

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

<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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Despacho de mercancías	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de documentos tramitados con el Sistema de Declaración de Tránsito Interno, Traslado y Redestinaciones (DTI)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de documentos tramitados con el Sistema DTI/Total de documentos tramitados)*100)</p>	0 %	0 %	0 %	61 %	50 %	SI	121%	14%	<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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar  Aplica Enfoque de Género: NO	((Cantidad de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero, tramitadas en tiempo estándar/Total de Resoluciones concesión de franquicias de la Partida 0004 e ítems 0030.0100 y 0030.9900, de la sección 0 del Arancel Aduanero tramitadas)*100)	0 %	86 %	86 %	80 %	90 %	NO	89%	12%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe de datos mensual de Franquicias emitido por el Subdepartamento de Regímenes especiales	2
•Generación y Difusión de Normas y Aplicación de Técnicas Aduaneras	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por la Subdirección Técnica (Subdepartamento de Procesos), publicados en tiempo estándar, en el sitio <a href="http://www.aduana.cl">www.aduana.cl</a>  Aplica Enfoque de Género: NO	((Cantidad de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por la Subdirección Técnica publicados en tiempo estándar /Total de resoluciones y oficios circulares normativos, emitidos por la Subdirección Técnica publicados)*100)	69 %	n.m.	84 %	93 %	85 %	SI	109%	14%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe de documentos emitidos mensualmente por el Subdepartamento Procesos Aduaneros	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	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 generadas por concepto de contrabando  Aplica Enfoque de Género: NO	((Cantidad de Denuncias formuladas en operaciones de ingreso y salida/Total denuncias )*100)	8.65 %	0.00 %	16.62 %	16.16 %	12.00 %	SI	135%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de control de selectividad por Aduana extraído del software Qlick View	4
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de Denuncias generadas por la Fiscalización en Línea (excluidos autodenuncios y fiscalización DUS 2° mensaje)  Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de Denuncias formuladas en línea a agentes económicos en el año t/Todas las operaciones seleccionadas para exámen fisico )*100)	n.m.	0.00 %	20.58 %	17.84 %	16.50 %	SI	108%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Reporte mensual de resultados por Aduana extraídos del Sistema de Selección en línea  <u>Base de Datos/Software</u> Reporte mensual de resultados por Aduana extraídos del Sistema de Denuncias  <u>Base de Datos/Software</u> Reporte mensual de control de selectividad por Aduana extraído del software Qlick View	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u>  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)  Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	31.50 %	0.00 %	32.87 %	28.89 %	27.00 %	SI	107%	8%	Base de Datos/Software Reporte mensual de control de selectividad por Aduana extraído del software Qlick View	6
•Fiscalización de Operaciones de Comercio Exterior	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de denuncias a posteriori en operaciones de ingreso sometidas a revisión documental  Aplica Enfoque de Género: NO	((Cantidad de Denuncias a posteriori/Cantidad de Revisiones documentales a posteriori)*100)	50 %	30 %	0 %	70 %	62 %	SI	112%	10%	Reportes/Informes Reporte mensual de resultados por Aduana extraídos del sistema de denuncias  Reportes/Informes Reporte mensual de resultados por Aduana extraídos del sistema de revisión documental	7
•Generación y Difusión de Información	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de elaboración y difusión del Boletín estadístico  Aplica Enfoque de Género: NO	((Tiempo total de elaboración y difusión del boletín estadístico/12))	0.00 días	72.42 días	70.92 días	68.67 días	70.00 días	SI	102%	10%	Reportes/Informes Reportes mensual de visitas y actualizaciones de la página Web, emitido por la Subdirección de Informática	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Generación y Difusión de Información	<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  Aplica Enfoque de Género: NO	((Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas dentro de tiempo estándar /Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas)*100)	n.m.	41 %	0 %	60 %	50 %	SI	120%	12%	Reportes/Informes Reporte mensual de solicitudes derivadas y tiempos de respuestas, emitido por la Administradora del SGS	8

(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>	88%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	12%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-El Servicio realizó una serie de acciones que tenían como objetivo el cumplimiento del indicador. Entre ellas:- Mejorar las interfaces y dar solución a las mejoras y nuevos requerimientos que se detectaron durante el proceso de implantación, el Servicio contratando un profesional adicional para el Depto de Sistemas a partir del 05-10-2011.- Con el fin de ampliar el uso del sistema DTI, se realizaron capacitaciones en las Aduanas de Iquique y Valparaíso.-Finalmente, el 11-11-2011 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% de tramitación electrónica en estas Aduanas, resultado que promediado con los meses anteriores elevó el resultado obtenido. - - La medida anterior de solicitar la obligatoriedad de la tramitación de la DTI, se debió además a la necesidad

