

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Provisión de operaciones de comercio exterior. – Generación y Difusión de Normas	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO	((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)	0 %	n.m.	95 %	0 %	91 %	90 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Publicación en www.aduana.cl , de la resolución que aprueba normas seleccionadas en la Agenda Normativa año 2014 <u>Reportes/Informes</u> Informe trimestral de Avance de Implementación Agenda Normativa emitido por la Subdirección Técnica	1
•Provisión de operaciones de comercio exterior.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de boletines de análisis emitidos en tiempo estándar. Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Cantidad de Boletines de análisis emitidos en plazo de 15 días hábiles /Total de boletines de análisis emitidos)*100)	0.0 %	74.3 %	67.4 %	73.1 %	58.8 %	50.0 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual extraído del Libro Boletines de análisis	2

¹ Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
•Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Ingresos fiscales percibidos por Aduanas con respecto al gasto operacional del Servicio. Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Ingresos fiscales percibidos por la gestión de aduanas en el año t/Presupuesto efectivo en los subtítulos 21 y 22 en el año t)	0.0 M\$	188.1 M\$	188.3 M\$	139.9 M\$	157.2 M\$	158.4 M\$	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Ingresos Recaudados extraído del Data Ware House Aduanas <u>Reportes/Informes</u> Presupuesto Efectivo del Servicio Nacional de Aduanas	3
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. – Fiscalización del Cumplimiento de Normas Tributarias Aduaneras	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Cantidad de Denuncias a posteriori efectuadas en el año t/Cantidad de Revisiones documentales a posteriori, realizadas en el año t)*100)	0 %	70 %	76 %	88 %	86 %	79 %	10%	<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. <u>Reportes/Informes</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.	4
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios) Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Total de Operaciones DIN seleccionadas para examen físico o revisión documental que generaron denuncias en el año t/Total de operaciones DIN seleccionadas para examen físico o revisión documental en el año t)*100)	8.49 %	9.98 %	10.89 %	9.90 %	9.81 %	9.81 %	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Numerador : base Sistema de Denuncias.Denominador: Bases de Aforo y cambios diarios <u>Formularios/Fichas</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.</p> <p>– Fiscalización y control de tráfico de mercancías ilícitas.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Total de denuncias por concepto de contrabando de drogas en el año t/Total de denuncias por contrabando realizados en el año t)*100)</p>	44 %	51 %	29 %	55 %	49 %	51 %	10%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Sistema de denuncias</p> <p>Formularios/Fichas</p> <p>Informe con cálculo de indicador según base de datos</p>	6
<p>•Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística.</p> <p>– Tramitación en línea de operaciones</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de llamadas contestadas en el año t/N° de llamadas recibidas en el año t)*100)</p>	49 %	54 %	54 %	62 %	60 %	70 %	10%	<p>Reportes/Informes</p> <p>Reporte Mensual</p> <p>Mesa de ayuda</p>	7
<p>•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.</p> <p>– Fiscalización y control de tráfico de mercancías ilícitas.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Total de 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)</p>	31.93 %	30.41 %	70.42 %	61.29 %	51.50 %	53.54 %	15%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Consulta</p> <p>Suspensiones de Despacho disponible en Intranet.</p> <p>Reportes/Informes</p> <p>Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.</p>	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística. – Consultas e Información estadísticas permanente.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((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)</p>	0 %	60 %	63 %	79 %	65 %	70 %	20%	<p>Reportes/Informes Reporte mensual de solicitudes derivadas y tiempos de respuestas, emitido por la Administradora del SGS</p>	9

Notas:

1.-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 medida; 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 medida 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 medidas a implementar en el año t. 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, septiembre y diciembre.

