0/0)*100	80 % (8/10)*100	50 % (72/144)*100	55 % (64/117)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de solicitudes derivadas y tiempos de respuestas, emitido por la Administradora del SGS	10	10	

Notas:

1 El reclamo de aforo es un procedimiento contencioso jurisdiccional que pueden utilizar los interesados para discrepar de las actuaciones de la Aduana, la que se constituye, para estos fines en un Tribunal especial. Los reclamos se deben interponer ante el Director Regional o Administrador de la Aduana que motivo la controversia, el que hace las veces de Juez de primera instancia. El reclamo en segunda instancia, corresponde a la apelación que puede realizar el interesado, respecto del fallo de primera instancia, ante el Juez de segunda instancia, representado por el Director Nacional de Aduanas, y cuya sentencia es inapelable.

Para la medición del indicador se considerarán sólo los reclamos de segunda instancia. No se considerará los reclamos que entran al nuevo sistema de tribunales tributarios aduaneros.

2 Se consideran las denuncias por infracción a la Ley 20.000 sobre tráfico ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, de las drogas tipo Clorhidrato de Cocaína, Pasta Base de Cocaína y Marihuana, que durante el año 2012, hayan sido enviadas al Ministerio Público. En el caso que la denuncia considere más de un tipo de droga, y esta contenga algunas de las especificadas en el numerador, la denuncia será contabilizada para los efectos del presente indicador.

Las denuncias por contrabando que serán consideradas en el denominador, son aquellas efectuadas a mercancías prohibidas, las que corresponderán a las infracciones al Art 168 inciso segundo y cuarto de la Ordenanza Aduanera (las cuales contiene las infracciones a la ley 20.000), excluido el contrabando por propiedad intelectual.

3 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. En efecto, dicha disposición establece las denominadas Medidas de Frontera, lo que se traduce en la facultad de las Aduanas de disponer la suspensión del despacho hasta por 5 días, respecto de aquellos envíos en que se detecte vulneración a los derechos de propiedad intelectual. Esta facultad apunta a velar por el correcto cumplimiento de las regulaciones que protegen el derecho de marcas (ley 19.039) y los derechos de autor y conexos (ley 17.336).

Las suspensiones de despacho en áreas tradicionales han alcanzado un óptimo nivel de desarrollo, por lo tanto, se requiere una mejor cobertura de esta actividad, extendiendo su aplicación a las falsificaciones de mayor valor agregado, desarrollando las habilidades para detectarlas, en el campo electrónico, repuestos vehículos, comunicaciones etc. El indicador permitirá dar mayor cobertura a la acción de aduanas en este ámbito, sobre el total de las suspensiones efectuadas.

El numerador incluye las Resoluciones por Suspensiones de despacho de las destinaciones aduaneras, excluidas aquellas vinculadas a las áreas textiles, calzado, juguetes y maletas (capítulo del Arancel Aduanero 61, 62, 63, 64 y las partidas arancelarias 42.02 y 95.03). Si en un despacho se declaran en la resolución tanto rubros tradicionales, como no tradicionales, dicha resolución se contabilizará dentro de la suspensión de despacho para los efectos de este indicador.

En el denominador se incluye el universo de las Resoluciones de Suspensiones de Despacho de las destinaciones aduaneras. Se consideran todas las suspensiones de despacho cuya fecha de resolución sea año 2012.

4 El tiempo estándar es de 4 días hábiles (lunes a viernes) y corresponde al transcurrido entre el día hábil siguiente al de recepción de la solicitud en la OIRS y la fecha de recepción en dicha Oficina, de la resolución que concede la franquicia, para su despacho al trámite de Toma de Razón por la Contraloría General de la República, Regional Valparaíso, este último, no considerado en el indicador.

Las franquicias arancelarias especiales incluidas en el indicador corresponden a: concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero.

Para el año 2012 se considerarán las solicitudes ingresadas a partir del 01.01.2012. Partida 0004 de la Sección 0 del Arancel Aduanero: Otorga franquicias a los efectos personales, menaje de casa, equipos y herramientas de trabajo, de funcionarios o empleados chilenos, que presten sus servicios en el exterior. Esta franquicia está dirigida a los dependientes de los Ministerios de Relaciones Exteriores y Defensa Nacional; de Organismos Internacionales, a los cuales se encuentra adherido el Gobierno de Chile y de las Empresas del Estado o de los Organismos del Estado de Administración Autónoma, y de las sociedades anónimas en que el Estado, directa o indirectamente, tenga una participación superior al 90% de su capital. Subpartidas 0030.01 y 0030.99 de la Sección 0 del Arancel Aduanero: Mercancías que lleguen al país para los Organismos Internacionales y sus Agencias Especializadas, a las Agencias Voluntarias de Socorro y Rehabilitación, o a virtud de Tratados o Convenios no comerciales suscritos por el Gobierno o las Universidades. Esta franquicia está dirigida a los Organismos y Agencias.

5 El tiempo estándar para el indicador será de 2 días hábiles, contado desde la firma de la resolución u oficio normativo hasta su publicación en el sitio [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl). Comprende las resoluciones y oficios circulares con efectos sobre terceros, emitidos por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros de la Subdirección Técnica, a contar del 01.01.2012

6 El objetivo de este indicador es medir los resultados de la selectividad sobre las operaciones fiscalizadas en línea. Es decir, la cantidad de operaciones que generan una denuncia (resultado exitoso) como porcentaje del total de operaciones seleccionadas para fiscalizar en línea, durante el despacho de mercancías. Incluye exclusivamente aquellas que dependen de una acción de fiscalización por parte de la aduana, por lo que se excluyen los autodenuncios.

