

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		
			I		
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O	Mediana	10.00%
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	90.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Equidad de Género	Eximir	--	El servicio se exime desde el 2012 del sistema de Equidad de género debido a que no cuenta con productos relevantes en los que sea aplicable la equidad de género.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	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	65 %	Alta	15.00
2	Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental, en el año t	70 %	Mediana	12.00
3	Porcentaje de resoluciones de suspensiones de despacho referidas a falsificaciones no tradicionales efectuadas en el año t	50.00 %	Alta	15.00
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.	36 %	Alta	15.00
5	Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncias)	9.81 %	Mediana	12.00
6	Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t	49 %	Mediana	12.00
7	Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda en el año t.	60 %	Menor	9.00

### 2. Indicadores de desempeño de gestión interna

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------