

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 1 Eficacia en el Control de Propiedad Intelectual en el año t <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	Total de resoluciones de suspensión de despacho a documentos DIN en año t/ Total de resoluciones de suspensión de despacho año 2012	1.00 % 200.00/200.00	1.07 % 213.00/200.00	0.82 % 164.00/200.00	0.94 % 90.00/96.00	0.68 % 135.00/200.00	0.85 % 170.00/200.00	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe con calculo de indicador según base de datos emitido por la Subdirección de Fiscalización <u>Base de Datos/Software</u> Base de datos Suspensiones de despacho.	1
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 2 Eficacia en el Control del contrabando en el año t <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año t/Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año 2011.	1.41 % 3878.00/2760.00	1.32 % 3645.00/2760.00	1.28 % 3537.00/2760.00	1.39 % 1666.00/1199.00	1.34 % 3700.00/2760.00	1.40 % 3870.00/2760.00	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe con calculo de indicadores emitido por Subdirección de Fiscalización	2
•Fiscalización de las operaciones de comercio exterior. -Fiscalización del Cumplimiento de Normas Tributarias Aduaneras	<u>Eficacia/Proceso</u> 3 Fiscalización de Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Número de Auditoria posteriori realizadas durante el año t/Número de auditoria posteriori planificadas en el año t)*100	N.M.	100.0 % (23.0/23.0)*100	100.0 % (25.0/25.0)*100	100.0 % (15.0/15.0)*100	100.0 % (25.0/25.0)*100	100.0 % (30.0/30.0)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Fiscalización Grandes Operadores segun datos emitidos por Subdirección de Fiscalización	3
•Fiscalización de las	<u>Calidad/Producto</u>	(N° de procesos	N.M.	38.7 %	48.7 %	100.0 %	40.0 %	55.6 %	15%	<u>Formularios/Ficha</u>	4

operaciones de comercio exterior. -Fiscalización del Cumplimiento de Normas Tributarias Aduaneras	4 Porcentaje de procesos sancionatorios tramitados en un tiempo estándar en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	sancionatorios a agentes intermedios tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el año t /N° de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados, en el año t)*100		(12.0/31.0)*100	(92.0/189.0)*100	(13.0/13.0)*100	(18.0/45.0)*100	(25.0/45.0)*100		Registro de Procesos Sancionatorios tramitados por las Aduanas	
•Provisión de operaciones de comercio exterior. -Generación y Difusión de Normas	<u>Eficacia/Proceso</u> 5 Porcentaje de implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de medidas implementadas en el marco de la agenda normativa en el año t./N° de medidas seleccionadas en el marco de la agenda normativa del año t.)*100	95 % (18/19)*100	91 % (10/11)*100	100 % (14/14)*100	40 % (4/10)*100	90 % (9/10)*100	92 % (11/12)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Publicación en www.aduana.cl, de la resolución que aprueba normas seleccionadas en la Agenda Normativa año 2016 <u>Reportes/Informes</u> Informe trimestral de Avance de Implementación Agenda Normativa emitido por la Subdirección Técnica	5
•Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística. -Tramitación en línea de operaciones	<u>Eficacia/Producto</u> 6 Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda, que entrega soporte funcional a los Agentes de Aduana, en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de llamadas contestadas en el año t/N° de llamadas recibidas en el año t)*100	54 % (18000/33334)*100	62 % (25885/41896)*100	72 % (24288/33789)*100	72 % (13009/18000)*100	75 % (27000/36000)*100	80 % (28800/36000)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte Mensual Mesa de ayuda	6
•Servicios en línea de comercio exterior y generación de información estadística. -Consultas e	<u>Calidad/Producto</u> 7 Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de	(Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de	63 % (66/104)*100	80 % (90/112)*100	83 % (145/174)*100	81 % (62/77)*100	75 % (92/122)*100	77 % (138/179)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de solicitudes derivadas y tiempos de	7

Información estadísticas permanente.	Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	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								respuestas, emitido por la Administradora del SGS	
--------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

Notas:

1 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, lo que se traduce en la facultad de las Aduanas de disponer la suspensión del despacho hasta por 5 días, respecto de aquellas operaciones en que se detecte vulneración a los derechos de propiedad intelectual. La Declaración de Ingreso (DIN) es el formulario que presenta el importador por cada operación de ingreso de mercancías. Este indicador considera únicamente suspensiones de despacho realizadas a documento DIN código 101 (Importación con Pago Contado Normal) y 151 (Importación Pago Contado anticipado). Este indicador se medirá mensualmente.

