

## CUMPLIMIENTO 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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Despacho de mercancías	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de documentos tramitados con el Sistema de Declaración de Tránsito Interno, Traslado y Redestinaciones (DTI), en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Cantidad de documentos tramitados con el Sistema DTI, en el año t /Total de documentos tramitados en el año t)*100)</p>	0 %	0 %	61 %	100 %	50 %	SI	200%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de Documentos tramitados por Aduana, emitido por la Subdirección Informática</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte mensual de documentos tramitados a través del Sistema DTI, con su respectivo estado, por Aduana</p>	1
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Resoluciones concesión de franquicias arancelarias especiales tramitadas en tiempo estándar, en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	86 %	86 %	80 %	100 %	90 %	SI	111%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de datos mensual de Franquicias emitido por el Subdepartamento de Regímenes especiales</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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 <a href="http://www.aduana.cl">www.aduana.cl</a>, durante el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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 oficios circulares normativos, emitidos por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros publicados, en el año t)*100)</p>	n.m.	84 %	93 %	97 %	86 %	SI	112%	12%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de documentos emitidos mensualmente por el Subdepartamento Procesos Aduaneros</p>	3
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de disminución del Stock de Reclamos de Clasificación y Valor, pendientes de fallo en segunda instancia.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	154.1 %	126.4 %	0.0 %	56.3 %	90.0 %	SI	160%	8%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Planilla Histórica de Reclamos de Fallados</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de Denuncias generadas por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios y fiscalización DUS 2° mensaje)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Denuncias formuladas en línea a agentes económicos en el año t/Todas las operaciones seleccionadas para examen físico )*100)</p>	0.00 %	20.58 %	17.84 %	19.84 %	16.50 %	SI	120%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Medio de verificación numerador, base Sistema de Denuncias.Medio de verificación denominador, base Sistema de Selectividad.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p>	
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de operaciones de importación, seleccionadas por filtros y fiscalizadas, que han infringido la Propiedad Intelectual (o denuncias por contrabando por infracciones a los DPI)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Resoluciones de Suspensión del despacho (o denuncias por contrabando) de operaciones de importación por infracciones a la ley de Propiedad Intelectual/Total de operaciones seleccionadas automáticamente por filtros de propiedad intelectual)*100)</p>	0.00 %	32.87 %	28.89 %	70.12 %	27.00 %	SI	260%	9%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Medio de verificación numerador, base Consulta Suspensiones de Despacho disponible en Intranet.Medio de verificación denominador, base Sistema de Selectividad.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((Cantidad de Denuncias a posteriori efectuadas en el año t/Cantidad de Revisiones documentales a posteriori, realizadas en el año t)*100)	30 %	0 %	70 %	76 %	62 %	SI	123%	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.	6
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	24.52 %	31.93 %	0.00 %	70.42 %	35.00 %	SI	201%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.  <u>Base de Datos/Software</u> Consulta Suspensiones de Despacho disponible en Intranet.	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	21 %	16 %	0 %	29 %	21 %	SI	140%	9%	<u>Base de Datos/Software</u> Medio de verificación numerador, Sistema de Información de Droga.Medio de verificación denominador, Sistema de Denuncias.  <u>Reportes/Informes</u> Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas.	8
•Generación y Difusión de Información y Estadísticas	<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)	41 %	0 %	60 %	63 %	55 %	SI	116%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de solicitudes derivadas y tiempos de respuestas, emitido por la Administradora del SGS	9

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

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

Notas:

- 1.-El indicador fue formulado originalmente para ser medido durante el 2o. semestre del 2011, por lo cual, al momento de definir indicadores 2012, aún no se tenía medición de él, pidiéndose mantenerlo durante el período 2012. Debido al bajo resultado obtenido el 11/11/2011, como parte de las medidas que se efectuaron para mejorar los resultados que se estaban obteniendo, el Servicio dictó la Resolución Normativa N° 6.473, la cual estableció la tramitación electrónica de la DTI en forma obligatoria desde el 21-11-2011, en las Aduanas Valparaíso, San Antonio, Metropolitana, Iquique y Los Andes. Lo anterior significó lograr en el mes de Diciembre de 2011 un 99,8%, el cual se ha mantenido en los meses posteriores, culminando el año 2012 con un 100% de tramitación electrónica
- 2.-El sobre cumplimiento se explica debido a que este indicador opera en base a solicitudes de los usuarios y dada la escasa demanda generada en el año, la unidad a cargo de esta tarea pudo abordar dentro del plazo el 100% de las solicitudes, dada su capacidad instalada.
- 3.-El sobre cumplimiento se explica debido a que este indicador opera en base a demanda y a que la facilitación del comercio internacional ha alcanzado una etapa de amplio desarrollo y madurez, basado en la implementación normativa efectuada por el Servicio, por lo que resulta previsible que la regulación tienda a disminuir. Y por ende, la cantidad de oficios normativos.
- 4.-El sobrecumplimiento del indicador (o sobreestimación de reclamos pendientes de fallo 1080 estimados v/s 636 efectivos), se explica por la mayor eficacia de la acción del Servicio, derivada de un proceso de reestructuración de la Subdirección Técnica, en el cual, se creó una unidad de Secretaría de Reclamos de segunda instancia con la misión de proponer y obtener los fallos en el plazo del año. Esto implicó una asignación extraordinaria de recursos para obtener la mayor cantidad de fallos, todo ello ante la inminente entrada en vigencia de los Tribunales Tributarios y Aduaneros en las principales aduanas del país.
- 5.-El sobrecumplimiento es consecuencia de la mayor efectividad en la selección en línea, que se traduce en obtener mejores resultados (mayor cantidad de denuncias). La labor de análisis de las Aduanas regionales, ha permitido especializar a los funcionarios en la detección de algunos tipos de mercancías que infringen la propiedad intelectual. De esta forma los resultados obtenidos han superado las proyecciones efectuadas a partir de la información del ejercicio 2011.
- 6.-El sobre cumplimiento de este indicador es consecuencia de un aumento en el nivel de asertividad (aciertos) de las operaciones seleccionadas por nivel central para revisión documental a posteriori, explicada por una mejora sostenida en el análisis de riesgo asociado a la selección de las operaciones y al monitoreo permanente, tanto a nivel central como regional, realizado a los documentos que han sido seleccionados para revisión y que se encontraban pendientes durante el período (principalmente el segundo semestre del año).
- 7.-El sobrecumplimiento de este indicador se explica por el aumento significativo de las suspensiones de despacho referidas a mercancías no tradicionales, debido al aumento de la capacidad de los funcionarios para establecer acciones pertinentes para mitigar el riesgo. Junto a lo anterior, se suma la coordinación oportuna con los titulares de marcas de mercancías no tradicionales y las Aduanas regionales, de manera de que las medidas de frontera que implementa Aduana, tengan un efecto concreto como barrera para el ingreso de mercancía falsificada o pirateada al país.
- 8.-El sobrecumplimiento se explica por la mayor efectividad de la acción del Servicio en el control de droga, fundamentada en la incorporación de tecnología no invasiva, una mayor eficacia en la selección de las operaciones fiscalizadas, dada la aplicación de mejoras en la gestión de riesgo y, la focalización y mayor autonomía de las Aduanas en la identificación y mitigación de los riesgos regionales, potenciando además el trabajo en red entre Aduanas.
- 9.-El sobrecumplimiento de este indicador se debe al cambio en los procedimientos que el Departamento de Estudios implementó para absorber el aumento esperado en la cantidad de consultas recibidas, que implicó una mejora en el rendimiento mayor al aumento esperado de la demanda (2% v/s 10%), lo que explicaría porque el indicador alcanzó un sobrecumplimiento de 15% para la meta del año 2012.