2.-En 2011 una serie de situaciones afectaron su cumplimiento, entre éstas: ? La intervención del Servicio, ordenada por el Ministerio de Hacienda, que se materializó con el nombramiento de un Secretario General subrogante, con amplias facultades y atribuciones. Dicho directivo ordenó que toda documentación hacia el exterior fuera visada por él, lo que significó que su carga de trabajo aumentara en un 310%, afectando la oportunidad de tramitación de las prestaciones. Esta situación estuvo vigente entre el 28 de marzo y 11 de mayo, reflejándose en forma diferida en el resultado del indicador de los meses de abril (47,83%) y mayo (84%). ? Por otra parte, según Ley 20.502, del 21.02.2011, Carabineros e Investigaciones pasan a depender del Ministerio del Interior. Debido

a lo anterior, ambas instituciones no pueden acogerse a las franquicias arancelarias contempladas en el indicador en comento. Lo cual, disminuye el universo de potenciales beneficiarios de esta franquicia. Para solucionar estos problemas se

3.-El sobrecumplimiento es producto de las mejoras introducidas por el protocolo de publicación, puesto en vigencia en marzo de 2011 por el Subdepartamento de Procesos Aduaneros. Este protocolo permitió dar mayor formalidad al proceso de publicación y mejorar la coordinación entre los distintos actores involucrados, tales como la Secretaría del Subdepartamento, el encargado de la propuesta de normativa, el emisor del acto administrativo y el encargado de publicar la norma en el sitio [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl) Por tal razón en la formulación presupuestaria 2012, se solicitó la eliminación de este indicador por haber llegado a su límite estructural. Sin embargo, tal petición no fue acogida por la DIPRES.

4.-Los resultados obtenidos se explican en su mayor parte por los buenos resultados obtenidos por la Aduana Metropolitana, principalmente centrados en fiscalizaciones por mercancías ingresadas por viajeros, vía Courier o por correo normal, las que tienen carácter comercial y no han sido declaradas. De esta forma, y debido a los resultados obtenidos en años anteriores, se solicitó eliminar este indicador, reemplazándolo por uno específico orientado al Área de importancia estratégica de Drogas.

5.-Los resultados obtenidos están dados por la mayor efectividad en la selección en línea, que se traduce en obtener mejores resultados (mayor cantidad de denuncias), principalmente debido a los buenos resultados obtenidos a partir de la puesta en marcha del nuevo Sistema de Selectividad, el cual permite una mejor gestión y análisis de los resultados obtenidos por los filtros

6.-Los resultados obtenidos están dados por 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, especialmente juguetes, maletaría y ropa. De esta forma los resultados obtenidos han superado las proyecciones efectuadas a partir de la información del ejercicio 2010. Una forma de gestionar este indicador ha sido la incorporación de un nuevo indicador 2012 que pretende diversificar el tipo de mercancía, enfocándose en productos no tradicionales. Se espera que esto tenga un impacto en los resultados obtenidos durante el presente año, ya que deberá formarse a los funcionarios en las competencias relativas al análisis de manifiestos y la creación de filtros para este tipo de mercancías.

7.-indicador se eliminó la duplicidad de sistemas informáticos para registro de la información. De esta forma actualmente se cuenta con el Sistema de Revisión documental a posteriori, mediante el cual se seleccionan las carpetas y se registran los resultados obtenidos. Esto impactó positivamente en la gestión de los resultados del indicador, disminuyendo las tareas administrativas asociadas a la revisión a posteriori. Adicionalmente se aumentaron en más de un 100% el total de revisiones efectuadas, respecto de las proyectadas, subiendo de 1400 a 3128.

8.-La meta del año 2011 fue calculada en base a los datos del 1er semestre del 2010 y bajo el supuesto de que las consultas derivadas al Departamento de Estudios aumentarían, según la tendencia que registraban a esa fecha. Sin embargo, la cantidad de solicitudes derivadas al Departamento en el año 2011 disminuyó en 13%, concentrándose esta disminución en el primer semestre (-36%), donde se generó un sobrecumplimiento del 130% en el indicador. En el 2º semestre, el Departamento de Estudios solicitó al administrador del SGS el cambio en los criterios de derivación de consultas, lo que explicaría parte del aumento en 18% que registró el número de consultas derivadas, y que se tradujo en que los tiempos de respuesta tendieron a normalizarse. No obstante, el impacto del sobrecumplimiento del primer semestre afectó sensiblemente al resultado final, generándose un sobrecumplimiento global de 20% en el año. En los últimos meses se produjo traslado a dos funcionarios del área encargada de dar respuesta a las solicitudes