Considera las Declaraciones de Ingreso y los Documentos de Salida. Para la determinación de las operaciones seleccionadas, se considera las selecciones efectuadas por los filtros de gestión de riesgo y las componentes aleatorias del sistema. Se incluyen los códigos 144, 145 y 149. Se excluyen los autodenuncias y las fiscalizaciones de legalización del DUS.

Además, se excluyen de esta medición las Aduanas de las Regiones que cuentan con Tribunales Tributarios y Aduaneros.

Los agentes económicos están referidos a los importadores y exportadores.

Este indicador será medido en forma mensual.

Se incluyen las operaciones seleccionadas para examen físico y aforo físico puesto que es lo que interesa medir

7 El numerador incluye todas las Resoluciones por Suspensiones de despacho de las destinaciones aduaneras (tradicionales y no tradicionales).

El denominador considera todas las operaciones de ingreso cuya AIE (Área de Importancia Estratégica), en el Sistema de Selectividad, sea de propiedad intelectual.

8 El objetivo del indicador es medir los resultados de las selecciones de operaciones de ingreso para revisión documental a posteriori, en un período dado, medido a través de las denuncias formuladas. Se considerarán solamente las denuncias y las selecciones del año en curso, aún cuando las operaciones podrían corresponder a años anteriores.

En el numerador se consideran las denuncias, formuladas en el año 2012, con código de etapa de formulación 146 y 147 (fiscalización ex post de ingreso Sistema de Denuncias), cuyo documento hayan sido incluidos en el Sistema de Revisión Documental a Posteriori.

En el denominador se consideran los documentos enviados en el año 2012 para revisión documental a posteriori, que hubieren sido asignados a un fiscalizador, la revisión hubiere sido efectuada y sus resultados ingresados al Sistema de Revisión Documental a Posteriori.

Este indicador se mide en forma acumulada y anual, ya que al tratarse de denuncias a posteriori, la operación, la revisión y la denuncia ocurren en momentos distintos del tiempo, circunstancia en la cual una medición por mes no es representativa y puede distorsionar la interpretación del resultado.

9 Este indicador se relaciona con el proyecto "Declaración de Tránsito Interno, Tránsito y Redestinaciones (DTI)", y tiene como objetivo facilitar la tramitación de las Declaraciones de Tránsito, Tránsito y Redestinaciones por la vía electrónica. Para el año 2012 se mantiene el indicador con las mismas características al comprometido para el año 2011. Este indicador se medirá en las Aduanas Metropolitana, Valparaíso, San Antonio e Iquique.

10 Considera sólo las consultas asignadas directamente en el SGS al Departamento de Estudios de la DNA. Descontadas las derivaciones efectuadas a otros Departamentos por no corresponder la asignación inicial en el SGS. No se consideran las consultas derivadas desde otros departamentos al Depto. Estudios. Para el cálculo del plazo de respuesta de las consultas contestadas por el Depto. Estudios se considerará la fecha de ingreso al SGS y fecha de respuesta que consta en el SGS. El tiempo estándar considerado 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 2012

#### Supuesto Meta:

1 La Existencia de variables exógenas de fuerza mayor que impida la ejecución de las actividades planificadas

2 Se mantenga a la Aduana como el principal organismo fiscalizador del tráfico de drogas en las fronteras.

La Existencia de factores exógenos de fuerza mayor que impida la ejecución de las actividades planificadas

3 La producción de mercancías de marca falsificada está desarrollándose y ampliándose permanentemente, evolucionando desde la manufactura simple de prendas de vestir y textiles hasta elaboraciones de mayor valor agregado como son las manufacturas electrónicas, eléctricas o mecánicas.

La Existencia de factores exógenos de fuerza mayor que impida la ejecución de las actividades planificadas

4 La Sección 0 del Arancel Aduanero chileno, contiene Tratamientos Arancelarios Especiales y Notas Legales Nacionales, que permiten aclarar el alcance de los beneficios y/o beneficiarios de tales tratamientos. En tal sentido, este compromiso se asumió bajo el supuesto que tanto el universo de potenciales beneficiarios como el alcance de los beneficios, se mantiene constante en el tiempo, esto es, las Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero chileno, y sus correspondientes Notas Legales Nacionales, no serán objeto de modificación legal, durante el año 2012.

La Existencia de factores exógenos de fuerza mayor que impida la ejecución de las actividades planificadas.

5 La existencia de variables exógenas que impidan desarrollar las actividades.

6 La entrada en funcionamiento de los Tribunales Tributarios, no se constituirá en un incentivo para la disminución de infracciones en aquellas aduanas en que no hay TTA.

El comportamiento de los nuevos Agentes de Aduana que se incorporarán no afectarán el comportamiento histórico de este indicador.

La existencias de factores exógenos de fuerza mayor que impidan la ejecución de las actividades planificadas.

La implementación de la figura del Operador Económico Autorizado no afectarán el comportamiento histórico de este indicador.

7 La existencia de factores exógenos de fuerza mayor que impida la ejecución de lo planificado

8 Que la puesta en marcha de los tribunales tributarios y aduaneros no afectará en mayor medida la cantidad de denuncias a posteriori.  
La existencia de factores exógenos de fuerza mayor que impida la ejecución de lo planificado.

9 La existencia de factores exógenos de fuerza mayor que impida la ejecución de lo planificado.

10 Exista continuidad de los usuarios de información del Servicio en la utilización del SGS para canalizar sus consultas de estadística de comercio exterior. Exista continuidad en la política actual de tiempos de respuesta a nivel gubernamental e institucional para el SGS. No se producirá interrupción en los sistemas mayor a lo esperado en los estándares de disponibilidad del servicio.  
La existencia de variables externas que impidan la ejecución de lo planificado.