2.-Se considera tiempo estándar 15 días hábiles desde la recepción del Oficio remitido en el Laboratorio Químico hasta la emisión del boletín de análisis respectivo, excluyendo del tiempo total el transcurrido en caso de solicitar antecedentes adicionales y la recepción de los mismos, tiempo en el cual el proceso se considera suspendido temporalmente

3.- En el numerador se considera la recaudación declaradas en las DIN tramitadas por concepto de IVA, Derechos Advalorem, Impuestos a las gasolinas, tabacos, gas licuado y petróleo diesel e Impuestos adicionales. A lo cual se suma los cargos percibidos por derechos dejados de percibir. En el denominador se considera el presupuesto efectivo ejecutado en los subtítulos 21 y 22.

4.-Este indicador mide 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 2014, 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 2014 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 será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales, 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.

5.-Este indicador mide los resultados de la selectividad sobre las operaciones fiscalizadas en línea. Es decir, la cantidad de operaciones de ingreso que genera 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. Este indicador considera los códigos de las denuncias en etapa de formulación de fiscalización en la línea 144 (Fiscalización en línea: Examen Documental de ingreso) y 145 (Fiscalización en línea: Aforo Físico /Incluye revisión documental carpeta declaración ingreso). Se excluyen los autodenuncios. Considera las Declaraciones de Ingreso con códigos de tipo de operación que al 28.06.2012 registraban selecciones en el sistema de selección y cambio de aforo, se excluye las operaciones DIPS Courier, que se identifican en los códigos de tipo de operación 122 (Importación pago simultáneo Courier normal) y 123 (Importación pago simultáneo Courier Anticipado). Para la determinación de las operaciones seleccionadas para examen físico o revisión documental, se consideran las selecciones efectuadas por los filtros y las selecciones para la línea por fiscalizaciones por parte de las aduanas. Este indicador será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales

6.-En el numerador se consideran todas las denuncias por infracción a la Ley 20.000 sobre tráfico ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, realizadas durante el año 2014. En el denominador se consideran las denuncias por contrabando, a mercancías prohibidas, las que corresponderán a las infracciones al Art 168 inciso segundo de la Ordenanza Aduanera (las cuales contiene las infracciones a la ley 20.000). En el denominador se considerará el campo "Código Infracción (DECARE) = 2 o 3", (Código 2= Art 168 inciso segundo Ordenanza. Ingreso o salida de mercancías prohibidas y Código 3= Los que corresponden a Art 168 inciso segundo Ordenanza y Ley 20.000 (drogas y precursores). Este indicador será medido a partir de la información existente en el sistema de denuncias (DECARE), de manera acumulada con reportes mensuales.

7.-El objetivo de este indicador es mejorar el desempeño de la atención de llamadas de la mesa de ayuda del Servicio Nacional de Aduanas, que entrega soporte funcional a los agentes de aduanas al momento de realizar sus transacciones en línea. 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.

8.-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 ámbito de la salud pública, medicamentos, electrónica, repuestos vehiculares, comunicaciones etc. El indicador permitirá dar mayor cobertura a la acción de aduanas en este ámbito, sobre el total de las suspensiones efectuadas. Para los efectos de este indicador, se entenderá por resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales a las suspensiones de despacho que ha realizado la aduana respecto de aquellos envíos con mercancías en que se ha detectado vulneración a los derechos de propiedad intelectual, distintas a las clasificadas en los capítulos 61, 62, 63, 64 y las partidas arancelarias 42.02 y 95.03, del Arancel Aduanero. Las suspensiones de despacho mostradas en este indicador representan el resultado de las revisiones físicas a operaciones de ingreso que han sido seleccionadas por filtros automáticos o por las Aduanas regionales a través de selección manual. El numerador incluye las Resoluciones por Suspensiones de despacho de las destinaciones aduaneras tramitadas el año 2014, 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 declara en la resolución tanto rubros tradicionales, como no tradicionales, dicha resolución se contabilizará como parte del numerador y denominador para los efectos de este indicador. En el denominador se incluye el universo total de las Resoluciones de Suspensiones de Despacho de las destinaciones tramitadas el año 2014

9.-.- 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 2014.