2 En el Indicador se excluyen las denuncias anuladas (código 14) en el Sistema de Denuncias, Cargo y Reclamos (DECARE). Este indicador se medirá mensualmente.

3 Para el año 2016 se espera incluir en la medición, auditorías que sean realizadas a agentes finales (exportadores e importadores) e intermedios (Agentes de Aduanas y almacenistas). Este indicador será medido anualmente, de manera acumulada en reportes mensuales, que permitirá indicar el nivel de avance parcial, con respecto del programa establecido.

4 En el denominador se consideran únicamente aquellos procesos sancionatorios iniciados en el año 2016, por las Aduanas Regionales que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año 2016

El numerador, contabiliza el total de los procesos sancionatorios terminados en tiempo estándar. El tiempo estándar corresponde a 90 días hábiles y se contabilizará desde la fecha del último ingreso del expediente disciplinario en la oficina de partes de la Dirección Nacional por parte de las Aduanas Regionales hasta la firma de la notificación al agente intermedio. Al igual que el denominador considera únicamente aquellos procesos sancionatorios que nacen en las aduanas regionales y que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año calendario.

Este indicador se medirá en reportes mensuales acumulados.

5 Dentro del periodo año t-1, el Director Nacional de Aduanas invita mediante oficio al sector público y privado a presentar iniciativas para conformar la Agenda Normativa del año t, en el marco de la actualización y armonización de legislación, normativas y procedimientos aduaneros a ser revisados por el Servicio. Estas iniciativas se seleccionan en base a los siguientes criterios: beneficios, pertinencia y factibilidad. Desde el punto de vista de los beneficios se evalúa la utilidad que representa la iniciativa; la pertinencia se mide en función de la concordancia con el marco de referencia de la agenda normativa, y la factibilidad corresponde a la posibilidad de implementación de la iniciativa desde el punto de vista técnico, económico y jurídico.

El resultado de la selección es aprobado por el Director Nacional mediante resolución emitida dentro del año t-1. Posteriormente se designan equipos de trabajo para cada una de las iniciativas que ahora conforman el conjunto medidas seleccionadas a implementar en el año t, y que forman la base de cálculo para el indicador.

Se entiende por medida implementada la aprobación por parte del Director Nacional de la resolución, oficio normativo respectivo o aprobación del informe al que da lugar la medida en caso de tratarse de un estudio, desarrollo de sistema u otro similar, con independencia de las respectivas fechas de entrada en vigencia, por cuanto éstas dependen de otros factores, mayoritariamente externos.

El avance del indicador debe medirse exclusivamente en los meses de agosto y diciembre, fechas de aprobación previstas para las medidas de corto y mediano plazo respectivamente. Con todo, podrá solicitarse como verificación del avance los informes trimestrales emitidos por los equipos de trabajo, en los meses de abril, julio, octubre y diciembre.

6 Para el cálculo del indicador, no se considerará las llamadas recibidas cuando existan fallas en los sistemas de comunicación, suspensión de servicios externos de conectividad, fallas en los servidores que soporten dicho proceso. Es decir, al corte de servicio o falla de los componentes de hardware y software que permiten el registro de llamadas y la comunicación entre el usuario y el agente que atiende las llamadas. (Estos componentes de hardware y software que soportan el proceso de atención telefónica corresponden a un servicio externo, por lo que su funcionamiento no

depende de Aduana. No obstante, dicha plataforma fue seleccionada considerando estándares de alta disponibilidad y el contrato posee acuerdos de niveles mínimos de servicios comprometidos. (service-level agreement , SLA)

Tampoco se considerarán llamadas en las cuales el usuario corta o abandona la comunicación ni aquellas llamadas realizadas fuera de horario de atención de la Mesa de ayuda. (Lunes a Viernes de 8:30 a 22:00 horas y Sábado de 8:30 a 17:00 horas)

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. 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. 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 tiempo de respuesta estándar 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 2016

Este Indicador se mide mensualmente.