



Resultados Programa de Mejoramiento de la
Gestión PMG 2017



RESULTADOS PMG 2017: Servicio Nacional de Aduanas

a) Productos Estratégicos

N°	Nombre Indicador 2017	Fórmula 2017	Unidad de Medida 2017	Meta 2017			Resultado Efectivo 2017			Notas técnicas 2017	Razón incumplimiento 2017
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1.	Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda, que entrega soporte funcional a los Agentes de Aduana, en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de llamadas contestadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de llamadas recibidas en el año t}) * 100$	%	93%	23.154	24.897	96.3%	21.894	22.739	Para el cálculo del indicador, no se consideraran como parte del indicador las llamadas recibidas durante fallas a elementos externos al Call Center, tales como: caída de comunicaciones en la red pública y/o fallas en los servicios del proveedor externo que soporten dicho proceso y que permitan su funcionamiento. Esto dado que el funcionamiento de estos elementos 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.	En este Indicador se ha aplicado un descuento del 1% por error de inconsistencia al cumplimiento informado, logrando un 9% de la ponderación



Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2017



2.	Eficacia en el Control de Propiedad Intelectual en el año t	(Total de resoluciones de suspensión de despacho a documentos DIN en año t / Total de resoluciones de suspensión de despacho año 2012)	%	1.10	220	200	2.74	548	200	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.	En este Indicador se ha aplicado un descuento del 1% por error de omisión al cumplimiento o informado, logrando un 9% de la ponderación.
3.	Fiscalización de Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t	(Número de Auditoria posteriori realizadas durante el año t / Número de auditoria posteriori planificadas en el año t)	%	100	66	66	100%	81	81	Para el año 2017 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.	No aplica
4.	Eficacia en el Control del contrabando en el año t	(Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la	%	1.52	4.200	2.769	2.08	5.765	2.769	En el Indicador se consideran todas las denuncias cursadas, independiente de su estado, sólo se excluyen las denuncias	No aplica



Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2017



		Ordenanza) en el año t / Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año 2011)								anuladas (código 14) en el Sistema de Denuncias, Cargo y Reclamos (DECARE). Este indicador se medirá mensualmente.	
5.	Porcentaje de procesos sancionatorios tramitados en un tiempo estándar en el año t.	(N° de procesos 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	%	70%	26	37	81%	44	54	En el denominador se consideran únicamente aquellos procesos sancionatorios iniciados en el año 2017, por las Aduanas Regionales que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año 2017. El numerador, contabiliza el total de los procesos sancionatorios terminados en tiempo estándar. El tiempo estándar corresponde a 70 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.	No aplica
6.	Porcentaje de Implementación de la Agenda Normativa	(N° de normas emitidas en el marco de la agenda normativa en el	%	92%	11	12	100%	9	9	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	No aplica



Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2017



	comprometida del año t	año t / N° de normas seleccionadas en el marco de la agenda normativa del año t.)*100							<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	
--	------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--



Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2017



										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.	
	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.	(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	%	85%	127	150	88%	60	68	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 2017. Este Indicador se mide mensualmente.	No aplica



Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2017



b) Indicadores Transversales.

N°	Nombre Indicador 2017	Fórmula 2017	Unidad de Medida 2017	Meta 2017			Resultado Efectivo 2017			Notas técnicas 2017 (según corresponda)	Razón incumplimiento 2017
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	(Número de accidentes del trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t)	N° de accidentes	No aplica	No aplica	No aplica	2.38	47	1.977	No aplica	No aplica
2	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividades del Plan Anual de Capacitación con compromisos de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t/ N° de actividades del Plan Anual de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia)	%	No aplica	No aplica	No aplica	100%	3	3	No aplica	No aplica



Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2017



		en el año t) * 100									
3	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año T-1	(N° de trámites identificados en el catastro de trámites digitalizados al año t/ N° total de trámites identificados en catastro de trámites a diciembre de 2015)* 100	%	No aplica	No aplica	No aplica	50%	14	28	No aplica	No aplica
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t)*100	%	No aplica	No aplica	No aplica	70%	674	963	No aplica	Este indicador no cumplió, porque los valores informados (numerador y denominador) en los medios de verificación no son iguales a los presentados en aplicación Web de DIPRES. Por lo cual, al cumplimiento total del Objetivo N°2, se le descontó 4.37%
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la	%	No aplica	No aplica	No aplica	6.22%	13	209	No aplica	No aplica



Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2017



		recepción de ofertas en el año t que no tuvieron oferentes./ Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en el año t)*100										
6	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	(N° de compromisos del Plan de Seguimiento de auditoría implementados en el año t / N° total de compromisos de auditoría definidos en Plan de Seguimiento de auditorías realizadas en el año t-1) *100	%	No aplica	No aplica	No aplica	57%	16	28	No aplica	No aplica	
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t /	%	No aplica	No aplica	No aplica	29%	33	114	No aplica	No aplica	



Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2017



		N° total de controles establecidos en la Norma NCH-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100									
8	Índice de Eficiencia Energética	(N° de controles de seguridad de la Norma NCH-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° total de controles establecidos en la Norma NCH-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	KWh/m ²	No aplica	No aplica	No aplica	64.68 KWh/m ²	683.893,85	10.574	No aplica	No aplica