

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<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 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (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>	0 %	70 %	76 %	85 %	70 %	SI	121%	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 trafico 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>	31.93 %	30.41 %	70.42 %	63.46 %	50.00 %	SI	126%	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 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de Operaciones de ingreso seleccionadas que generaron denuncias por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios)  Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	8.49 %	9.98 %	0.00 %	11.38 %	9.81 %	SI	116%	10%	Base de Datos/Software Numerador : base Sistema de Denuncias.Denominador: Bases de Aforo y cambios diarios  Formularios/Fichas Informe con cálculo de indicador según base de datos señaladas	3
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.- Fiscalización y control de trafico de mercancías ilícitas.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de denuncias por contrabando de drogas realizadas en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de denuncias por concepto de contrabando de drogas en el año t/Total de denuncias por contrabando realizados en el año t)*100)	44 %	51 %	0 %	55 %	49 %	SI	113%	10%	Base de Datos/Software Numerador: Sistema de Información de DrogasDenominador: Sistema de Denuncias  Formularios/Fichas Informe con cálculo de indicador según base de datos	4
•Provisión de operaciones de comercio exterior.	<u>Eficacia/Producto</u>  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.  Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	35 %	42 %	0 %	79 %	36 %	SI	218%	20%	Formularios/Fichas Planilla Histórica de reclamos fallados	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•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)	0 %	60 %	63 %	80 %	65 %	SI	123%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de solicitudes derivadas y tiempos de respuestas, emitido por la Administradora del SGS	6
•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	((N° de llamadas contestadas en el año t/N° de llamadas recibidas en el año t)*100)	49 %	54 %	0 %	62 %	60 %	SI	102%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte Mensual Mesa de ayuda	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<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 sobrecumplimiento en este indicador, se debe fundamentalmente a 2 factores: al fortalecimiento del análisis de riesgo a nivel local y a la incorporación de nuevas herramientas de control y gestión 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.-El sobre cumplimiento se debe a los siguientes factores: 1) al desarrollo de una estrategia orientada a ampliar la capacidad de detección de productos falsificados, priorizando la detección de aquellos que dañan la salud, el medioambiente y la seguridad de las personas. Se diseñaron actividades para perfeccionar el foco de selección de estas importaciones, a través de reuniones técnicas, de análisis y coordinación entre las aduanas del país. De este modo, se logró fortalecer el intercambio de información entre éstas, así como mejorar la gestión de las unidades de análisis regionales, lo que permitió reorientar la selección de las operaciones mediante la construcción de nuevos filtros orientados a la detección de falsificaciones. Adicionalmente, debe considerarse la mejora en la gestión de la resolución de suspensión del despacho dentro de los plazos legales y la mejora en la coordinación de las áreas de fiscalización y asesorías legales de cada Aduana para la denuncia oportuna y fundada al Ministerio Público.2-Mayor Coordinación con representantes de marcas3-Fortalecimiento y desarrollo de habilidades en la detección de falsificaciones no tradicionales de los fiscalizadores del Servicio.
- 3.-Durante el mes de marzo de 2013 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 en terreno de algunos funcionarios, han hecho posible elevar la efectividad de este tipo de fiscalizaciones.La Subdirección de Fiscalización ha priorizado el desarrollo de la componente analítica de esta estrategia de control a nivel regional, logrando desarrollar y sistematizar el conocimiento experto en las aduanas, así como disponer de mejoras en las herramientas de análisis de información, incorporando inteligencia de negocio a nivel central y regional.Adicionalmente, se ha trabajado en la preparación del personal que cumplen labores operativas en el área de drogas como en otras áreas de riesgo, de modo que puedan conocer, apoyar y mejorar la fiscalización de pasajeros, carga y vehículos.
- 5.-El sobre cumplimiento se debe a dos situaciones: (1) la existencia de una unidad dedicada a disminuir el stock de reclamos pendientes de fallo y (2) a la entrada total en vigencia de la ley 20.322 con funcionamiento desde el mes de febrero de 2013 de los Tribunales Tributarios y Aduaneros de las Regiones V, VI y Metropolitana, significando la disminución de causas ingresadas al SNA.
- 6.-Dada la baja experimentada en la tasa de atención del mes de septiembre y dada la importancia de este indicador, el Departamento de Estudios destinó horas hombre extraordinarias a responder las consultas en los meses siguientes; lo cual se ve reforzado en el mes de diciembre, período en el cual se incrementa el volumen de consultas en un 140%, elevándose la tasa de atención extraordinaria, todo lo cual lleva a un sobrecumplimiento del indicador