

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013**

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<p>•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.                      -Fiscalización del Cumplimiento de Normas Tributarias Aduaneras</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 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>	30 % (1711/5636)*100	0 % (0/0)*100	70 % (2179/3128)*100	77 % (737/955)*100	70 % (980/1400)*100	<p>Base de Datos/Software                      Medio de verificación numerador, base Sistema de Denuncias                      Medio de verificación denominador, base Sistema de Revisión Documental a Posteriori.</p> <p>Reportes/Informes                      Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.</p>	1	1
<p>•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>2 Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO                      Aplica Gestión Territorial: 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>	0.00 %	8.49 % (5542.00/65295.00)*100	9.98 % (6632.00/66429.00)*100	10.89 % (2528.00/23213.00)*100	9.81 % (5395.00/55000.00)*100	<p>Base de Datos/Software                      Numerador : base Sistema de Denuncias.Denominador: Bases de Aforo y cambios diarios</p> <p>Formularios/Fichas                      Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas</p>	2	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. -Fiscalización y control de trafico de mercancías ilícitas.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>3 Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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>	0 %	44 % (225/514)*100	51 % (358/698)*100	49 % (199/410)*100	49 % (264/544)*100	<p>Base de Datos/Software Numerador: Sistema de Información de Drogas Denominador: Sistema de Denuncias</p> <p>Formularios/Fichas Informe con cálculo de indicador según base de datos</p>	3	3
<p>•Provisión de operaciones de comercio exterior.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de reclamos de Clasificación y Valor fallados en segunda instancia con respecto a los reclamos de fallo en segunda instancia pendientes en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(cantidad de reclamos fallados en 2a instancia en el año t/cantidad de reclamos pendientes de fallo en el año t-1 + cantidad de reclamos ingresados en el año t)*100</p>	0 %	35 % (643/1845)*100	42 % (994/2355)*100	25 % (420/1658)*100	36 % (645/1781)*100	<p>Formularios/Fichas Planilla Histórica de reclamos fallados</p>	4	4
<p>•Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística. -Tramitación en línea de operaciones</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de llamadas contestadas en el año t/N° de llamadas recibidas en el año t)*100</p>	0 %	49 % (24487/49720)*100	54 % (28240/52308)*100	53 % (9753/18400)*100	60 % (20000/33335)*100	<p>Reportes/Informes Reporte Mensual Mesa de ayuda</p>	5	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. -Fiscalización y control de tráfico de mercancías ilícitas.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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>	24.52 % (76.00/310.00)*100	31.93 % (114.00/357.00)*100	30.41 % (191.00/628.00)*100	69.89 % (123.00/176.00)*100	50.00 % (250.00/500.00)*100	<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>	6	6
<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>7 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 Aplica Gestión Territorial: 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>	41 % (37/90)*100	0 % (0/0)*100	60 % (61/102)*100	51 % (30/59)*100	65 % (80/123)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de solicitudes derivadas y tiempos de respuestas, emitido por la Administradora del SGS</p>	7	7

Notas:

1 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 2013, 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 2013 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.

En el numerador se consideran las denuncias, formuladas en el año 2013, 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 2013 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, circunstancian en la cual una medición por mes no es representativa y puede distorsionar la interpretación del resultado.

2 El objetivo de este indicador es medir 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.

3 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 2013.

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). Se excluyen las denuncias por contrabando de propiedad intelectual, es decir, las denuncias por contrabando a operaciones de ingreso que hayan generado una Resolución por Suspensión de Despacho.

Las denuncias por contrabando de drogas son equivalentes a los oficios que se envían al Ministerio Público. Este indicador será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales.

4 La fórmula corresponde a un porcentaje de participación. El numerador corresponde la cantidad total de reclamos fallados en el año t. El denominador corresponde al total de reclamos pendientes en el año t-1 más la cantidad de reclamos ingresados en el año t.

No se consideraran entre los reclamos ingresados en el año t aquellos roles que corresponden a casos en que se establece nulidad de lo obrado?.

La línea base para los años 2010 y 2011 en su componente ?reclamos ingresado en año t?, ha sido estimado en base al diferencial de años anteriores, correspondiendo a (pendientes de fallo al 31.12 del año t más fallados en el año t, menos pendientes de fallo al 31.12. del año t-1), dado que no se contaba con registro comparable de los ingresos.

El valor de reclamos pendientes de fallo al 31.12.2011 ha sido corregido con ocasión de auditoria concluida el 28.02.2012, estableciéndose en 1361.

Se considerarán como reclamos ingresados en el año t, aquellos registrados hasta el 30.11 del año t.

La meta ha sido establecida considerando una cantidad de fallos un 8% mayor a la estimada para el año actual (600), con una estimación de reclamos ingresados en el año t (2013) en base a los antecedentes disponibles, esto es, que la cantidad disminuirá considerablemente producto de la puesta en marcha de los tribunales tributarios (a dos tercios). De no ser así por cualquier motivo, una meta mayor no sería abordable, ya que se trata de reclamos de aforo que requieren tiempo de tramitación considerable

5 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 haya fallas en los Sistemas Informáticos de la Aduana, por más de una hora, provocadas por suspensiones de servicios externos de conectividad y comunicaciones, debido a que en aquellos periodos se provoca un incremento exponencial de las llamadas recibidas.

6 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.

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, 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 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 2013. Este indicador será medido anual, de manera acumulada con reportes mensuales

7 Considera sólo las consultas asignadas directamente en el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS ) al Departamento de Estudios de la Dirección Nacional de Aduanas. 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 2013

#### Supuesto Meta:

- 1 La existencia de factores exógenos de fuerza mayor que impida la ejecución de lo planificado
- 2 El comportamiento de los nuevos Agentes de Aduana que se incorporarán , durante el año 2013, no afectaran el comportamiento histórico de este indicador.  
Las existencias de factores exógenos de fuerza mayor que impidan la ejecución de las actividades planificadas.
- 3 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
- 4 La puesta en marcha de la última fase de los tribunales tributarios y aduaneros no afecta el resultado del indicador.  
La Existencia de factores exógenos de fuerza mayor que impida la ejecución de las actividades planificadas
- 5 La existencia de fallas en los Servicios provistos por Empresas externa a la Aduana, tales como enlaces de comunicaciones para los sistemas en línea y/o cortes de energía eléctrica
- 6 La Existencia de factores exógenos de fuerza mayor que impida la ejecución de las actividades planificadas

7 Que 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.