

CUMPLIMIENTO 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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. – Fiscalización del Cumplimiento de Normas Tributarias Aduaneras</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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>	70 %	76 %	85 %	86 %	79 %	SI	108%	10%	<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>	1
<p>•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. – 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 Enfoque de Género: 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>	30.41 %	70.42 %	63.46 %	60.47 %	53.54 %	SI	112%	15%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Consulta Suspensiones de Despacho disponible en Intranet.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. 	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	9.98 %	10.89 %	11.38 %	11.58 %	9.81 %	SI	118%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Numerador : base Sistema de Denuncias.Denominador: Bases de Aforo y cambios diarios</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas</p>	3
<ul style="list-style-type: none"> Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. <ul style="list-style-type: none"> Fiscalización y control de tráfico de mercancías ilícitas. 	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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>	51 %	29 %	55 %	60 %	51 %	SI	117%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de denuncias</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos</p>	4
<ul style="list-style-type: none"> Provisión de operaciones de comercio exterior. <ul style="list-style-type: none"> Generación y Difusión de Normas 	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	n.m.	95 %	0 %	100 %	90 %	SI	111%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Publicación en www.aduana.cl, de la resolución que aprueba normas seleccionadas en la Agenda Normativa año 2014</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe trimestral de Avance de Implementación Agenda Normativa emitido por la Subdirección Técnica</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Provisión de operaciones de comercio exterior.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de boletines de análisis emitidos en tiempo estándar. Aplica Enfoque de Género: NO	((Cantidad de Boletines de análisis emitidos en plazo de 15 días hábiles /Total de boletines de análisis emitidos)*100)	74.3 %	67.4 %	0.0 %	80.7 %	50.0 %	SI	161%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual extraído del Libro Boletines de análisis	6
•Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística. – Consultas e Información estadísticas permanente.	<u>Calidad/Producto</u> 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 Enfoque de Género: 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)	60 %	63 %	80 %	83 %	70 %	SI	118%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de solicitudes derivadas y tiempos de respuestas, emitido por la Administradora del SGS	7
•Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística. – Tramitación en línea de operaciones	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Nº de llamadas contestadas en el año t/Nº de llamadas recibidas en el año t)*100)	54 %	54 %	62 %	72 %	70 %	SI	102%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte Mensual Mesa de ayuda	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•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 Enfoque de Género: 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)	188.1 M\$	188.3 M\$	0.0 M\$	153.6 M\$	158.4 M\$	SI	96%	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	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

- 1.-El sobrecumplimiento en este indicador, se debe fundamentalmente a 2 factores: al fortalecimiento del análisis de riesgo a nivel local y al constante control y seguimiento efectuado desde el nivel central sobre los indicadores, todo lo que permitió ser más efectivos en el análisis de las operaciones a seleccionar y mantener un monitoreo permanente sobre los resultados de las acciones de fiscalización a posteriori a objeto de ir generando ajustes a este proceso.
- 2.-Si bien el indicador muestra una baja general en cuanto al total de suspensiones de despacho generadas, el sobre cumplimiento se debe a la continuidad en las estrategias de capacitación en el ámbito de las mercancías no tradicionales. De esta forma el objetivo propuesto en el indicador se cumple sobre lo esperado, a pesar del escenario general de una baja en este tipo de ilícito.
- 3.-Hasta el mes de marzo se detecta un problema en la efectividad y funcionamiento de algunos filtros de riesgo, generándose de forma inmediata un proceso de revisión y ajuste al sistema de selectividad del Servicio.Paralelamente, se trabajó con las aduanas de manera que aportarán en la construcción de nuevos perfiles de riesgos identificándose nuevas variables posibles de parametrizar en el sistema de selectividad, lográndose construir nuevos filtros, acotar los parámetros de selección, hacer más dinámico el sistema de selectividad del servicio y en consecuencia, mejorar la efectividad de las selecciones en la línea.
- 4.-Este incremento porcentual por sobre la meta se debe al fortalecimiento del trabajo operativo realizado durante todo el año en las distintas aduanas del país, a través de la aplicación de una serie de actividades que bajo metodologías estandarizadas y validadas por el área de drogas, han permitido sostener una dinámica de intercambio de información entre Aduanas, la cual combinada con el intercambio de las mejores prácticas y la expertiz han hecho posible elevar la efectividad de este tipo de fiscalizaciones.Finalmente cabe destacar que la ejecución del Programa de Control de Tráfico Ilícito ha permitido tener mejores resultados en cuanto a procedimientos exitosos de detección de contrabando, potenciando el uso de tecnología y la gestión de competencias de los funcionarios.

5.-La meta inicial (90%) fue fijada en base a lo logrado el año anterior que una de las medidas no pudo ser implementada dentro del plazo. Este año el trabajo coordinado de las distintas unidades permitió superar la meta comprometida, todas las medidas comprometidas fueron trabajadas e implementadas.

6.-La meta 2014 fue estimada considerando la variación media de los últimos 3 años de la tasa de crecimiento de boletines emitidos en plazo estándar y el número de funcionarios a cargo de realizar los informes. Sin embargo, la solicitud de análisis es un variable totalmente externa al Laboratorio Químico. La cantidad de solicitudes de análisis (Oficios Aduanas) en el año 2014, fue un 54,2% menor con respecto del año 2013, principalmente porque en el año 2014 el Gobierno no dispuso medidas para-arancelarias provisionales en lo que se refiere a las importaciones, situación que impactó el citado indicador durante el año 2013, ya que el Servicio de Aduanas debió adoptar medidas conducentes a controlar dichas disposiciones con la misma dotación de personal en su Laboratorio Químico, como fueron el establecimiento de derecho antidumping y de salvaguardia provisional a las importaciones de maíz partido y de maíz grano, respectivamente, las que generaron un aumento significativo de solicitudes para la emisión del Boletín de Análisis el citado año.

7.-Este indicador presentó durante el transcurso del primer trimestre una baja considerable respecto de la meta pronosticada, ante esta situación, se solicitó refuerzos adicionales con horas hombres para responder la cantidad de consultas en los meses siguientes, aspectos que permitieron cumplir con la mayor demanda de solicitudes presentadas respecto de años anteriores. De esta forma se pudo cumplir la meta comprometida y elevar el resultado.