

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

| | | | |
|------------|------------------------------|----------|----|
| 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 | 5 |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 20.00 | 3 |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio | 45.00 | 5 |
| Total | | 100.00 | 13 |

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta 2020 / Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|---|-----------------------------------|------------|------|
| 1 | Porcentaje de Fiscalización a Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t | (Número de auditorías realizadas a Grandes Operadores del Comercio Exterior durante el año t/Universo de Grandes Operadores de Comercio Exterior del año t)*100 | 7 % [(67 /1029)*100] | 10.00 | 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. | 1.33 % [9056.00 /6809.00] | 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 | Mide | 5.00 | 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 | Mide | 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 | 2.96 % [(63.00 /2126.00)*100] | 5.00 | |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta 2020 / 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 | (Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100 | Mide | 5.00 | |
| 2 | 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 | Mide | 5.00 | |
| 3 | Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t | (Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100 | 17.11 % [(12618032.00 /73746535.00)*100] | 10.00 | |

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

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta 2020 / 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 | 88.2 % [[172.0 /195.0)*100] | 10.00 | 5 |
| 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 | 80.00 días [1600.00 /20.00] | 10.00 | 6 |
| 3 | 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) | Mide | 10.00 | |
| 4 | 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 | 99.62 % [(2596.00 /2606.00)*100] | 5.00 | |
| 5 | 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 | 80.77 % [(21.00 /26.00)*100] | 10.00 | |

Compromisos Indicadores Transversales

| Sistema | Nombre Indicador Transversal | N° de Compromisos |
|------------------------|--|-------------------|
| Trámites Digitalizados | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | 21 |

Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo | Indicador/Sistema | Modificación |
|--------------------------|---|---|
| Gestión Eficaz | Cobertura de Fiscalización en el año t | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión "Gestión Eficaz", de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador "Cobertura de Fiscalización" se compromete para Medir correctamente. |
| Eficiencia Institucional | 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 | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión "Eficiencia Institucional", de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador "Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros" se compromete para Medir correctamente. |
| Gestión Eficaz | Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión "Gestión Eficaz", de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador "Medidas Equidad de Género". |

Notas:

- 1 Numerador: Corresponde al número de auditorías realizadas a Grandes Operadores del Comercio Exterior durante el año t. La cantidad de auditorías a realizar en el año t, serán definidas en el año t-1. Denominador: Este universo de Grandes Operadores de Comercio Exterior del año t. Este universo corresponde a las empresas cuyo monto de sus operaciones representan el 80% de valor CIF y/o del valor FOB, para importaciones y exportaciones, respectivamente. Esta base contiene la totalidad de los RUT que han tramitado operaciones de Importación (códigos: 101, 151, 103, 120, 104, 121, 105) y Exportación (códigos: 200, 202, 205, 206, 207, 210) en los 24 meses precedentes a la fecha de corte (se considerará como fecha de corte septiembre de cada año). Posteriormente se inicia el proceso de análisis y selección que concluye con determinar el denominador del indicador, que se informa en el mes de diciembre del año t-1.
- 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, 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.
- 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. Adicionalmente, el Servicio Nacional de Aduanas realiza sus procesos de fiscalización mediante la utilización de gestión de riesgos, es decir, bajo recursos otorgados se seleccionan las operaciones de riesgo para ser fiscalizadas. Este proceso, se suma a las políticas de facilitación del comercio a fin de dar continuidad a las cadenas logísticas de comercio exterior.
- 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 denominada "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 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 ni 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 Dpto. 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 2020 en días hábiles (lunes a viernes, excepto festivos).

- 6 Nombre del producto: Resolución anticipada
Nombre del Trámite: Solicitud de Resoluciones Anticipadas del Servicio Nacional de Aduanas
ID del trámite: 200020020.
Hito de inicio: Fecha de presentación todos los antecedentes requeridos que se encuentran detallados en la Resolución N° 4378 del 2014 (Admisible) por el usuario.
Hito de finalización: Fecha de recepción por parte del solicitante de la copia de la Resolución emitida por el Servicio Nacional de Aduanas, a través de Correos de Chile u otro medio de notificación verificable. En caso de rechazo de la solicitud, se envía al solicitante un Oficio de la Subdirección Técnica, con expresa mención de la o las causales del rechazo, que será comunicado a través de Correos de Chile u otro medio de notificación verificable.